

ALGEMENE VOORWAARDEN

VipaHelda B.V.

Versie 2024

1. ALGEMEEN

1.1 Toepasselijkheid

- 1.1.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen VipaHelda en Opdrachtgever.
- 1.1.2** VipaHelda kan de Algemene Voorwaarden VipaHelda wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden VipaHelda zullen van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.
- 1.1.3** Wijzigingen in, evenals aanvullingen op de Algemene Voorwaarden VipaHelda en/of de tussen VipaHelda en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door VipaHelda zijn vastgelegd.
- 1.1.4** Indien met de handelsnaam die Opdrachtgever hanteert meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met VipaHelda gesloten overeenkomst.
- 1.1.5** De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich niet tot die aanduiding.

1.2 Definities

- 1.2.1** In de Algemene Voorwaarden VipaHelda 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 wordt begrepen de voorwaarden die van toepassing zijn op Derden Producten en Diensten.
- 1.2.3** Applicatie Software:
De applicatie die functionaliteit biedt aan gebruikers. Dit kan een (software) VipaHelda Product zijn, een (software) Derden Product of software van Opdrachtgever dan wel een derde gelicentieerd aan Opdrachtgever.
- 1.2.4** As is:
De eigenschappen van het Product zijn niet (geheel) beschreven en Opdrachtgever geeft aan de eigenschappen van het Product voldoende te kennen en/of getest te hebben en het Product af te nemen zoals het wordt aangeboden. Opdrachtgever koopt op eigen bate en schade en partijen sluiten een beroep op dwaling uit.
Partijen doen bij een As is levering afstand van hun recht een beroep te doen op het bepaalde in Boek 7:17 B.W. en doen afstand van het recht om na de (op/af)levering (partiële) ontbinding of vernietiging van die overeenkomst in te roepen of in rechte te vorderen.
- 1.2.5** As specified:
Levering van het Product is in overeenstemming met de Documentatie.
- 1.2.6** VipaHelda:
VipaHelda B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan VipaHelda B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden VipaHelda van toepassing heeft verklaard.
- 1.2.7** VipaHelda Producten en Diensten:

Alle door VipaHelda 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 VipaHelda berusten.

1.2.8 Back-up:

Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

1.2.9 Cursussen:

Alle cursussen, opleidingen, trainingen en daaraan gerelateerde activiteiten.

1.2.10 Datacenter:

Een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan voornamelijk het Internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in één of meer Datacenters.

1.2.11 Derden Infrastructuur:

Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd via VipaHelda aan Opdrachtgever en waar VipaHelda in beginsel geen controle op kan uitvoeren. Dit is een Derden Product en Dienst.

1.2.12 Derden Producten en Diensten:

Alle door VipaHelda verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden.

1.2.13 Documentatie:

De nadere (functionele) beschrijving van Producten en Diensten die aan Opdrachtgever wordt geleverd dan wel verstrekt

1.2.14 Fair Use:

Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten en Diensten.

1.2.15 Fouten:

Het reproduceerbaar niet (volledig) voldoen van Producten en Diensten aan de Documentatie.

1.2.16 Garantie:

Zoals nader omschreven in artikel 6.8.

1.2.17 Haalbaarheidsonderzoek:

Zoals nader omschreven in artikel 6.1.1.

1.2.18 Hosting:

Het aanbieden, Onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, websites, webwinkels of Applicatie software, op de VipaHelda Infrastructuur dan wel Derden Infrastructuur welke zijn geplaatst in Datacenters.

1.2.19 VipaHelda Infrastructuur:

Dat deel van de Infrastructuur dat door VipaHelda wordt beheerd in zijn Datacenter(s) en waar VipaHelda controle op kan uitvoeren.

1.2.20 Infrastructuur:

De verzameling informatie- en communicatietechnologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt worden voor dataverwerking en/of telefonie. Dit kan zijn VipaHelda Infrastructuur, Derden Infrastructuur, Opdrachtgever Infrastructuur, en Publieke Infrastructuur

1.2.21 Identificatiegegevens:

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

1.2.22 Maatwerk:

Het resultaat van in opdracht van Opdrachtgever te

ontwikkelen of ontwikkelde Producten en Diensten. **1.2.23** Nacalculatie;

Zoals nader omschreven in artikel 7.3.

1.2.24 Objectcode:

De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair

formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.

1.2.25 Onderhoud:

Zoals nader omschreven in artikel 2.4.

1.2.26 Opdrachtgever;

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 1

Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af/op)levering van Producten en Diensten.

1.2.27 Procestdata;

De binnen de Hosting door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens. **1.2.28** Producten en/of Diensten;

Alle door Vipahelda verstrekte Vipahelda Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.2.29 Publieke Infrastructuur:

Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd en waar Vipahelda geen enkele controle op kan uitvoeren. Het internet valt hieronder. **1.2.30** Standaard Programmatuur:

Algemene basisprogrammatuur, die niet specifiek voor Opdrachtgever is aangepast, ingericht, geconfigureerd, dan wel bij Opdrachtgever is geïmplementeerd.

1.2.31 Sourcecode:

De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdokumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.

