

# Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden

(Versie juni 2020)

## Indeling en inhoud

Deze algemene voorwaarden bestaan uit acht (8) paragrafen, bestaande een algemeen deel en een aantal specifieke delen, afhankelijk van de aan SVS verstrekte opdracht en door SVS geleverde diensten.

Het bepaalde in paragraaf 1 is te allen tijde van toepassing en afhankelijk van de opdracht c.q. de dienst is daarnaast het bepaalde in één of meer andere paragrafen van toepassing, zoals steeds per paragraaf zal zijn aangegeven.

## Inhoud

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden</b> .....                     | 1  |
| <b>Paragraaf 1. Algemene bepalingen</b> .....                              | 3  |
| <i>Artikel 1. Definities</i> .....                                         | 3  |
| <i>Artikel 2. Toepasselijkheid Voorwaarden</i> .....                       | 4  |
| <i>Artikel 3. Nietigheid of vernietiging van de Voorwaarden</i> .....      | 4  |
| <i>Artikel 4. Aanbiedingen</i> .....                                       | 4  |
| <i>Artikel 5. Totstandkoming en inhoud overeenkomst</i> .....              | 5  |
| <i>Artikel 6. Prijs en betaling</i> .....                                  | 6  |
| <i>Artikel 7. Duur van de overeenkomst</i> .....                           | 7  |
| <i>Artikel 8. Geheimhouding en overname personeel</i> .....                | 7  |
| <i>Artikel 9. Privacy en gegevensverwerking</i> .....                      | 7  |
| <i>Artikel 10. Beveiliging</i> .....                                       | 8  |
| <i>Artikel 11. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting</i> ..... | 8  |
| <i>Artikel 12. Risico-overgang</i> .....                                   | 10 |
| <i>Artikel 13. Intellectuele Eigendom</i> .....                            | 10 |
| <i>Artikel 14. Medewerkingsverplichtingen</i> .....                        | 12 |
| <i>Artikel 15. Informatieverplichtingen</i> .....                          | 13 |
| <i>Artikel 16. Overmacht</i> .....                                         | 14 |
| <i>Artikel 17. Overdracht van rechten en verplichtingen</i> .....          | 14 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen</i> .....                      | 14 |
| <b>Paragraaf 2. Dienstverlening</b> .....                                      | 15 |
| <i>Artikel 19. Uitvoering</i> .....                                            | 15 |
| <i>Artikel 20. Service Level Agreement</i> .....                               | 16 |
| <i>Artikel 21. Back-ups, zorgvuldige omgang met gegevens en middelen</i> ..... | 16 |
| <b>Paragraaf 3. Software-as-a-Service (SaaS)</b> .....                         | 17 |
| <i>Artikel 22. Uitvoering SaaS-dienst</i> .....                                | 17 |
| <i>Artikel 23. Garantie</i> .....                                              | 18 |
| <i>Artikel 24. SaaS-dienst van toeleveranciers</i> .....                       | 19 |
| <b>Paragraaf 4. Programmatuur</b> .....                                        | 19 |
| <i>Artikel 25. Conversie</i> .....                                             | 19 |
| <i>Artikel 26. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen</i> .....                  | 20 |
| <i>Artikel 27. Aflevering en installatie</i> .....                             | 21 |
| <i>Artikel 28. Acceptatie</i> .....                                            | 21 |
| <i>Artikel 29. Beschikbaarstelling</i> .....                                   | 22 |
| <i>Artikel 30. Gebruiksrechtvergoeding</i> .....                               | 22 |
| <i>Artikel 31. Garantie</i> .....                                              | 22 |
| <b>Paragraaf 5. Onderhoud en support</b> .....                                 | 23 |
| <i>Artikel 32. Onderhoudsdiensten</i> .....                                    | 23 |
| <i>Artikel 33. Nieuwe versies van programmatuur</i> .....                      | 24 |
| <i>Artikel 34. Supportdiensten</i> .....                                       | 25 |
| <i>Artikel 35. Vergoeding onderhoud en support</i> .....                       | 25 |
| <b>Paragraaf 7. Advies en consultancy</b> .....                                | 26 |
| <b>Paragraaf 8. Opleiding en trainingen</b> .....                              | 26 |

