

ALGEMENE VOORWAARDEN

e-office

Versie AV.v.2/2008

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK A: ALGEMENE BEPALINGEN

1.	ALGEMEEN	5
1.1	TOEPASSELIJKHEID.....	5
1.2	DEFINITIES.....	5
1.3	BEVESTIGING	6
1.4	AANBIEDINGEN.....	6
1.5	OVEREENKOMSTEN	6
1.6	MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER	6
1.7	GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING	7
1.8	AANSPRAKELIJKHEID	7
1.9	OVERDRACHT	8
1.10	NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING.....	8
1.11	NIETIGHEID.....	8
1.12	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING	8
2.	PRIJZEN/BETALINGEN	9
2.1	PRIJZEN EN BETALINGEN	9
2.2	PRIJSWIJZIGINGEN	9
2.3	NACALCULATIE.....	9
2.4	VOORHEFFING	9
3.	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN.....	10
3.1	RECHTEN VAN E-OFFICE EN OPDRACHTGEVER.....	10
3.2	VRIJWARING	10
4.	DERDEN PRODUCTEN	10
4.1	DERDEN PRODUCTEN	10
4.2	ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN	10
5.	WERKZAAMHEDEN EN DIENSTEN	10
5.1	WERKZAAMHEDEN.....	10
5.2	ADVIEZEN	11
6.	(AF)LEVERING	11
6.1	(LEVERINGS)TERMIJN.....	11
7.	INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE	11
7.1	ALGEMEEN.....	11
8.	ACCEPTATIEPROCEDURE	12
8.1	AFLEVERING	12
8.2	ACCEPTATIE	12
8.3	TESTRAPPORT	12
8.4	FOUTEN.....	12
8.5	GARANTIE.....	12
9.	OVERIGE BEPALINGEN	13
9.1	WIJZIGING PRESTATIE	13

HOOFDSTUK B: E-OFFICE PROGRAMMATUUR

1. E-OFFICE PROGRAMMATUUR	14
1.1 GEBRUIKSRECHT PROGRAMMATUUR.....	14
1.2 CONTROLES.....	14
1.3 EVALUATIEPERIODE	14
1.4 BACK-UPS.....	15
2. DIENSTEN OP E-OFFICE PRODUCTEN	15
2.1 ONDERHOUD.....	15
2.2 SUPPORT.....	15

HOOFDSTUK C: MAATWERK ONTWIKKELING

1. MAATWERK	16
1.1 ALGEMEEN.....	16
1.2 MEERWERK	16
1.3 VOORONDERZOEK.....	16
1.4 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	16

HOOFDSTUK D: HOSTING DIENSTEN

1. HOSTING DIENSTEN	17
1.1 HOSTING DIENSTEN ALGEMEEN.....	17
1.2 STORING IN HOSTING DIENSTEN	17
1.3 VERPLICHTINGEN E-OFFICE HOSTING DIENSTEN	17
1.4 BROWSER	17
1.5 GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS.....	17
1.6 WIJZIGINGEN IN DE HOSTING DIENSTEN	18
1.7 DATAVERKEER VAN OPDRACHTGEVER	18
1.8 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER HOSTING DIENSTEN	18
1.9 PERSOONSGEGEVENS	19
1.10 GEDRAGSCODE.....	19

HOOFDSTUK E: TRAINING VOORWAARDEN

1. OPEN TRAININGEN	20
1.1 AANMELDING.....	20
1.2 ANNULERING.....	20
1.3 UITVOERING.....	20
2. BESLOTEN TRAININGEN	20
2.1 BESLOTEN TRAININGEN	20
3. ALGEMENE BEPALINGEN TRAININGEN.....	20
3.1 WEIGERING DEELNEMER	20
3.2 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	20

HOOFDSTUK F: BEHEERDIENSTEN

1.	BEHEERDIENSTEN.....	21
1.1	ALGEMEEN.....	21
1.2	AFHANDELING CALLS.....	21
1.3	VIRUSSEN.....	21
1.4	COÖRDINATORS	21

HOOFDSTUK G: CONSULTANCY DIENSTEN

1.	CONSULTANCY DIENSTEN.....	22
1.1	ALGEMENE BEPALINGEN.....	22
1.2	WERKDAGEN, WERKTIJDEN EN LOCATIE	22
1.3	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	22

HOOFDSTUK H: CONTENT DISTRIBUTIE DIENST

1.	CONTENT DISTRIBUTIE DIENST VOORWAARDEN.....	23
1.1	GEBRUIK	23
1.2	GARANTIE.....	23
1.3	CONTENT.....	23
1.4	GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS.....	23
1.5	ALGEMENE VOORWAARDEN	23

HOOFDSTUK I: HELPDESK

1.	HELPDESK.....	24
1.1	ALGEMEEN.....	24
1.2	AFHANDELING VRAGEN	24
1.3	COÖRDINATORS	24
1.4	BETALING	24

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

1. ALGEMEEN

1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af)leveringen van e-office en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen e-office en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.

Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door e-office, tenzij deze door e-office uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1.1.3 De Algemene Voorwaarden e-office zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Utrecht onder nummer 30134448.

1.1.4 e-office is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden e-office aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden e-office zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

1.1.5 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden e-office en/of de tussen e-office en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door e-office zijn vastgelegd.

1.1.6 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met e-office gesloten overeenkomst.

1.1.7 Een verwijzing naar een artikel is een verwijzing naar een artikel binnen hetzelfde hoofdstuk.

1.2 Definities

1.2.1 In de Algemene Voorwaarden e-office worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

1.2.2 Algemene Voorwaarden Derden:

Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.

1.2.3 Back-up:

Reservekopieën van digitale data en/of bestanden.

1.2.4 Call:

Een door opdrachtgever gestelde vraag en/of een aanmelding van Fouten en/of overige problemen bij de helpdesk van e-office.

1.2.5 Consultancy:

Het geven van advies door e-office op basis van de informatie die door Opdrachtgever beschikbaar is gesteld.

1.2.6 Content Distributie Dienst:

De door e-office aangeboden dienst die uitsluitend bestaat uit het verzorgen van de distributie van content.

1.2.7 Derden Producten:

Alle producten en diensten, de daaruit voortvloeiende

voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij e-office berusten. In de overeenkomst zal e-office aangeven welke Derden Producten worden geleverd.

1.2.8 Duurovereenkomst:

Een overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot een Onderhoud en Support overeenkomst, die steeds voor een bepaalde periode tegen een periodiek bedrag automatisch wordt verlengd totdat desbetreffende overeenkomst wordt beëindigd.

1.2.9 e-office:

e-office group B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan e-office group B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden e-office van toepassing heeft verklaard.

1.2.10 e-office Producten:

Alle door e-office verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij e-office berusten.

1.2.11 Fair Use:

Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten.

1.2.12 Fixed Price:

Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.