1.2.32 Support:

Zoals nader omschreven in artikel 2.6.

1.2.33 Voorschot:

Zoals nader omschreven in artikel 7.4.

1.2.34 Werkdagen:

Normale Nederlandse werktijden (8.30-17.30 CET) 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 Vipahelda zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Vipahelda.

1.4 Aanbiedingen

1.4.1 Alle aanbiedingen van Vipahelda zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. **1.4.2**

Aanbiedingen van Vipahelda zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

1.5 Overeenkomsten

1.5.1 Een overeenkomst tussen Vipahelda en Opdrachtgever waarvoor geen nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien (af/op) levering betrekking heeft op een Product of Dienst, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkens 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 40 (veertig) dagen voordat de verlenging van de

overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.

1.5.3 In afwijking van artikel 1.5.2 kan een tussen partijen geldende duurovereenkomst niet worden opgezegd zolang er tussen partijen nadere-, deel- en/of aanvullende overeenkomst van kracht is. Opzegging van de overeenkomst vindt in dat geval eerst plaats tegen de datum dat de nadere-, deel- of aanvullende overeenkomst met de langst resterende looptijd tussen partijen afloopt, met een minimale opzegtermijn van 3 (drie) kalendermaanden

1.5.4 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen via directe opzegging, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie die voldoet aan de overeengekomen vereisten uit 1.8.11 en 1.8.12, stellende een redelijke termijn in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.

1.5.5 Vipahelda heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, door middel van een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, onverminderd zijn recht om schadevergoeding te vorderen, indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgever's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen, of er wordt conservatoir en/of executoriaal beslag op een substantieel deel van haar vermogen gelegd of Opdrachtgever's onderneming verliest de vrije beschikking hierover. In deze gevallen is elke vordering van Vipahelda op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar en maakt Vipahelda niet schadelijkt tegenover de andere partij in verband met deze opzegging.

1.5.6 Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontfemen, 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 maar niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

1.5.7 Indien een overeenkomst tussen Vipahelda en Opdrachtgever via elektronische weg tot stand komt en door partijen wordt voorzien van een digitale handtekening, komen partijen overeen dat deze digitale handtekening dezelfde rechtsgevolgen heeft als een handgeschreven handtekening.

1.6 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever **1.6.1** Alle opdrachten worden door Vipahelda uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Vipahelda kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.

1.6.2 Opdrachtgever zal Vipahelda 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 Vipahelda staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze

niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Vipahelda in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Vipahelda 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

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 2

gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Vipahelda te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen via directe opzegging.

1.6.5 Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten en Diensten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van Vipahelda, zoals nader uiteengezet in artikel 2.2.4), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Vipahelda mede te delen in de gevallen dat Vipahelda Onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten en Diensten.

1.6.6 Ingeval Vipahelda activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Vipahelda in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.

1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding

1.7.1 Vipahelda en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten en Diensten, 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 Opdrachtgever erkent dat alle Producten en Diensten afkomstig van Vipahelda bedrijfsgeheimen van Vipahelda en/of de toeleveranciers van Vipahelda bevat.

1.7.3 Vipahelda is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten en Diensten zijn verleend op de Vipahelda website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.

1.7.4 Opdrachtgever en zijn Cliënten zullen 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 Vipahelda, behoudens schriftelijke toestemming van Vipahelda. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en klanten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.

1.7.5 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.4, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend euro) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Vipahelda om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

1.8 Aansprakelijkheid

1.8.1 De totale aansprakelijkheid van Vipahelda zal, met inachtneming van artikel 1.8.2 en 1.8.3, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Vipahelda heeft

ontvangen van Opdrachtgever van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van € 150.000,- (honderdvijftigduizend euro), 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 Vipahelda vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Vipahelda op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 150.000,- (honderdvijftigduizend euro).

1.8.3 Indien de aansprakelijkheid voortvloeit uit een deellevering van een Project of Dienst, zal de aansprakelijkheid van Vipahelda beperkt blijven tot vergoeding van directe schade tot maximaal de vergoeding (exclusief BTW) die Vipahelda van Opdrachtgever heeft ontvangen met betrekking tot die specifieke deellevering.

1.8.4 De totale aansprakelijkheid zoals in dit artikel beschreven geldt eveneens bij niet-nakoming van een garantie- of vrijwaringsverplichting.

1.8.5 Vipahelda heeft zich ter zake van schade verzekerd. Vipahelda is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van de met Vipahelda gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Vipahelda's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

1.8.6 De totale aansprakelijkheid van Vipahelda voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

1.8.7 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;

b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.

c) De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én Vipahelda, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade.