# Paragraaf 1. Algemene bepalingen

## *Artikel 1. Definities*

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- SVS: de besloten vennootschap Lesopdracht.be, statutair gevestigd te Spijkenisse en kantoorhoudende te 3204CA Spijkenisse aan het Apolloplein 1, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel van Rotterdam onder nummer 66964954;
- Bijlage: een bijlage bij de deze overeenkomst; de getekende offerte die daardoor is overgegaan in een contract voor onbepaalde tijd met een minimumduur van 2 kalenderjaren;
- BW: Burgerlijk Wetboek;
- Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie SVS een overeenkomst heeft gesloten of daarover in onderhandeling is, dan wel door wie bij SVS een aanvraag is gedaan c.q. aan wie SVS een aanbieding of offerte heeft gedaan, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en/of rechtverkrijgende(n);
- Overeenkomst: de overeenstemming tussen SVS en Opdrachtgever tot het aangaan van een rechtsverhouding zoals bedoeld in artikel 5 van deze Voorwaarden, waarbij SVS zich verplicht bepaalde diensten en/of producten aan Opdrachtgever te leveren en Opdrachtgever zich daartegenover verplicht tot het verrichten van de betaling;
- Partijen: SVS en Opdrachtgever;
- SaaS: Software as a Service, waaronder wordt verstaan het door SVS 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt;
- Voorwaarden: de onderhavige Voorwaarden van SVS;

## *Artikel 2. Toepasselijkheid Voorwaarden*

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en Overeenkomsten tussen SVS en Opdrachtgever.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen en door beide Partijen zijn ondertekend.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij door SVS uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. SVS behoudt zich het recht voor de Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking dertig (30) dagen na bekendmaking aan Opdrachtgever of op de website van SVS.

## *Artikel 3. Nietigheid of vernietiging van de Voorwaarden*

1. Nietigheid of vernietiging van één van de bepalingen van deze Voorwaarden of van enige bepaling in de Overeenkomst, laat de werking van de overige bepalingen van deze Voorwaarden of de Overeenkomst onverlet.
2. Ingeval van nietigheid of van vernietiging zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel zullen Partijen voor die bepaling(en) een regeling in de plaats stellen die de strekking van de nietige c.q. vernietigbare bepaling zo goed mogelijk benaderd.

## *Artikel 4. Aanbiedingen*

1. Alle aanbiedingen en offertes van SVS zijn geheel vrijblijvend, tenzij door SVS uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan SVS verstrekte gegevens waarop SVS haar aanbieding heeft gebaseerd.
3. Aanbiedingen en offertes van SVS zijn geldig tot dertig (30) dagen na dagtekening tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn is overeengekomen dan wel in de aanbieding of offerte een afwijkende aanvaardingstermijn is genoemd. Na verloop van de aanvaardingstermijn kan door Opdrachtgever geen beroep meer worden gedaan op de aanbieding dan wel offerte.

## *Artikel 5. Totstandkoming en inhoud overeenkomst*

1. De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of mondelinge aanvaarding door Opdrachtgever van een door SVS aan Opdrachtgever gedane aanbieding of offerte. Door de mondelinge of schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever aanvaardt Opdrachtgever tevens deze Voorwaarden. Bij de eerste keer aanmeldend door een gebruiker met Admin-rechten wordt nogmaals specifiek gevraagd deze voorwaarden digitaal te ondertekenen

2. Een door SVS gezonden gespecificeerde factuur staat gelijk aan een door haar ondertekende opdrachtbevestiging.

3. Voor zover van toepassing, geldt de volgende rangregeling tussen de Overeenkomst, deze Voorwaarden en eventuele Bijlagen, zulks behoudens uitdrukkelijk, met een verwijzing naar deze rangregeling, schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen:

(i) Overeenkomst;

(ii) Nadere Overeenkomst;

(iii) bewerkersovereenkomst, indien van toepassing;

(iv) Voorwaarden;

(ix) geconsolideerde offerte van SVS;

(x) overige bijlagen.

4. SVS heeft, onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, het recht om binnen tien (10) kalenderdagen na de dag waarop een Overeenkomst tot stand is gekomen, deze zonder opgaaf van redenen schriftelijk te beëindigen door opzegging dan wel te ontbinden, en zonder dat zij gehouden is tot de vergoeding van welke kosten of schade dan ook aan Opdrachtgever. Bepalend voor de datum van zodanige mededeling is de dagtekening van de brief waarbij die mededeling wordt gedaan.