1.2.13 Fouten:

Het niet voldoen aan de door e-office schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en/of aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. In het geval van software Producten geldt de additionele eis dat er alleen sprake van een Fout is indien er een aanpassing in de code van het software Product noodzakelijk is.

1.2.14 Helpdesk:

Zoals nader omschreven in Hoofdstuk I.

1.2.15 Hosting Diensten:

Hosting Diensten omvat het door e-office direct en/of indirect (middels derden) beschikbaar stellen van Producten middels een webapplicatie.

1.2.16 Identificatiegegevens:

Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.

1.2.17 Maatwerk:

Programmatuur (mede)ontwikkeld door e-office op basis van de schriftelijk overeengekomen specificaties.

1.2.18 Nacalculatie:

Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht.

1.2.19 Objectcode:

De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

- uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.
- 1.2.20 Onderhoud:**
Het repareren van fouten en het beschikbaar stellen van updates in de aan Opdrachtgever gelicentieerde Producten.
- 1.2.21 Opdrachtgever:**
Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.
- 1.2.22 Procesdata:**
De binnen de Hosting Diensten door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.
- 1.2.23 Producten:**
Alle door e-office verstrekte e-office Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. Hosting Diensten, Consultancy, Cursussen, Onderhoud, Maatwerk, enz. vallen onder Producten.
- 1.2.24 Sourcecode:**
De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdocumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.
- 1.2.25 Support:**
Het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten.
- 1.2.26 Trainingen:**
Onder Trainingen worden eveneens opleidingen, cursussen e.d. verstaan.
- 1.2.27 Vooronderzoek:**
Een onderzoek dat e-office kan uitvoeren alvorens over te gaan tot aflevering. Het doel van het Vooronderzoek is om in een vroeg stadium Opdrachtgever voor te lichten omtrent de haalbaarheid van de opdracht.
- 1.2.28 Werkdagen:**
Normale Nederlandse werktijden (8.00-18.00) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.3 Bevestiging**
- 1.3.1** Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van e-office zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend voor e-office indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van e-office.
- 1.4 Aanbiedingen**
- 1.4.1** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 1.4.2** Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.
- 1.5 Overeenkomsten**
- 1.5.1** Indien een offerte, contract dan wel een ander gelijksoortig juridisch bindend document door e-office wordt opgestuurd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever laat na dit document ondertekend te retourneren aan e-office,
- aanvaardt Opdrachtgever door betaling van de vergoedingen aan e-office de inhoud van dit document en de Algemene Voorwaarden e-office.
- 1.5.2** e-office verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen e-office en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door e-office opgestelde overeenkomst is ontvangen door e-office en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien e-office met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt e-office zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 1.5.3** Een overeenkomst tussen e-office en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien aflevering betrekking heeft op een Product, zoals doch niet beperkt tot Onderhoud en Support, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.5.4** Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.3, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 90 (negentig) dagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.5** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.5.6** Ieder der partijen heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien de andere partij een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor de andere partij faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van e-office op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar.
- 1.5.7** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kunnen partijen geen rechten meer aan de overeenkomst ontlenuen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.6 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever**

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

- 1.6.1** Alle opdrachten worden, naar het oordeel van e-office, door e-office uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan e-office kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2** Opdrachtgever zal e-office alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van e-office staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft e-office het recht op opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft e-office het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.4** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal e-office te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel, in geval van substantiële wijzigingen, te beëindigen.
- 1.6.5** Ingeval e-office activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door e-office in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.
- 1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding**
- 1.7.1** e-office en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2** e-office is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever op de e-office website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen, tenzij Opdrachtgever bezwaar maakt.
- 1.7.3** Opdrachtgever zal gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van e-office, behoudens schriftelijke toestemming van e-office. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen, voorzover e-office werkzaamheden voor desbetreffende cliënt heeft uitgevoerd.
- 1.7.4** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van e-office om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.
- 1.8 Aansprakelijkheid**
- 1.8.1** De totale aansprakelijkheid van enige partij zal met inachtneming van dit artikel beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.2** Indien de overeenkomst tevens uit een Duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van enige partij vloeit voort uit deze Duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan e-office op basis van de Duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend).
- 1.8.3** De totale aansprakelijkheid van enige partij voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 1.000.000,- (één miljoen), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.4** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten die de schade lijdende partij zou moeten maken om de prestatie van de wederpartij aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de schade lijdende partij de overeenkomst heeft ontbonden;
 - de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de schade lijdende partij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.8.5** Partijen zijn nimmer aansprakelijk jegens elkaar voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever.
- 1.8.6** Buiten het in artikel 1.8.1 en 1.8.3 genoemde geval rust op geen der partijen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.7** De aansprakelijkheid van enige partij ontstaat slechts indien de andere partij de in gebreke zijnde partij, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en die partij ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de in gebreke zijnde partij in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.8** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat een partij binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade de andere

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

partij daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

1.8.9 Opdrachtgever vrijwaart e-office van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door e-office is afgeleverd.

1.8.10 e-office aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die e-office aan Opdrachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal e-office zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.

1.8.11 e-office is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en garantie.

1.9 Overdracht

1.9.1 De tussen e-office en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.

1.9.2 Partijen geven elkaar bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij nodig te hebben, om de gehele overeenkomst over te dragen aan:
a) moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
b) een derde partij in het geval van fusie of overname.
Indien dit geschiedt zullen partijen elkaar hieromtrent informeren.

1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming

1.10.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van een partij liggen en bedrijfsrisico's van een partij, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van een partij, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, stakingen, prikacties, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.

1.10.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan ieder der partijen de overeenkomst

opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

1.10.3 e-office behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die e-office voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.

1.10.4 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

1.11 Nietigheid

1.11.1 Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.

1.11.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

1.12 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

1.12.1 Op alle door e-office met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.

1.12.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.

1.12.3 Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Utrecht.

1.12.4 Het voorgaande zal geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, alvorens zich tot de SGOA te wenden, om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

2. PRIJZEN/BETALINGEN

2.1 Prijzen en Betalingen

- 2.1.1** Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 2.1.2** e-office zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn dan rechtens toegelaten.
- 2.1.3** e-office is gerechtigd de facturatie en de ontvangst van de verschuldigde bedragen aan een derde partij (waaronder begrepen een andere e-office onderneming) uit te besteden. Deze derde partij is nadrukkelijk geen partij bij de tussen e-office en Opdrachtgever aangegane overeenkomst.
- 2.1.4** Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan e-office verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan e-office verschuldigd is. In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.
- 2.1.5** e-office heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 2.1.6** Indien e-office niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is e-office gerechtigd maandelijks 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.
- 2.1.7** De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als voorheffing verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 2.1.8** Het verschuldigde bedrag in artikel 2.1.1 kan worden verhoogd indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van e-office geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van e-office worden uurlonen, reiskosten, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht indien de werkzaamheden voor minder dan 8 uur buiten het kantoor van e-office geschieden. Voor werkzaamheden tussen de 4 en 8 uur buiten het kantoor van e-office wordt een

enkele reis in rekening gebracht. Voor werkzaamheden van minder dan 4 uur buiten het kantoor van e-office wordt de heen- en terugreis in rekening gebracht. De wijze van vervoer wordt door e-office bepaald.