1.8.8 Aansprakelijkheid van Vipahelda voor indirecte schade is nadrukkelijk uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: schade niet zijnde directe schade zoals limitatief verwoord in artikel 1.8.7, zoals maar niet beperkt tot 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
- 1.8.9** Geen gebeurtenis verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst door Vipahelda zal door Opdrachtgever worden geïnterpreteerd als inhoudende een uiting van Vipahelda dat Vipahelda in de nakoming van haar verplichtingen zal tekortschieten, dan wel dat de nakoming door Vipahelda blijvend onmogelijk is, tenzij Vipahelda dit uitdrukkelijk schriftelijk met zoveel woorden met die bedoeling aan Opdrachtgever meldt.
- 1.8.10** Buiten het in artikel 1.8 genoemde geval rust op Vipahelda geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.11** De aansprakelijkheid van Vipahelda ontstaat slechts indien Opdrachtgever Vipahelda, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Vipahelda ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 3

gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Vipahelda in staat is adequaat te reageren. **1.8.12** Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat een ingebrekestelling – naast de inhoudelijke vereisten genoemd in artikel 1.8.11 – slechts geldig is, indien zij gericht is aan het bestuur van Vipahelda B.V. Iedere andere adressering maakt de ingebrekestelling nietig, ongeldig en zonder effect, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de ingebrekestelling het bestuur van Vipahelda heeft bereikt. **1.8.13** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Vipahelda daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

- 1.8.14** Opdrachtgever vrijwaart Vipahelda 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/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Vipahelda is afgeleverd.
- 1.8.15** Vipahelda is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten en Diensten, die Vipahelda aan Opdrachtgever heeft (af/op)geleverd. Indien mogelijk zal Vipahelda zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 1.8.16** Tenzij er een service level agreement (SLA) is overeengekomen die anders bepaalt, is Vipahelda niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en/of Garantie. Vipahelda is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Vipahelda dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving

1.9 Overdracht

- 1.9.1** De tussen Vipahelda en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vipahelda.
- 1.9.2** Opdrachtgever geeft Vipahelda bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
- a) moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen; b) een derde partij in het geval van fusie of overname van Vipahelda.
- Indien dit geschiedt, zal Vipahelda Opdrachtgever 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 Vipahelda liggen en bedrijfsrisico's van Vipahelda, zoals maar echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Vipahelda, 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 Diensten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, (D)Dos-aanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoornis in de gang of in de werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook verijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, 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 Vipahelda de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3** Vipahelda behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Vipahelda 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 die 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 Vipahelda 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 door middel van arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA door één arbiter. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen door middel van 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 Rechtbank Rotterdam, zittingsplaats Rotterdam.

1.12.4 Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 4

in kort geding aanhangig te maken, of om een incassoprocedure te starten bij de Rechtbank Rotterdam, zittingsplaats Rotterdam.

beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

2. PRODUCTEN EN DIENSTEN

2.1 Producten en Diensten algemeen

2.1.1 Alle Producten en Diensten die Vipahelda aan Opdrachtgever levert, worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Vipahelda schriftelijk en uitdrukkelijk in de overeenkomst met zoveel woorden een voldoende bepaald resultaat heeft toegezegd.

2.1.2 Opdrachtgever maakt in het kader van de samenwerking met Vipahelda uitdrukkelijke keuzes voor de afname van bepaalde Producten en Diensten, en meer het in bijzonder in het kader van de Service Level Agreement (SLA), Backup faciliteiten, Hosting en beveiligingsmaatregelen.

2.1.3 De keuzes die Opdrachtgever bij de afname van deze dienstverlening maakt, hebben directe gevolgen voor hetgeen Opdrachtgever in het kader van de dienstverlening van Vipahelda mag verwachten. Opdrachtgever doet uitdrukkelijk afstand van alle aanspraken, vorderingen of claims direct of indirect gebaseerd op het standpunt dat van Vipahelda in het kader van haar dienstverlening méér mocht worden verwacht dan waartoe Vipahelda verplicht is op basis van de door Opdrachtgever gemaakte keuzes voor de afname van deze dienstverlening.

2.1.4 Indien Opdrachtgever meent onvoldoende kennis of kunde te hebben om een afgewogen keuze met betrekking tot de behoeftigheden of af te nemen diensten te kunnen maken, zal Opdrachtgever dit tijdig op eigen initiatief bij Vipahelda aangegeven, zodat Vipahelda Opdrachtgever hierover kan adviseren.

2.2 Gebruiksrecht Programmatuur

2.2.1 Vipahelda verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten en Diensten, met daarbij behorende documentatie.

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

2.2.3 Het gebruiksrecht voor software Producten en Diensten is

2.2.4 Het is Opdrachtgever verboden de (Maatwerk) Producten en Diensten op welke wijze dan ook zelf en/of door middel van derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Vipahelda te hebben ontvangen. Het is Opdrachtgever verboden functionaliteiten toe te voegen aan (Maatwerk) Producten en Diensten.

2.2.5 Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één koude back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten en Diensten, indien een back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Vipahelda. De gemaakte back-up mag door Opdrachtgever niet voor operationele doeleinden worden gebruikt, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van Vipahelda.

2.2.6 Het gebruiksrecht op de Producten en Diensten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).

2.2.7 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten en Diensten al dan niet tegen vergoeding ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).

2.2.8 Reverse engineering, decompilatie of enige andere wijze van aanpassing van de Producten en Diensten naar een voor mensen leesbare vorm door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet op grond van dwingend recht toegelaten.