## *Artikel 6. Prijs en betaling*

1. Alle in aanbiedingen, offertes en/of Overeenkomsten genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Alle door SVS kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen
3. Met betrekking tot de door SVS verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van SVS volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
5. Indien naar het oordeel van SVS de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, kan zij nadere zekerheid dan wel een voorschotbetaling verlangen, bij gebreke waarvan zij gerechtigd is de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
6. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan SVS de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe partijen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van SVS onverlet.

## *Artikel 7. Duur van de overeenkomst*

1. De overeenkomst is een duurovereenkomst en is aangegaan tussen partijen voor onbepaalde tijd. Minimum echter 2 jaar betalend. Het onderhoudscontract loopt het 1e jaar van tekendatum tot 31 december van hetzelfde jaar. Het tweede jaar van 1 januari tot 31 december.
2. De looptijd van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één (1) jaar verlengd, tenzij één der Partijen de Overeenkomst per e-mail opzegt met inachtneming van de opzegdatum te weten voor één (1) december van het lopende kalenderjaar. U dient het onderhoudscontract op te zeggen via e-mail (adres [info@lesopdracht.be](mailto:info@lesopdracht.be))

## *Artikel 8. Geheimhouding en overname personeel*

1. Opdrachtgever en SVS dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor SVS indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke of arbitrale uitspraak dan wel een wettelijk voorschrift daartoe of voor een goede uitvoering van de overeenkomst door SVS.
2. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
3. Opdrachtgever erkent dat de van SVS afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van SVS, diens leveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

## *Artikel 9. Privacy en gegevensverwerking*

1. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is zal Opdrachtgever SVS desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

2. Opdrachtgever vrijwaart SVS van aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan SVS toerekenbaar zijn.

3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een diens van SVS voor Opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens SVS voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is, en geen inbreuk maakt op rechten van derden.

### *Artikel 10. Beveiliging*

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

2. De door of vanwege SVS aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. SVS is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

3. Opdrachtgever zal zijn systemen en (ICT-)infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde geactualiseerde antivirus-programmatuur in werking hebben.

### *Artikel 11. Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting*

1. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## *Artikel 12. Risico-overgang*

Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

## *Artikel 13. Intellectuele Eigendom*

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij SVS, diens licentiegevers en/of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sub-licentiëerbaar. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.
2. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
3. Ook indien de Overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het SVS steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

4. Intellectuele eigendomsrechten van SVS worden, tenzij expliciet anderszins schriftelijk tussen Partijen overeengekomen, nimmer aan Opdrachtgever overgedragen.

5. Indien Partijen schriftelijk en expliciet overeenkomen dat een intellectueel eigendomsrecht ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal worden gedragen aan Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van SVS niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een dergelijke overdracht het recht van SVS aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

6. SVS vrijwaart Opdrachtgever van elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door SVS zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever SVS onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan SVS. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan SVS verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan SVS ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van SVS in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door SVS zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend intellectueel eigendomsrecht of indien naar het oordeel van SVS een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal SVS, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur,

websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van SVS wegens inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht van een derde is uitgesloten.

7. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan SVS van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart SVS van elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

8. SVS is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk (e-mail) uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

#### *Artikel 14. Medewerkingsverplichtingen*

1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door SVS gevraagde medewerking verlenen, bij gebreke waarvan SVS gerechtigd is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten.

2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door SVS te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van SVS dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor SVS niet bindend, behoudens indien door SVS uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. Indien Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van SVS op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. SVS is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens

transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van SVS.

4. Indien Opdrachtgever in verband met de diensten en producten van SVS programmatuur, apparatuur of andere middelen aan SVS ter beschikking stelt, staat Opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke SVS nodig mocht hebben.

5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door SVS geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is, onverminderd hetgeen is overeengekomen ter zake van opleiding en trainingen, tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

6. Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### *Artikel 15. Informatieverplichtingen*

1. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door SVS mogelijk te maken, zal Opdrachtgever SVS steeds tijdig alle in redelijkheid door SVS te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan SVS verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor SVS kenbare onjuistheden bevatten, zal SVS hierover navraag doen bij Opdrachtgever.

3. In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van SVS als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de

nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenste doelstellingen.