- 2.1.9** Tenzij anders overeengekomen, zijn geen betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever.
- 2.1.10** Bovenstaande bepalingen laten overige e-office toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

2.2 Prijswijzigingen

- 2.2.1** De tussen e-office en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten, etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. e-office is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten en/of wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen, zonder enige beperking, behoudens hetgeen bepaald in artikel 2.2.3 ten aanzien van Duurovereenkomsten.
- 2.2.2** e-office zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging zoals uiteengezet in artikel 2.2.1, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen per datum waarop de prijswijziging in werking treedt.
- 2.2.3** Indien er sprake is van een Duurovereenkomst en Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

2.3 Nacalculatie

- 2.3.1** Tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen worden alle werkzaamheden door e-office uitgevoerd op basis van Nacalculatie. Er zal alleen sprake zijn van Fixed Price indien dit als zodanig expliciet is aangegeven. Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden kan e-office, alvorens e-office aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting maken van de te verwachten kosten. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten.

2.4 Voorheffing

- 2.4.1** e-office is gerechtigd een voorheffing in rekening te brengen, indien dit vooraf is overeengekomen. Indien volledige betaling van de voorheffing uitblijft, is e-office gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan e-office uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

3. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

3.1 Rechten van e-office en Opdrachtgever

3.1.1 e-office heeft het exclusieve recht de e-office Producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.

3.1.2 Voor elke opdracht door e-office uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, blijven alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij e-office of zijn derde leverancier berusten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

3.1.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.

3.1.4 De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien e-office deze rechten heeft.

3.2 Vrijwaring

3.2.1 e-office zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voorzover deze gegrond is op de stelling dat de e-office Producten inbreuk maken op een in de Europese Unie geldend auteursrecht. e-office zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

- a) e-office onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan e-office overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt e-office zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het e-office Product te verwerven of het e-office Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in de Europese Unie geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van e-office de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan e-office het afgeleverde e-office Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit e-office Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het e-office Product gemaakte gebruik.

3.2.2 e-office zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voorzover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een geldend intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht dan wel

ander recht;

- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een geldend intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht, dan wel ander recht;

- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

3.2.3 Indien tussen e-office en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever e-office vrijwaren van elke actie voorzover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.

4. DERDEN PRODUCTEN

4.1 Derden Producten

4.1.1 e-office is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. e-office is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.1.2 e-office zal duidelijk aangeven in de overeenkomst welk Derden Producten worden geleverd. Indien e-office Derden Producten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden e-office tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.

4.1.3 Er vindt door e-office geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.2 Algemene Voorwaarden Derden

4.2.1 Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden e-office van toepassing worden verklaard, zullen op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals e-office deze heeft ontvangen.

4.2.2 De Algemene Voorwaarden e-office treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden e-office en de Algemene Voorwaarden Derden, kan e-office de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

5. WERKZAAMHEDEN EN DIENSTEN

5.1 Werkzaamheden

5.1.1 Alle werkzaamheden zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

- 5.1.2** Voor elke onafgebroken periode waarin e-office voor minder dan 4 (vier) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij e-office verricht, is e-office gerechtigd minimaal 4 (vier) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.
- 5.1.3** Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk, waarvoor de volgende opslagpercentages worden gehanteerd:
- Op maandag t/m vrijdag tussen 18.00 en 24.00 uur en tussen 06.00 en 08.00 uur alsmede op zaterdag geldt een opslagpercentage van 50%;
 - Op maandag t/m zaterdag tussen 24.00 en 06.00 uur alsmede op zon- en feestdagen geldt een opslagpercentage van 100%.
- 5.1.4** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is e-office gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 5.1.5** Indien werkzaamheden op stand-by basis worden uitgevoerd, houdt dit in dat werkzaamheden niet eerder worden uitgevoerd dan na uitdrukkelijk verzoek daartoe van Opdrachtgever en/of naar aanleiding van een vooraf overeengekomen omstandigheid. Voor de periode dat er geen werkzaamheden worden uitgevoerd, geldt een basisvergoeding. Indien werkzaamheden worden uitgevoerd, zal er een additionele vergoeding verschuldigd zijn over voornoemde basisvergoeding.
- 5.1.6** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is e-office gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. e-office is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 5.1.7** e-office is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.2 Adviezen**
- 5.2.1** Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zullen naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 5.2.2** e-office is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.2.3** e-office zal adviezen geven op basis van door e-office aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), dient het gegeven advies aan deze nieuwe situatie te worden aangepast.
- 6. (AF)LEVERING**
- 6.1 (Leverings)termijn**
- 6.1.1** Alle door e-office eventueel genoemde en voor e-office geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan e-office bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Indien partijen overeen willen komen dat een datum als fatale termijn zal gelden, zullen zij deze datum uitdrukkelijk schriftelijk als zodanig aanmerken.
- 6.1.2** (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen e-office naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen e-office en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 6.1.3** De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door e-office behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van e-office, tenzij partijen een fatale termijn zijn overeengekomen of e-office tekort is geschoten in de nakoming van zijn inspanningsverplichting als bepaald in artikel 6.1.2 om tijdige levering na te streven.
- 7. INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE**
- 7.1 Algemeen**
- 7.1.1** e-office zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door e-office schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en indien door partijen afgesproken installeren en/of implementeren.
- 7.1.2** De door e-office te verrichten implementatie zal strekken tot installatie van de door Opdrachtgever in de overeenkomst aangegeven Producten alsmede de inrichting van deze Producten.
- 7.1.3** e-office zal de Producten installeren op de servers en/of werkstations waarop de Producten gebruikt dienen te worden zodat de Producten bruikbaar zijn voor de gewoonlijke gebruiker van de server en/of werkstation.
- 7.1.4** Opdrachtgever en e-office zullen gezamenlijk de naar de mening van e-office relevante bedrijfsprocessen van Opdrachtgever inventariseren en omschrijven. e-office zal de Producten inrichten op een wijze die, naar het exclusieve oordeel van e-office, deze bedrijfsprocessen ondersteunt.
- 7.1.5** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat de vereiste licenties en overige rechten van de Derde Producten verkregen zijn om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

- 7.1.6** Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels e-office opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 7.1.7** Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van e-office om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.
- 7.1.8** In het geval waar partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. Opdrachtgever zal de acceptatietesten uitvoeren overeenkomstig de in het projectplan opgenomen procedure.

8. ACCEPTATIEPROCEDURE

8.1 Aflevering

- 8.1.1** Aflevering van Producten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever ter plaatse van kantoor van e-office. De kosten van transport en eventuele verzekeringen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door e-office bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten geschiedt niet door e-office, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 8.1.2** Levering, door of middels e-office, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.