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

2.2.10 De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten en Diensten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 5. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

2.3 Controles

2.3.1 Vipahelda is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten en Diensten 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.

2.3.2 Verder is Vipahelda gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de Producten en Diensten, zelf dan wel door middel van een derde, onaangekondigd controles uit te

voeren op de locaties waar de Producten en Diensten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan Vipahelda weigert, is Vipahelda gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen via directe opzegging. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en Diensten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en Diensten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Vipahelda.

- 2.3.3** Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations het overeengekomen gebruiksrecht overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag.

Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste (af/op) levering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tevens behoudt Vipahelda zich het recht voor om een melding te maken bij de Software Alliance (BSA).

2.4 Onderhoud

2.4.1 Tenzij er een service level agreement (SLA) is overeengekomen die anders bepaalt, is Vipahelda niet gehouden op welke manier dan ook tot het verstrekken van Onderhoud en/of Garantie.

2.4.2 Vipahelda kan Opdrachtgever, afhankelijk van het Vipahelda Product, de mogelijkheid bieden om middels een SLA Onderhoud af te nemen. Indien Vipahelda Sourcecodes verstrekt aan Opdrachtgever dan is die verstrekking gedaan met het enige doel dat Vipahelda (in)direct Onderhoud verricht

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 5

en/of kan verrichten op locatie van de Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan tijdens dan wel na de Overeenkomst betreffende Onderhoud, zelf Onderhoud te verrichten aan het Product.

2.4.3 Onderhoud op de Vipahelda Producten en Diensten geschiedt op basis van een periodiek Voorschot en tegen nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader hetgeen artikel 2.4 bepaalt.

2.4.4 Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met – indien beschikbaar bij Vipahelda – inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicentieerde Vipahelda Producten en Diensten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde Vipahelda Product inhoudt. Vipahelda is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.

2.4.5 Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is Vipahelda gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.

2.4.6 Vipahelda is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Vipahelda Producten en Diensten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Vipahelda Producten en Diensten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.

2.4.7 Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te (laten) installeren die door Vipahelda aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Vipahelda zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen via directe opzegging, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

2.5 Adviezen

2.5.1 Alle Producten en Diensten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals maar niet beperkt tot Support (artikel 2.6), Consultancy, Projectmanagement, Haalbaarheidsonderzoek (artikel 6.1) zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.

2.5.2 Vipahelda 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.

2.5.3 Vipahelda zal adviezen geven op basis van door Vipahelda

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 maar niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

2.5.4 Indien Vipahelda aan Opdrachtgever in het kader van de Producten en Diensten advies of waarschuwing uitbrengt met betrekking tot benodigde medewerking van Opdrachtgever, het testen van Producten of Diensten dan wel deeleveringen daarvan, het uitstellen van live-gang of ten aanzien van andere aspecten van de Producten of Diensten, wordt Opdrachtgever geacht deze adviezen op te volgen. Opdrachtgever vrijwaart Vipahelda en houdt Vipahelda schadeloos voor iedere vorm van aanspraak, vordering of claim van Opdrachtgever en/of derden die direct of indirect verband houden met de gevolgen die Opdrachtgever en/of derden ondervinden door het niet of niet geheel opvolgen van door Vipahelda gegeven adviezen.

2.6 Support

2.6.1 Tenzij er een service level agreement (SLA) is overeengekomen die anders bepaalt, is Vipahelda niet gehouden op welke manier dan ook tot het verstrekken van Support.

2.6.2 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail of tickets) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Vipahelda Producten en Diensten.

2.6.3 Vipahelda zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Vipahelda Producten en Diensten. Vipahelda is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de Vipahelda Producten en Diensten.

2.7 Maatwerk

2.7.1 Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden tegen de daadwerkelijk bestede tijd op basis van Nacalculatie afgerekend.

2.7.2 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Vipahelda Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Vipahelda zal de Vipahelda Productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te

- verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.
- 2.7.3** Vipahelda zal voorafgaand aan het verrichten van Maatwerk een inzetbegroting aan Opdrachtgever verstrekken, met daarin de initieel te verwachten werkzaamheden en kosten. Deze begroting is slechts indicatief en niet bindend voor Vipahelda. Daadwerkelijke kosten worden conform artikel 2.7.1 op basis van de daadwerkelijk bestede tijd gefactureerd.
- 2.7.4** Vipahelda is gerechtigd, maar niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Vipahelda ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistente de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.7.5** De ontwikkeling van maatwerk geschiedt in beginsel in fases. Indien Opdrachtgever de voornoemde fases niet wenst te volgen geschiedt dit geheel voor risico (en rekening) van Opdrachtgever.
- 2.7.6** Indien Opdrachtgever de ontwikkeling van een Product of Dienst en een (volgende) fase daarvan niet (meer) wenst, zal Opdrachtgever Vipahelda daarvan schriftelijk informeren, met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijnen. Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van (volgende) fases en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van de fase heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven deze (volgende) fases niet of niet meer te wensen.
- 2.7.7** Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij Vipahelda berusten, zoals omschreven in artikel 8.1.