### *Artikel 16. Overmacht*

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

2. Onder overmacht aan de zijde van SVS wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van SVS, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan SVS zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan SVS is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

3. Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### *Artikel 17. Overdracht van rechten en verplichtingen*

1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft nimmer zonder toestemming van SVS aan een derde verkopen, overdragen of verpanden. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.

2. SVS is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden dan wel een derde in te schakelen bij de uitvoering van haar werkzaamheden.

### *Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen*

1. Op de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en SVS, alsmede op alle nadere Overeenkomsten die daaruit voortvloeien, daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden, is Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van de

bepalingen van het Weens Koopverdrag en met uitzondering van regels van Nederlands recht die niet-Nederlands recht van toepassing verklaren

2. Ter zake van alle geschillen verband houdende met de Overeenkomst, dan wel nadere Overeenkomsten die daaruit voortvloeien, daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden, zal in eerste aanleg uitsluitend bevoegd zijn de Rechtbank te Rotterdam, zulks onverminderd het recht van Partijen op hoger beroep en cassatie.

## Paragraaf 2. Dienstverlening

*De in deze Paragraaf 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien SVS diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere Paragrafen van deze Voorwaarden nader uitgewerkt) aan Opdrachtgever verleent.*

### *Artikel 19. Uitvoering*

1. SVS zal zich naar beste kunnen inspannen haar diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van SVS worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst SVS uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.

2. SVS is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van SVS.

3. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is SVS steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

4. SVS is niet gehouden bij de uitvoering van de Overeenkomst aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de Overeenkomst wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke

aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van SVS.

## *Artikel 20. Service Level Agreement*

1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) kunnen slechts schriftelijk uitdrukkelijk worden overeengekomen. Opdrachtgever zal SVS steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door SVS aangekondigde buitengebruik-stelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van SVS zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door SVS gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## *Artikel 21. Back-ups, zorgvuldige omgang met gegevens en middelen*

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders tussen Partijen is overeengekomen is het (doen) maken van back-ups, een goed systeembeheer en schaduwdraaien de uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. SVS maakt uit service overwegingen ook back-ups maar is daartoe niet verplicht.

2. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Opdrachtgever omvat, zal SVS met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van Opdrachtgever. SVS zal de back-up bewaren gedurende 3 maanden overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij SVS gebruikelijke termijn. SVS zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

3. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

4. In zijn algemeenheid zal Opdrachtgever zorg dragen voor een passende beveiliging van zijn ICT-middelen en hier als een goed huisvader mee omgaan. Dit betekent ook dat Opdrachtgever zorgvuldig zal omgaan met de inzet van door SVS geleverde programmatuur, bijvoorbeeld door deze eerst schaduw te draaien alvorens deze voor productiedoeleinden in te zetten.

## **Paragraaf 3. Software-as-a-Service (SaaS)**

*De in deze Paragraaf 'Software as a Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen uit de Paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien SVS diensten verricht onder de naam of op het gebied van SaaS.*

### **Artikel 22. Uitvoering SaaS-dienst**

1. SVS verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door SVS verleende diensten op het gebied van SaaS.
2. Indien SVS op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. SVS kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen . Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal SVS Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of SVS de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.

4. SVS kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. SVS is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. SVS kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. SVS zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden.
6. SVS is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
7. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

### *Artikel 23. Garantie*

1. SVS staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. SVS zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 34 lid 3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door SVS zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij SVS zijn gemeld. SVS kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. SVS staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door SVS is ontwikkeld, zullen worden verholpen. SVS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan SVS volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
2. Opdrachtgever zal op basis van de door SVS verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken

in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. SVS verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door SVS te stellen (financiële) voorwaarden. SVS is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

3. SVS staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### *Artikel 24. SaaS-dienst van toeleveranciers*

1. Indien en voor zover SVS de SaaS-dienst op haar beurt van (een) derde(n) afneemt en vervolgens aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die SaaS-dienst, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen SVS en Opdrachtgever van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden. Aan Opdrachtgever komt geen beroep toe op een nalaten van SVS om te voldoen aan enige informatieverplichting omtrent de toepasselijkheid van voorwaarden van toeleveranciers, indien Opdrachtgever een Partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en SVS om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.