8.2 Acceptatie

- 8.2.1** Indien door partijen afgesproken, zal er onmiddellijk na voltooiing van de aflevering een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.
- 8.2.2** De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- bij de aflevering indien er geen acceptatieprocedure is afgesproken, dan wel
 - op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel
 - indien e-office voor het einde van de acceptatieperiode een testrapport (artikel 8.3) ontvangt: Op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 8.4.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 8.2.3** Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden 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.
- 8.2.4** In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van

acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

8.3 Testrapport

- 8.3.1** Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten Fouten bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever e-office uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.

8.4 Fouten

- 8.4.1** Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan e-office te maken.
- 8.4.2** Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 8.4.3** Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door e-office aangewezen locatie. e-office is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembeperkende maatregelen te implementeren.
- 8.4.4** Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.

8.5 Garantie

- 8.5.1** Indien partijen overeenkomen dat een garantie van toepassing zal zijn op de Producten, zal hetgeen opgenomen in dit artikel van toepassing zijn.
- 8.5.2** Gedurende een periode van 1 (één) maand (garantieperiode), behoudens hetgeen uiteengezet in artikel 8.5.6 ingaande op het moment van acceptatie (indien dit moment onduidelijk is, geldt de datum waarop de overeenkomst is aangegaan), zal e-office ernaar streven Fouten naar beste weten en kunnen te herstellen, mits Opdrachtgever e-office door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over de Fouten informeert binnen de garantieperiode. Naar eigen inzicht is e-office gerechtigd op zijn kosten de Producten te repareren, wijzigen of te vervangen. In het geval van Fouten ontstaan uit dienstverlening, zal e-office vervangende dienstverlening verstrekken.
- 8.5.3** e-office is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen in of vervanging van de Producten en/of de door e-office gependeerde tijd indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan e-office te wijten zijn, indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode of er achteraf geen sprake van een Fout blijkt te zijn.
- 8.5.4** Onder garantie valt niet het reconstrueren en/of herstellen van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. e-office garandeert niet dat de Producten zullen

HOOFDSTUK A

ALGEMENE BEPALINGEN

functioneren zonder onderbrekingen of fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat gedurende de garantieperiode en daarna. Elk recht op garantie vervalt indien Opdrachtgever de Producten wijzigt dan wel doet wijzigen zonder schriftelijke toestemming van e-office.

- 8.5.5** Garantie wordt uitsluitend verstrekt ten aanzien van de eerste levering van een Product en niet ten aanzien van uitbreidingen, aanvullingen, wijzigingen, etc. daarop.
- 8.5.6** Indien het uiteindelijk werkbaar Product in fases wordt geleverd, geldt voornoemde garantie per individuele geleverde fase en niet voor het gehele uiteindelijk opgeleverde Product. In voornoemd geval gaat de garantie in op het moment van aflevering per fase.
- 8.5.7** Na afloop van de garantieperiode zal e-office niet gehouden zijn fouten te herstellen, Producten te wijzigen en/of te vervangen, tenzij anders overeengekomen.

9. OVERIGE BEPALINGEN

9.1 Wijziging Prestatie

- 9.1.1** e-office mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 9.1.2** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal e-office steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

HOOFDSTUK B

E-OFFICE PROGRAMMATUUR

1. E-OFFICE PROGRAMMATUUR

1.1 Gebruiksrecht Programmatuur

1.1.1 e-office verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de e-office Producten, met daarbij behorende documentatie.

1.1.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de e-office Producten op de met e-office overeengekomen verwerkingseenheid en het met e-office overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de e-office Producten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers, servers en/of werkstations is beperkt tot 1 (één).

1.1.3 Het gebruiksrecht voor e-office Producten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

1.1.4 Het is Opdrachtgever verboden de e-office Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van e-office te hebben ontvangen.

1.1.5 Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één Back-up te maken van de ter beschikking gestelde e-office Producten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door e-office.

1.1.6 Het gebruiksrecht op de e-office Producten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.1.7 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de e-office Producten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever) tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.1.8 Reverse engineering of decompilatie van de e-office Producten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechtens toegelaten.

1.1.9 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.

1.1.10 De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden. Voorzover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

1.2 Controles

1.2.1 e-office is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanismen in de e-office Producten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt.

1.2.2 Voorts is e-office gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de e-office Producten, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de e-office Producten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking

dan wel de toegang aan e-office weigert, is e-office gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de e-office Producten en is verplicht tot teruggave van alle e-office Producten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van e-office.

1.2.3 Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations het aantal overeengekomen gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstation licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 50% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstationlicenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste aflevering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

1.3 Evaluatieperiode

1.3.1 e-office is gerechtigd naar eigen inzicht Opdrachtgever een evaluatieperiode voor de e-office Producten te verlenen. Een evaluatieperiode is alleen van toepassing indien schriftelijk bevestigd door e-office.

1.3.2 Tenzij anders overeengekomen zal de evaluatieperiode een duur hebben van 30 (dertig) dagen ingaande op het moment van aflevering.

1.3.3 Gedurende de evaluatieperiode rusten er geen verplichtingen en/of verantwoordelijkheden op e-office. Het gebruik van de e-office Producten gedurende de evaluatieperiode is uitsluitend voor risico en rekening van Opdrachtgever.

1.3.4 In het geval Opdrachtgever de e-office Producten niet wenst af te nemen is Opdrachtgever gehouden:

- de e-office Producten te verwijderen van de systemen waarop ze zijn geïnstalleerd;
- Back-ups en/of andere mogelijke kopieën van de e-office Producten te verwijderen/vernietigen;
- ervoor zorg te dragen dat de e-office Producten binnen 7 (zeven) dagen na afloop van de evaluatieperiode in het bezit van e-office zijn. Opdrachtgever draagt de kosten en het risico voor het (tijdig) retourneren van de e-office Producten aan e-office.

1.3.5 Opdrachtgever stemt ermee in dat in het geval van overtreding van artikel 1.3.4 e-office gerechtigd zal zijn, nadat e-office Opdrachtgever schriftelijk in gebreke heeft gesteld, Opdrachtgever de licentieprijzen en/of andere prijzen op dat moment van toepassing, indien het e-office Product aangeschaft zou worden na afloop van de evaluatieperiode, in rekening te brengen, onverminderd het recht van e-office volledige schadevergoeding te eisen voor de door e-office geleden schade.

1.3.6 Data gegenereerd door Opdrachtgever gedurende de evaluatieperiode blijven de eigendom van Opdrachtgever. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om van data een back-up te maken en/of deze over te zetten naar een alternatief systeem, voordat beëindiging van het gebruik van de e-office Producten plaatsvindt. e-office heeft geen enkele verplichting wat

HOOFDSTUK B E-OFFICE PROGRAMMATUUR

betreft voornoemde data gedurende de evaluatieperiode of daarna.

1.4 Back-ups

1.4.1 Voorzover mogelijk, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. e-office zal de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.