2.8 Meerwerk

- 2.8.1** Indien Vipahelda van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Vipahelda daarvan melding doen aan Opdrachtgever. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal altijd zo spoedig mogelijk beslissen over

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 6

- het voorgestelde meerwerk.
- 2.8.2** 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.
- 2.9 Installatie en Implementatie**
- 2.9.1** Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Vipahelda de Producten en Diensten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 2.9.2** Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of door middel van Vipahelda opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 2.9.3** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 2.9.4** 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 Vipahelda om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.
- 2.10 Back-ups**
- 2.10.1** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Vipahelda zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups kenbaar maken.
- 2.10.2** Uitsluitend indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat Vipahelda geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups, zal Vipahelda Back-ups maken. Vipahelda is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups wat betreft maar niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups of enig ander verlies of onbruikbaar worden van gegevens. Opdrachtgever is te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren en testen van de integriteit, leesbaarheid en bruikbaarheid van de Back-ups. Dit geldt ook indien Vipahelda een Back-up terugzet ten behoeve van Opdrachtgever, ongeacht de reden van dit terugzetten.
- 2.10.3** Opdrachtgever blijft zelf geheel verantwoordelijk voor het van tevoren maken van Back-ups indien Opdrachtgever handelingen die tot dataverlies kunnen leiden verricht of door een derde laat verrichten met betrekking tot de Producten en Diensten en/of de omgevingen en/of apparatuur waarop de Producten en Diensten opereren. Vipahelda is niet aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever dit artikel 2.10.3 niet heeft nageleefd.
- 2.11 Werkzaamheden**
- 2.11.1** Alle werkzaamheden, Onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 2.11.2** Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 2.11.4** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Vipahelda 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.
- 2.11.5** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Vipahelda gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Vipahelda 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.
- 2.11.6** Vipahelda is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

3. WEBDESIGN

3.1 Webdesign Algemeen

- 3.1.1 Websites worden ontwikkeld op basis van de tussen partijen schriftelijk vastgestelde specificaties.
- 3.1.2 Voor zover VipaHelda de website heeft ontwikkeld naar data, ontwerpen, andere aanwijzingen en/of verzoeken/bijdragen door of namens Opdrachtgever verstrekt, is Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor de inhoud en garandeert Opdrachtgever dat daardoor geen intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van derden worden aangetast.
- 3.1.3 VipaHelda kan de aanvang van werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft geaccepteerd. Deze acceptatie vindt plaats op de onder artikel 6.4 genoemde wijze.
- 3.1.4 VipaHelda bepaalt de manier waarop Websites worden ontwikkeld en de techniek, programmeertaal en Infrastructuur die daarbij worden gebruikt. Indien Opdrachtgever zelf voorkeur heeft voor het gebruik van een bepaalde framework, programmeertaal, techniek of Infrastructuur, dient Opdrachtgever deze wensen voor het starten van de werkzaamheden door VipaHelda aan

VipaHelda kenbaar te maken.

4. Hosting

4.1 Hosting Algemeen

- 4.1.1 De Hosting geschiedt uitsluitend op een door VipaHelda goedgekeurde locatie en op de door VipaHelda goedgekeurde apparatuur.
- 4.1.2 VipaHelda kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Hosting, dan wel de gehoste Producten of Diensten. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 4.1.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Hosting, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur, programmatuur die en deskundig personeel dat voldoet aan de door VipaHelda 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

Algemene Voorwaarden VipaHelda B.V.

Pagina 7

apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op VipaHelda rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Hosting en het gebruik ervan door VipaHelda opgeschort.

- 4.1.4 Opdrachtgever stelt VipaHelda in de gelegenheid te controleren of de in artikel 4.1.3 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 4.1.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 4.1.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 4.1.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft VipaHelda het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 4.1.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van VipaHelda omtrent de Hosting op te volgen.
- 4.1.7 VipaHelda is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Hosting te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan VipaHelda verbonden moeder en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Hosting die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.
- 4.1.8 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij VipaHelda. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal VipaHelda die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 4.1.9 De kosten voor het opheffen van storingen, inclusief storingen die alleen anderen dan Opdrachtgever belemmeren, 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. Als VipaHelda van oordeel is dat er mogelijk gevaar kan optreden aangaande de functionaliteit van computer systemen of netwerken van VipaHelda of derde partijen en/of voor de netwerkdiensten, in het bijzonder veroorzaakt door excessief emailverkeer of andere data, slecht

beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojaanse software of gelijkende software, is VipaHelda gerechtigd om alle noodzakelijke maatregelen te nemen om dit gevaar te voorkomen. De kosten van deze maatregelen, inclusief de kosten voor het informeren van Opdrachtgever aangaande de gevaren, komen voor rekening van Opdrachtgever.