## **Paragraaf 4. Programmatuur**

### *Artikel 25. Conversie*

1. Indien en voor zover de Overeenkomst daarin voorziet, zal SVS op verzoek van Opdrachtgever data en/of informatie converteren en/of Opdrachtgever bij conversie assisteren zodat deze geschikt is voor gebruik met de door SVS ter beschikking te stellen programmatuur, tegen de overeengekomen tarieven, of bij gebreke daarvan, tegen de bij SVS geldende tarieven.

2. Na het uitvoeren van conversie door SVS, dient Opdrachtgever de uitkomsten daarvan schriftelijk aan SVS te valideren. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de resultaten van de conversie als bedoeld in het vorige lid, SVS staat nimmer in voor de juistheid en volledigheid van de resultaten van conversie.

## *Artikel 26. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen*

1. SVS stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en, indien overeengekomen, gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet sub-licentiëerbaar. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.

2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door SVS en het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

3. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

4. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

5. Opdrachtgever mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

6. Het is Opdrachtgever nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.

7. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van SVS uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van SVS toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. SVS zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij in het kader van een onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

8. Partijen houden het ervoor dat de tussen Partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

9. SVS is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande SVS gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan SVS verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat.

### *Artikel 27. Aflevering en installatie*

1. SVS zal, de programmatuur online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van SVS in digitale vorm in het Nederlands worden verstrekt.

### *Artikel 28. Acceptatie*

1. Door het in gebruik nemen van de software accepteert opdrachtgever deze overeenkomst

2. Daar waar in deze Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door SVS schriftelijk (e-mail) uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. SVS heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Voorwaarden.

### *Artikel 29. Beschikbaarstelling*

1. SVS zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

2. Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal SVS de website blokkeren.

### *Artikel 30. Gebruiksrechtvergoeding*

De voor het recht tot gebruik door Opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, zie hiervoor de offerte.

### *Artikel 31. Garantie*

1. SVS zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel wordt gratis uitgevoerd.

2. SVS is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens, edoch zal wel haar medewerking verlenen.

3. SVS heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in lid 2 van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## Paragraaf 5. Onderhoud en support

*De in deze Paragraaf 'Onderhoud en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen in de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien SVS diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij gebruik van programmatuur.*

### *Artikel 32. Onderhoudsdiensten*

1. Indien overeengekomen verricht SVS onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur
2. Onder 'fouten' in de zin van dit artikel wordt verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door SVS schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, in geval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze reproduceerbaar is.

Onder 'fouten' wordt uitdrukkelijk niet verstaan het niet voldoen van de programmatuur als gevolg van gebruiksfouten van Opdrachtgever en/of als gevolg van wijzigingen in de programmatuur anders dan door of namens SVS, het onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, het niet voldoen van de programmatuur wegens van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen. Indien SVS werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever in verband met de in de vorige zin genoemde omstandigheden is Opdrachtgever hiervoor de gebruikelijke tarieven van SVS verschuldigd.

3. Opdrachtgever is gehouden SVS onverwijld van fouten in kennis te stellen.
4. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal SVS zich overeenkomstig haar

gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van SVS op de door SVS te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. SVS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, configureren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

5. Opdrachtgever zal alle door SVS verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

6. Het onderhoud door SVS laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### *Artikel 33. Nieuwe versies van programmatuur*

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van SVS. Indien en voor zover van toepassing volgen Opdrachtgever en SVS het versiebeleid van toeleveranciers van SVS.

2. SVS kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke Overeenkomst met SVS aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. SVS kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd

overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. SVS is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

3. SVS kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

### *Artikel 34. Supportdiensten*

1. Indien de dienstverlening van SVS op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal SVS telefonisch, online of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde programmatuur. SVS kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. SVS zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. SVS staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van SVS.

### *Artikel 35. Vergoeding onderhoud en support*

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in deze paragraaf telkens vooraf per kalenderjaar verschuldigd.

2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in deze paragraaf zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

## Paragraaf 7. Advies en consultancy

*De in deze Paragraaf 'Advies en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen in de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien SVS diensten verricht op het gebied van advisering en consultancy.*

Advies en consultancy worden verzorgd door untis opleidingen BV

## Paragraaf 8. Opleiding en trainingen

*De in deze Paragraaf 'Opleidingen en trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen in de paragraaf 'Dienstverlening', van toepassing indien SVS diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijvoorbeeld in elektronische vorm) verleend op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: de opleiding).*

Opleidingen en trainingen worden verzorgd door Untis Opleidingen BV.