1.4.2 Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor e-office wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat e-office geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups zal e-office Back-ups maken.

2. DIENSTEN OP E-OFFICE PRODUCTEN

2.1 Onderhoud

2.1.1 e-office biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het e-office Product, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen. Onderhoud wordt verstrekt op basis van een afzonderlijke overeenkomst.

2.1.2 Onderhoud op de e-office Producten geschiedt op basis van een periodieke vergoeding die als voorheffing in rekening wordt gebracht en hetgeen in dit artikel bepaald.

2.1.3 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicentieerde e-office Producten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde e-office Product inhouden.

2.1.4 Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is e-office gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.

2.1.5 e-office is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de e-office Producten, dan wel de omgeving waarin voornoemde e-office Producten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.

2.1.6 Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door e-office aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt e-office zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

2.2 Support

2.2.1 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de e-office Producten. Support geschiedt op basis van een periodieke voorheffing en uitsluitend indien expliciet overeengekomen.

2.2.2 e-office zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de e-office Producten. e-office is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de e-office Producten.

HOOFDSTUK C

MAATWERK ONTWIKKELING

1. MAATWERK

1.1 Algemeen

1.1.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Maatwerk zal worden ontwikkeld en op welke wijze dit zal geschieden. e-office zal de Maatwerk ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.

1.1.2 e-office is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan e-office ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistente of overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

1.1.3 e-office en Opdrachtgever zullen de fases van Maatwerk ontwikkeling schriftelijk overeenkomen.

1.1.4 Indien e-office Maatwerk ontwikkeling uitvoert, worden overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 15% geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.

1.2 Meerwerk

1.2.1 Indien e-office van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal e-office daarvan melding maken aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.

1.2.2 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

1.3 Vooronderzoek

1.3.1 Een Vooronderzoek is een onderzoek dat e-office kan uitvoeren alvorens over te gaan tot aflevering. Het doel van het Vooronderzoek is om in een vroeg stadium Opdrachtgever voor te lichten omtrent de haalbaarheid van de opdracht.

1.3.2 Op basis van de bevindingen die voortvloeien uit het Vooronderzoek zal e-office een positief afleveringsadvies dan wel negatief afleveringsadvies uitbrengen omtrent de haalbaarheid van de opdracht. Een positief afleveringsadvies houdt doorgaans in dat e-office tot aflevering zal overgaan. Een negatief afleveringsadvies houdt in dat e-office met redenen omkleed de aflevering zal afwijzen en zo mogelijk een alternatief zal voorstellen.

1.3.3 De kosten van het Vooronderzoek zullen altijd voor rekening van Opdrachtgever zijn ongeacht de uitslag van het Vooronderzoek.

1.4 Intellectuele Eigendomsrechten

1.4.1 Voor elke opdracht door e-office uitgevoerd waar en wanneer dan ook, blijven alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij e-office of zijn

derde leverancier(s) berusten, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

1.4.2 Indien partijen afspreken dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten of andere rechten op een Product aan Opdrachtgever worden overgedragen, worden de rechten aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten binnen een week, na opdracht daartoe van e-office, terug te leveren aan e-office. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.

1.4.3 Alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten op standaardmodules, know-how, componenten en/of andere e-office Producten, die door e-office zijn gebruikt bij het uitvoeren van werkzaamheden zullen nooit worden overgedragen en blijven berusten bij e-office.

HOOFDSTUK D

HOSTING DIENSTEN

1. HOSTING DIENSTEN

1.1 Hosting Diensten Algemeen

1.1.1 De Hosting Diensten geschieden uitsluitend op een door e-office goedgekeurde locatie en op de door e-office goedgekeurde apparatuur.

1.1.2 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Hosting Diensten, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door e-office vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoet, wordt de op e-office rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Hosting Diensten en het gebruik ervan door e-office opgeschort.

1.1.3 Opdrachtgever stelt e-office in de gelegenheid te controleren of de in dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.

1.1.4 Indien Opdrachtgever na de in artikel 1.1.3 bedoelde controle alsnog de in artikel 1.1.2 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft e-office het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.

1.1.5 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van e-office omtrent de Hosting Diensten op te volgen.

1.1.6 e-office is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Hosting Diensten te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan e-office verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Hosting Diensten die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

1.1.7 Voor het uitvoeren van de aan de Hosting Diensten gerelateerde werkzaamheden, kan Opdrachtgever een aparte overeenkomst met e-office sluiten om de doorlooptijden duidelijk af te spreken.

1.2 Storing in Hosting Diensten

1.2.1 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij e-office. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal e-office die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkterwijs kunnen leiden tot herstel.

1.2.2 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.

1.2.3 e-office stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud wat betreft de Hosting Diensten, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting Diensten dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Hosting Diensten. In dat geval zal Onderhoud plaatsvinden van 00.00 tot 06.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.

1.2.4 e-office zorgt voor de bewaking van de Hosting Diensten om een zo hoog mogelijk beschikbaarheidspercentage te

kunnen halen.

1.3 Verplichtingen e-office Hosting Diensten

1.3.1 e-office draagt zorg voor de terbeschikkingstelling van de Hosting Diensten. e-office zal, naar beste vermogen en voorzover beïnvloedbaar door e-office, streven naar het beschikbaarheidspercentage zoals in de overeenkomst is opgenomen.

1.3.2 Het door partijen overeengekomen beschikbaarheidspercentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud is hierbij niet inbegrepen.

1.3.3 e-office garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden, wanneer e-office van het gebruik en/of de terbeschikkingstelling van deze verbindingen afhankelijk is van derde telecommunicatieleveranciers.

1.3.4 e-office heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.

1.3.5 e-office zal ernaar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Hosting Diensten te verzekeren. e-office maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.

1.3.6 e-office zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door e-office gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

1.4 Browser

1.4.1 De Hosting Diensten zijn toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser. De Hosting Diensten zijn geoptimaliseerd voor de door e-office aangegeven browsers. De browsers waarvoor de Hosting Diensten bij het tot stand komen van de overeenkomst zijn geoptimaliseerd zullen, door e-office nader kenbaar worden gemaakt.

1.4.2 e-office is niet verplicht de toegang tot de Hosting Diensten middels de in artikel 1.4.1 bedoelde browsers optimaal te houden. e-office is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de Hosting Diensten die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door e-office geadviseerde browsers.

1.4.3 Indien een geval als beschreven in artikel 1.4.2 zich mocht voordoen dan zal e-office zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

1.5 Gebruik van Identificatiegegevens

1.5.1 e-office zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik e-office hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.