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

4.2 Verplichtingen VipaHelda Hosting

- 4.2.1 VipaHelda draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de Hosting. VipaHelda zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door VipaHelda, streven naar een deugdelijke beschikbaarheid. Een beschikbaarheidspercentage is slechts van toepassing indien VipaHelda dat met Opdrachtgever uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
- 4.2.2 Het in artikel 4.2.1 bedoelde beschikbaarheidspercentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud is hierin niet begrepen.
- 4.2.3 VipaHelda garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.
- 4.2.4 VipaHelda heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen, zoals request en responsetijden ten aanzien van het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen. Dit geldt ook in het geval door VipaHelda Maatwerk aan Opdrachtgever heeft opgeleverd, zodra de daarvoor geldende Garantieperiode is verstreken.
- 4.2.5 VipaHelda zal er naar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de

continuïteit van de Hosting te verzekeren. Vipahelda maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.

4.2.6 Vipahelda zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Vipahelda gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en). Indien Opdrachtgever specifieke beveiligingsmaatregelen wenst (bijvoorbeeld gelet op de aard van de Procesdata), dan dient Opdrachtgever die wens uitdrukkelijk aan Vipahelda voor te leggen opdat Vipahelda, indien mogelijk, een voorstel kan doen voor mogelijke implementatie daarvan en de prijzen daarvoor.

4.3 Browser

4.3.1 Indien de Hosting een gebruikersomgeving voor Opdrachtgever omvat, is de Hosting is toegankelijk voor Opdrachtgever door middel van een browser. De browsers waarvoor de Hosting Diensten bij het tot stand komen van de overeenkomst zijn geoptimaliseerd zullen, door Vipahelda nader kenbaar worden gemaakt.

4.3.2 Vipahelda is niet verplicht de toegang tot de Hosting door middel van de in artikel 4.3.1 bedoelde browsers optimaal te houden. Vipahelda 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

Vipahelda geadviseerde browsers dan wel Remote Desktop Protocol Clients.

4.3.3 Indien een geval als beschreven in artikel 4.3.2 zich mocht voordoen dan zal Vipahelda zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser dan wel. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

4.4 Gebruik Van Identificatiegegevens

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

4.4.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid/ door Opdrachtgever. In geen geval is Vipahelda aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.

4.4.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om meerdere personen gebruik te laten maken van dezelfde Identificatiecodes zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vipahelda. Vipahelda mag voorwaarden verbinden aan deze toestemming.

4.4.4 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 8

Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Vipahelda Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.

4.4.5 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 4.4.4, is Opdrachtgever direct in verzuim.

4.5 Wijzigingen in de Hosting

4.5.1 Vipahelda 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 en/of wijzigingen in de Hosting voor wat betreft maar niet beperkt tot:

- a) toegangprocedures, 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.

4.5.2 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 mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, Vipahelda schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Vipahelda dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Hosting te beëindigen via directe opzegging, zonder dat Vipahelda tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

4.6 Dataverkeer van Opdrachtgever

4.6.1 Vipahelda heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Vipahelda treedt slechts op als een doorgeefluik. Vipahelda geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.

4.6.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 4.9, voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.

4.6.3 Opdrachtgever vrijwaart en houdt Vipahelda 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.

4.6.4 Procesdata wordt in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard. Na het einde van de overeenkomst is Vipahelda niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.

4.6.5 Vipahelda zal tegen nader overeen te komen voorwaarden medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. Vipahelda 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.

4.6.6 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.

4.7 Verplichtingen Opdrachtgever Hosting

4.7.1 Indien de Hosting onder meer het hosten van een website van Opdrachtgever en/of ten behoeve van Opdrachtgever

- betreft, dient Opdrachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Vipahelda schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- 4.7.2** Indien door middel van de Hosting persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid door middel van de Hosting, vrijwaart Opdrachtgever Vipahelda 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.
- 4.7.3** Opdrachtgever zal Vipahelda onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Hosting.
- 4.7.4** Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Vipahelda omtrent Fair Use. Indien Opdrachtgever de door Vipahelda gegeven aanwijzingen niet navolgt is Vipahelda bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van de Hosting aan Opdrachtgever stop te zetten. Vipahelda zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Vipahelda en/of derden getroffen maatregelen.
- 4.8 Persoonsgegevens**
- 4.8.1** Indien Opdrachtgever is aan te merken als verwerkings verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Vipahelda is aan te merken als verwerker in de zin van de AVG ten behoeve van Opdrachtgever, geldt hetgeen artikel 4.8 bepaalt.
- 4.8.2** Opdrachtgever erkent dat de gegevensverwerking zoals opgedragen aan Vipahelda, rechtmatig is. Tevens erkent Opdrachtgever zich ervan te hebben vergewist dat Vipahelda passende technische en organisatorische maatregelen biedt zoals bedoeld in artikel 28 lid 1 van de AVG, waaronder mede wordt verstaan beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 32 van de AVG. Opdrachtgever vrijwaart Vipahelda van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer die met het voorgaande verband houden.
- 4.8.3** Voor zover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van Vipahelda voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor Vipahelda. Deze gegevens worden niet aan derden in de zin van de AVG verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Vipahelda hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 4.9 Gedragscode**
- 4.9.1** Opdrachtgever dient op verantwoorde wijze gebruik te maken van de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 9