HOOFDSTUK D HOSTING DIENSTEN

- 1.5.2** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is e-office aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 1.5.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan e-office Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 1.6 Wijzigingen in de Hosting Diensten**
- 1.6.1** e-office is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen aan en/of wijzigingen in de Hosting Diensten wat betreft, doch niet beperkt, tot:
- a) toegangsprocedures, zoals:
- procedures betrekking hebbende op operationele regels;
 - beveiligingseisen.
- b) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de Hosting Diensten.
- 1.6.2** Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van de Hosting Diensten mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, e-office schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien e-office dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Hosting Diensten te beëindigen, zonder dat e-office tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.
- 1.7 Dataverkeer van Opdrachtgever**
- 1.7.1** e-office heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. e-office treedt slechts op als een doorgeefluik. e-office geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 1.7.2** Partijen zullen een datalimiet in de overeenkomst opnemen.
- 1.7.3** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voorzover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 1.10, voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.
- 1.7.4** Opdrachtgever vrijwaart e-office van en houdt e-office schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.
- 1.7.5** Procesdata blijft de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan e-office, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kunnen alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar zijn tot Opdrachtgever.
- 1.7.6** Procesdata worden in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard voor een periode van maximaal 3 (drie) jaar. Na het einde van de overeenkomst is e-office niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.
- 1.7.7** e-office zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien daartoe verzocht door Opdrachtgever. e-office garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van Procesdata en/of overige data vanaf het moment van het inlezen van Procesdata en/of overige data in een andere applicatie.
- 1.7.8** Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 1.7.9** Partijen zullen een maximaal dataverbruik per kalendermaand in de overeenkomst afspreken. Indien Opdrachtgever de toepasselijke maxima overschrijft, is e-office bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of het gebruik van de Hosting Dienst door Opdrachtgever stop te zetten. e-office zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever en/of derden wordt geleden als gevolg van de door e-office getroffen maatregelen.
- 1.8 Verplichtingen Opdrachtgever Hosting Diensten**
- 1.8.1** Opdrachtgever dient te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Partijen kunnen ook overeenkomen dat e-office de domeinnaam namens Opdrachtgever aanvraagt. Opdrachtgever vrijwaart van en houdt e-office schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- 1.8.2** Indien middels de Hosting Diensten persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de Hosting Diensten, vrijwaart Opdrachtgever e-office van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 1.8.3** Opdrachtgever zal e-office onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Hosting Diensten.
- 1.8.4** Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van e-office omtrent Fair Use. Indien Opdrachtgever de door e-office gegeven aanwijzingen niet navolgt is e-office bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de terbeschikkingstelling van de Hosting Diensten aan Opdrachtgever stop te zetten. e-office zal nimmer

HOOFDSTUK D HOSTING DIENSTEN

aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door e-office getroffen maatregelen.

1.8.5 Om zijn verplichtingen omtrent Hosting Diensten te kunnen voldoen, dient e-office toegang te krijgen tot alle applicaties die door e-office worden gehost. Opdrachtgever zal kosteloos voor de door e-office aangegeven toegang zorgdragen.

1.9 Persoonsgegevens

1.9.1 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden verzonden dan wel bewerkt en/of verwerkt door de apparatuur en/of programmatuur van e-office ten behoeve van Opdrachtgever.

1.9.2 Opdrachtgever vrijwaart e-office van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

1.9.3 Voorzover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van e-office voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor e-office. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer e-office hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

1.9.4 Met uitzondering van hetgeen in artikel 1.9.3 gesteld, is e-office verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door e-office noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en e-office zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten door e-office.

1.10 Gedragscode

1.10.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de Hosting Diensten. Het is verboden de Hosting Diensten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:

- a) beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van e-office en/of derden;
- b) verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.

1.10.2 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.

1.10.3 Het is verboden om de Hosting Diensten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:

- a) het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals doch niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacy-rechten;
- b) het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
- c) spamming [het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen];
- d) het bewaren/verspreiden van (kinder)pornografie;
- e) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op

andere wijze lastig vallen van personen;

- f) verspreiding dan wel voor derden beschikbaar te stellen van obscene, beledigend en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
- g) dreigementen;
- h) opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
- i) het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of e-office en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.

1.10.4 e-office behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde e-office erop wijst dat middels de Hosting Diensten inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden e-office en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Hosting Diensten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.

1.10.5 e-office en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 1.10.4 door en/of ten behoeve van e-office genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 1.10.4 door en/of ten behoeve van e-office genomen maatregelen onverkort van toepassing.

1.10.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of dit wordt voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van e-office, zoals uiteengezet in artikel 1.10.4, heeft e-office het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat e-office tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

HOOFDSTUK E

TRAINING VOORWAARDEN

1. OPEN TRAININGEN

1.1 Aanmelding

1.1.1 Aanmelding tot deelname aan een Training dient uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Training te geschieden. Indien de gewenste Training is volgeboekt, zal daarover een mededeling worden gedaan.

1.1.2 e-office verzendt direct na ontvangst van de aanmelding een schriftelijke bevestiging van de voor Opdrachtgever geplande Training. Voor aanmeldingen die mondeling zijn geschied, wordt de opdrachtbevestiging geacht de aanmelding juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 3 (drie) Werkdagen.

1.1.3 Trainingen worden verstrekt tegen de dan geldende Trainingstarieven. e-office is gerechtigd de door e-office gemaakte kosten voor onder andere de huur van de Trainingsruimte, het lesmateriaal e.d. in rekening te brengen.

1.2 Annulering

1.2.1 e-office behoudt zich het recht voor een Training wegens gebrek aan het vereiste aantal inschrijvingen te annuleren. Opdrachtgever zal in beginsel uiterlijk 1 (één) week voor aanvang van de Training over een dergelijke annulering bericht ontvangen. Eventueel reeds betaalde Trainingskosten zullen worden gerestitueerd. Indien er onvoldoende deelnemers voor een Training zijn, kan Opdrachtgever beslissen toch deel te nemen aan de Training tegen een hogere Trainingsprijs. Een en ander zal in overleg worden besproken.

1.2.2 Annulering door Opdrachtgever is kosteloos tot uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Training, nadien wordt 50% van de verschuldigde Trainingskosten in rekening gebracht. Indien Opdrachtgever 1 (één) week of korter voor aanvang, of na aanvang van de Training annuleert, behoudt e-office zich het recht voor 100% van de verschuldigde Trainingskosten in rekening te brengen.

1.2.3 Opdrachtgever is gerechtigd om zijn deelneming aan een Training te vervangen met een andere medewerker binnen Opdrachtgevers organisatie.

1.3 Uitvoering

1.3.1 e-office zal alles in het werk stellen om de Training conform het gepubliceerde rooster te verzorgen, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien een Training als gevolg van bijzondere omstandigheden geen doorgang kan vinden of moet worden onderbroken. In een dergelijk geval zal e-office er naar redelijkheid naar streven om de Training eventueel op een later tijdstip te verzorgen, c.q. te voltooien. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zullen reeds betaalde Trainingskosten naar rato worden gerestitueerd.

2. BESLOTEN TRAININGEN

2.1 Besloten Trainingen

2.1.1 Besloten Trainingen zijn voor Opdrachtgever verzorgde Trainingen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Opdrachtgever. Besloten Trainingen kunnen zowel op locatie van e-office als op locatie van Opdrachtgever verzorgd worden.

2.1.2 Tarieven voor besloten Trainingen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft e-office het recht de Trainingsdagprijs te verhogen of te verlagen.

2.1.3 Indien een besloten Training op locatie bij Opdrachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen.

3. ALGEMENE BEPALINGEN TRAININGEN

3.1 Weigering Deelnemer

3.1.1 e-office behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de Training te weigeren:

- a) indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Training;
- b) uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor e-office redelijke gronden.

3.2 Intellectuele Eigendomsrechten

3.2.1 e-office behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Training materiaal dat en/of documentatie die wordt verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

HOOFDSTUK F

BEHEERDIENSTEN

1. BEHEERDIENSTEN

1.1 Algemeen

- 1.1.1 Beheerdiensten bestaan uit de bewaking van de infrastructuur van Opdrachtgever.
- 1.1.2 Indien partijen overeenkomen dat Opdrachtgever beheerdiensten van e-office zal afnemen, zal e-office de beheerdiensten leveren op basis van een periodieke voorheffing en hetgeen in dit hoofdstuk F bepaald.
- 1.1.3 De infrastructuur waarop beheerdiensten betrekking hebben wordt in de overeenkomst duidelijk beschreven.
- 1.1.4 e-office zal de overeengekomen infrastructuur, naar het oordeel van e-office, gedurende Werkdagen bewaken.
- 1.1.5 Tijdens Werkdagen zal e-office contact opnemen met Opdrachtgever binnen het in de overeenkomst overeengekomen service level, na een bericht dat de hele infrastructuur eruit ligt. Buiten Werkdagen zal e-office contact opnemen met Opdrachtgever binnen het in de overeenkomst overeengekomen service level.
- 1.1.6 Opdrachtgever verleent e-office toegang tot de fysieke locaties en omgeving waar de infrastructuur zich bevindt, zoals maar niet beperkt tot de productieomgeving, data, programmatuur, computers en servers. Opdrachtgever zal e-office remote access (toegang op afstand) verlenen volgens de door e-office gestelde maatstaven.
- 1.1.7 Een overeenkomst voor beheerdiensten treedt in werking op het moment van ondertekening en is aangegaan voor de duur van 1 (één) jaar. Indien deze overeenkomst niet wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.1.8 Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.1.7, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 90 (negentig) voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen .

1.2 Afhandeling Calls

- 1.2.1 Opdrachtgever mag Calls maken inzake de infrastructuur en/of software in beheer bij e-office.
- 1.2.2 Bij het aanmelden van Calls zal Opdrachtgever de urgentie van de Call aangeven. e-office is niet aansprakelijk indien de verkeerde urgentie is toegekend aan een Call.
- 1.2.3 Opdrachtgever kan Calls bij e-office per e-mail, telefoon of fax aanmelden. De contactgegevens zullen duidelijk door e-office worden aangegeven.
- 1.2.4 e-office reageert op de aangemelde Calls binnen het door partijen afgesproken service level, zoals opgenomen in de overeenkomst.
- 1.2.5 Werkzaamheden worden tijdens Werkdagen uitgevoerd. Service levels gelden alleen tijdens Werkdagen.
- 1.2.6 Werkzaamheden worden op locatie van e-office uitgevoerd, tenzij anders afgesproken. Indien werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever dienen te worden uitgevoerd, worden additionele kosten in rekening gebracht. Oplossing van een Call op kantoor van Opdrachtgever zal alleen in opdracht van Opdrachtgever plaatsvinden.
- 1.2.7 e-office zal zo snel mogelijk starten met het oplossen van Calls. De oplossing zal binnen het in de overeenkomst overeengekomen service level plaatsvinden.

1.3 Virussen

- 1.3.1 Als onderdeel van beheerdiensten zal e-office Opdrachtgever adviseren over de wijze waarop Opdrachtgever zijn infrastructuur kan beschermen tegen virussen.
 - 1.3.2 E-office zal Opdrachtgever assisteren bij het effectief inzetten van de door Opdrachtgever gekozen virusscanner.
- #### 1.4 Coördinatoren
- 1.4.1 Opdrachtgever zal een coördinator en een vervangende coördinator aanstellen die zullen optreden als enige contactpersonen met e-office voor beheerdiensten. De namen van de coördinatoren en hun contactgegevens zullen in de overeenkomst worden opgenomen.
 - 1.4.2 Partijen dienen eventuele wijzigingen van coördinatoren aan elkaar kenbaar te maken. Het minimum en maximum aantal coördinatoren dat Opdrachtgever kan aanstellen staat vermeld in de overeenkomst.
 - 1.4.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de coördinatoren het vereiste opleidingsniveau hebben. De minimale opleidingsvereisten voor de coördinatoren zullen aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Indien blijkt dat coördinatoren niet het vereiste niveau hebben en dit resulteert in onnodige beheerdiensten is e-office gerechtigd, op basis van Nacalculatie, additionele kosten in rekening te brengen voor beheerdiensten.

HOOFDSTUK G

CONSULTANCY DIENSTEN

1. CONSULTANCY DIENSTEN

1.1 Algemene Bepalingen

- 1.1.1 e-office is bereid om Consultancy uit te voeren.
- 1.1.2 In de overeenkomst zullen partijen de gegevens betreffende de te verrichten werkzaamheden nader specificeren.
- 1.1.3 Consultancy heeft een adviserend karakter. Werkzaamheden zullen daarom naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 1.1.4 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is e-office gehouden bij de uitvoering van Consultancy tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. e-office is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 1.1.5 e-office is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit Consultancy tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 1.1.6 e-office zal adviezen geven op basis van door e-office aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6 (Hoofdstuk A). Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), dient het gegeven advies aan deze nieuwe situatie te worden aangepast.
- 1.1.7 e-office is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van Consultancy, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.2 Werkdagen, Werktijden en Locatie

- 1.2.1 In de overeenkomst zal worden aangegeven gedurende welke periode de Consultancy zal plaatsvinden en hoeveel Werkdagen en/of uren e-office verwacht nodig te hebben om de Consultancy uit te voeren.
- 1.2.2 Indien de mogelijkheid bestaat dat e-office de in de overeenkomst opgenomen inschatting gaat overschrijden, zullen e-office en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden om overeenstemming over de nog uit te voeren werkzaamheden te bereiken.
- 1.2.3 Tenzij anders afgesproken, zullen alle werkzaamheden ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd. Indien anders overeengekomen, zullen partijen een overwerkvergoeding die Opdrachtgever aan e-office verschuldigd is, overeengekomen.
- 1.2.4 Voor elke onafgebroken periode waarin e-office voor minder dan 4 (vier) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij e-office verricht, is e-office gerechtigd minimaal 4 (vier) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode

en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.

- 1.2.5 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is e-office gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.

1.3 Intellectuele Eigendomsrechten

- 1.3.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten welke mochten ontstaan als gevolg van door e-office te verrichten Consultancy, blijven eigendom van e-office.
- 1.3.2 Indien kennis dan wel materialen, waaronder mede begrepen programmatuur en werkinstructies door Opdrachtgever ten behoeve van Consultancy beschikbaar gesteld, beschermd worden door intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten, verleent Opdrachtgever aan e-office een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht om deze kennis dan wel materialen binnen het kader van de overeenkomst te gebruiken. e-office zal deze kennis en/of materialen niet aan anderen beschikbaar stellen.
- 1.3.3 Opdrachtgever vrijwaart e-office van alle aanspraken van cliënten en/of derde partijen ter zake van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel op andere berustende rechten op de in artikel 1.3.2 aan e-office beschikbaar gestelde kennis en/of materialen.

HOOFDSTUK H

CONTENT DISTRIBUTIE DIENST

1. CONTENT DISTRIBUTIE DIENST VOORWAARDEN

1.1 Gebruik

- 1.1.1 e-office verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Content Distributie Dienst, met de daarbij behorende documentatie.
- 1.1.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot gebruik van de Content Distributie Dienst geïnstalleerd op het BlackBerry apparaat (mobiel, computer of PDA).
- 1.1.3 Het is Opdrachtgever verboden om de Content Distributie Dienst op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen.
- 1.1.4 Het is Opdrachtgever verboden om de Content Distributie Dienst te reverse engineeren of decompileren, tenzij expliciet rechtens toegelaten.
- 1.1.5 e-office is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade aan Opdrachtgever's mobiel, computer of PDA door het downloaden en/of gebruiken van de Content Distributie Dienst.

1.2 Garantie

- 1.2.1 De Content Distributie Dienst wordt ter beschikking gesteld op 'as is' basis. Er wordt geen garantie op de Content Distributie Dienst geleverd behoudens en voorzover dit wettelijk verplicht is.
- 1.2.2 e-office garandeert niet dat de Content Distributie Dienst zal functioneren zonder onderbrekingen of fouten, geschikt is voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zal leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.
- 1.2.3 e-office garandeert onder andere niet dat de telefoniediensten, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden. e-office heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoniediensten, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.

1.3 Content

- 1.3.1 e-office heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. e-office treedt slechts op als een doorgeefluik. e-office geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data wat onder meer betreft veiligheid, betrouwbaarheid, tijdigheid en volledigheid.
- 1.3.2 e-office aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door de inhoud van de data, die e-office aan Opdrachtgever heeft afgeleverd.

1.4 Gebruik van Identificatiegegevens

- 1.4.1 e-office zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van de Content Distributie Dienst. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik e-office hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.

1.5 Algemene Voorwaarden

- 1.5.1 De overeenkomst voor Content Distributie Dienst treedt in werking op het moment van ingebruikname van de Content Distributie Dienst en is aangegaan voor de duur van 1 (één) jaar. Indien de overeenkomst niet wordt

opgezegd, vindt voortzetting van de overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.

- 1.5.2 Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.1, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 90 (negentig) dagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.3 De overeenkomst wordt automatisch beëindigd indien Opdrachtgever in strijd handelt met de bepalingen zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.
- 1.5.4 Indien de overeenkomst eindigt heeft Opdrachtgever geen recht meer om gebruik van de Content Distributie Dienst te maken en is Opdrachtgever verplicht, voor eigen rekening en risico, de Content Distributie Dienst onmiddellijk te retourneren en eventuele kopieën daarvan te vernietigen.
- 1.5.5 Indien er een storing in de Content Distributie Dienst wordt geconstateerd, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij e-office. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal e-office die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkkerwijs kunnen leiden tot herstel.

HOOFDSTUK I

HELPDESK

1. HELPDESK

1.1 Algemeen

- 1.1.1 Helpdesk bestaat uit het afhandelen van Calls. Specifieke vragen en wensen, zoals consultancy vragen en het opzetten van infrastructures, vallen niet onder Helpdesk.
- 1.1.2 Helpdesk bestaat uit het regelen van de Call toewijzing, bewaken van de voortgang van de afhandeling en bekostigen van gemaakte reistijd.
- 1.1.3 De applicaties waarop Helpdesk betrekking heeft wordt in de overeenkomst duidelijk vermeld.
- 1.1.4 Een Helpdeskovereenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening en is aangegaan voor de duur van 1 (één) jaar. Indien de overeenkomst niet wordt opgezegd, vindt voortzetting van de overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.1.5 Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.1.4, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 90 (negentig) dagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.

1.2 Afhandeling Calls

- 1.2.1 Opdrachtgever kan Calls per e-mail, telefoon of fax aanmelden bij e-office. De contactgegevens zullen duidelijk door e-office worden aangegeven.
- 1.2.2 De Helpdesk reageert op de aangemelde Calls binnen het door partijen afgesproken service level zoals opgenomen in de overeenkomst.
- 1.2.3 Als een Call met urgentie behandeld moet worden, dient Opdrachtgever zulks bij aanmelding van het betreffende Call te melden.
- 1.2.4 Werkzaamheden worden tijdens Werkdagen uitgevoerd. Services levels gelden alleen tijdens Werkdagen.
- 1.2.5 De oplossing van ieder Call wordt naar wens via telefoon, fax of e-mail teruggemeld.
- 1.2.6 Als e-office meer dan twee uur verwacht nodig te hebben om een bepaald Call op te lossen, zal eerst overleg met de Opdrachtgever plaatsvinden.
- 1.2.7 Oplossing van een Call op kantoor van Opdrachtgever zal alleen in opdracht van Opdrachtgever plaatsvinden.

1.3 Coördinators

- 1.3.1 Opdrachtgever zal een coördinator en een vervangende coördinator aanstellen die zullen optreden als enige contactpersonen met e-office voor Helpdesk. De namen van de coördinators en hun contactgegevens zullen in de overeenkomst worden opgenomen.
- 1.3.2 Partijen dienen het eventueel wijzigen van coördinators aan elkaar kenbaar te maken. Het minimum en maximum aantal coördinators dat Opdrachtgever kan aanstellen staat vermeld in de overeenkomst.
- 1.3.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de coördinators het vereiste opleidingsniveau hebben. De minimale opleidingsvereisten voor de coördinators zullen aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Indien blijkt dat coördinators niet het vereiste niveau hebben en dit resulteert in onnodige Helpdesk is e-office gerechtigd, op basis van Nacalculatie, additionele kosten in rekening te brengen voor Helpdesk.

1.4 Betaling

- 1.4.1 Helpdesk wordt op basis van een vast maandelijks bedrag

verricht dat vooraf betaald dient te worden.

- 1.4.2 Naast het vaste maandelijks bedrag dient er per Call een vast bedrag en de bestede tijd in eenheden van 15 minuten betaald te worden door Opdrachtgever.