- Vipahelda en/of derden;
- verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 4.9.2** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 4.9.3** Het is verboden de Hosting en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
 - het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
 - spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
 - het bewaren/verspreiden van (kinder)pornografie; e) veroorzaken van gevaar voor het functioneren van computersystemen of netwerken van Vipahelda of derde partijen en/of voor de diensten via het netwerk, in het bijzonder veroorzaakt door het verzenden van excessieve e-mails of andere data, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojan horses of soortgelijke software.
 - seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - verspreiding dan wel op enige andere wijze voor derden
- beschikbaar te stellen van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
- dreigementen;
 - opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
 - het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Vipahelda en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 4.9.4** Vipahelda behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Vipahelda erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat door middel van de Hosting inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Vipahelda 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 en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.
- 4.9.5** Vipahelda 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 4.9.4 door en/of ten behoeve van Vipahelda genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van

de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 4.9.4 door en/of ten behoeve van Vipahelda genomen maatregelen onverkort van toepassing.

- 4.9.6** Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Vipahelda, zoals uiteengezet in artikel 4.9.4, heeft Vipahelda overeenkomstig artikel 1.5.3 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Vipahelda tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

5. DERDEN PRODUCTEN

5.1 Derden Producten en Diensten

- 5.1.1** Vipahelda is gerechtigd Derden Producten en Diensten te verstrekken dan wel Derden Producten en Diensten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Vipahelda is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.2** Indien Vipahelda Derden Producten en Diensten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Vipahelda tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 5.1.3** Vipahelda verleent rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.1.4** Vipahelda verricht geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.5** Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten en Diensten verzorgt Vipahelda:
- De service op Derden Producten en Diensten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
 - De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde

voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.

5.2 Algemene Voorwaarden Derden

- 5.2.1** Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Vipahelda van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Vipahelda, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Vipahelda deze heeft ontvangen.
- 5.2.2** De Algemene Voorwaarden Vipahelda treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Vipahelda en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Vipahelda de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

6. (AF/OP) LEVERING

6.1 Haalbaarheidsonderzoek

- 6.1.1** Een Haalbaarheidsonderzoek, waaronder maar niet beperkt tot de uitvoering van een 'Sprint 0' is een onderzoek dat Vipahelda kan uitvoeren alvorens over te gaan tot (af/op) levering van Producten en Diensten dan wel het verrichten van verdere werkzaamheden. Het doel van het Haalbaarheidsonderzoek is om in een vroeg stadium Opdrachtgever voor te lichten over de haalbaarheid en de omvang van de opdracht.
- 6.1.2** Op basis van de bevindingen die voortvloeien uit het Haalbaarheidsonderzoek zal Vipahelda een positief advies dan wel negatief advies uitbrengen omtrent de haalbaarheid van de opdracht. Een positief leveringsadvies houdt doorgaans in dat Vipahelda tot (af/op)levering zal overgaan. Een negatief leveringsadvies houdt in dat Vipahelda met redenen omkleed de (af/op)levering zal afwijzen en zo mogelijk een alternatief zal voorstellen.
- 6.1.3** De kosten van het Haalbaarheidsonderzoek zullen altijd voor rekening van Opdrachtgever zijn ongeacht de uitslag

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 10

van het Haalbaarheidsonderzoek.

- 6.1.4** In de kostenbegroting voor het project die Vipahelda opneemt in een Haalbaarheidsonderzoek wordt gestreefd naar een zo goed mogelijke uren en kosteninschatting, die is gebaseerd op de op dat moment bekende en ingeschatte projectomvang, wensen en kosten. Aan deze uren- en kosteninschatting kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend. De daadwerkelijke kosten worden te allen tijde op basis van Nacalculatie gebaseerd op daadwerkelijke bestede tijd aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

6.2 (Leverings)termijn

- 6.2.1** Alle door Vipahelda eventueel genoemde en voor Vipahelda geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Vipahelda bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 6.2.2** (Leverings)termijnen worden niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Vipahelda naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Vipahelda en

Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.

6.2.3

De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Vipahelda behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Vipahelda, ongeacht hoe deze (leverings)termijn wordt genoemd of gedefinieerd. Vipahelda aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

6.3 Voorbehoud

- 6.3.1** Vipahelda verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Vipahelda en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een ondertekend exemplaar van de door Vipahelda opgestelde overeenkomst is ontvangen door Vipahelda en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Vipahelda met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een ondertekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Vipahelda zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een ondertekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen

- en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 6.3.2** Rechten, zoals maar niet beperkt tot de (eventuele eigendoms)overdracht van Producten en Diensten, worden 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 en Diensten binnen een week, na opdracht daartoe van Vipahelda, terug te leveren aan Vipahelda. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 6.3.3** Indien Opdrachtgever, uit door Vipahelda afgeleverde Producten en Diensten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor Vipahelda en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor Vipahelda totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. Vipahelda behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe product.
- 6.4 (af/op)levering, Installatie en Acceptatieprocedure**
- 6.4.1** Vipahelda zal de Producten en Diensten aan Opdrachtgever conform de door Vipahelda schriftelijk vastgelegde specificaties (af/op)leveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren.
- 6.4.2** (af/op)levering van Producten en Diensten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten en Diensten aan Opdrachtgever door middel van Hosting ter plaatse van het gebruikte Datacenter.
- 6.4.3** Levering, door of door middel van Vipahelda, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 6.4.4** Uitsluitend in het geval waar installatie door Vipahelda plaatsvindt zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten en Diensten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.
- 6.4.5** De Producten en Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a) bij de (af/op)levering indien er geen acceptatieperiode van toepassing of overeengekomen is, dan wel
 - b) indien er een acceptatieperiode van toepassing is: op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel
 - c) indien Vipahelda voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 6.5) ontvangt: Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 6.6) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 6.6.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 6.4.6** Indien de Producten en Diensten 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.
- 6.4.7** In afwijking van het voorgaande zullen de Producten en Diensten, 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.
- 6.5 Testrapport**
- 6.5.1** Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten en Diensten Fouten, zoals omschreven in artikel 6.6, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Vipahelda 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.
- 6.6 Fouten**
- 6.6.1** Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door Vipahelda schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk Vipahelda Producten en Diensten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan Vipahelda te maken.
- 6.6.2** Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten en Diensten door Opdrachtgever in

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 11

- welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd. **6.6.3** Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door Vipahelda aangewezen locatie. Vipahelda is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembeperkende maatregelen te implementeren. **6.6.4** Acceptatie van de Producten en Diensten 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 en Diensten redelijkerwijs niet in de weg staan.
- 6.7 Wijziging Prestatie**
- 6.7.1** Vipahelda mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten en Diensten andere Producten en Diensten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 6.7.2** Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Vipahelda steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 6.8 Garantie**
- 6.8.1** Slechts indien Vipahelda met Opdrachtgever uitdrukkelijke schriftelijk een Garantieperiode is overeengekomen, heeft Opdrachtgever recht op Garantie. Gedurende deze Garantieperiode zal Vipahelda er naar streven Fouten naar beste weten en kunnen te herstellen, mits Opdrachtgever Vipahelda door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over de Fouten informeert binnen de Garantieperiode. Naar eigen inzicht is Vipahelda gerechtigd op zijn kosten de Producten en Diensten te repareren, wijzigen of te vervangen.
- 6.8.2** Vipahelda is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de Producten en Diensten indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever, het gevolg zijn van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan Vipahelda te wijten zijn of indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode.
- 6.8.3** Onder Garantie valt niet het reconstrueren en/of herstellen

van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. Vipahelda garandeert niet dat de Producten en Diensten zullen 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 en Diensten wijzigt dan wel doet wijzigen zonder schriftelijke toestemming van Vipahelda, zoals vereist in artikel 2.2.4

6.8.4 Na afloop van de Garantieperiode zal Vipahelda niet gehouden zijn Fouten te herstellen, Producten en Diensten te wijzigen en/of te vervangen, tenzij door middel van een Service Level Agreement (SLA) tussen partijen anders is overeengekomen.

6.8.5 De op Derden Producten en Diensten gegeven Garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten en Diensten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals vermeld in artikel 5.

7. PRIJZEN/BETALINGEN

7.1 Prijzen en Betalingen

7.1.1 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.

7.1.2 Vipahelda zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot compensatie, verrekening of opschorting, uit welken hoofde dan ook, gerechtigd te zijn. Bezwaren tegen de factuur moeten binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en met goede argumenten ter kennis van Vipahelda worden gebracht. Ingeval van betwisting van (een deel van) de factuur is Opdrachtgever niet verplicht dat deel van de vergoeding en/of de kosten te voldoen waarover geen overeenstemming tussen partijen bestaat. Voor wat betreft het onbetwiste gedeelte geldt dat dit dient te worden

voldaan op de wijze en binnen de termijn als in dit lid omschreven.

7.1.3 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Vipahelda verschuldigd de kosten (waaronder ook kosten verschuldigd vanwege door een advocaat of gemachtigde verleende rechtsbijstand), zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Vipahelda verschuldigd is. Buitengerechte
lijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 175,- (honderdvijfenzeventig euro). 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 handelsrente verhoogd met 3 (uitgedrukt in %), in rekening worden gebracht.

7.1.4 Vipahelda 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.

7.1.5 Indien Vipahelda niet in staat is tot (af/op)leveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Vipahelda gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

7.1.6 De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot 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.

7.1.7 Het verschuldigde bedrag in artikel 7.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Vipahelda geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Vipahelda worden urenlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 12

kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Vipahelda bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.

7.1.8 Bovenstaande bepalingen laten overige Vipahelda toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

7.2 Prijswijzigingen

7.2.1 De tussen Vipahelda en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van energie, 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. Vipahelda is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten en Diensten) en/of wijziging van de

wisselkoers, wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel een CBS index van de Dienstenprijsindex (DPI) (waaronder CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering), de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. Vipahelda zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers van de Dienstenprijsindex (waaronder 'CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering'). Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van € 2,50,- .

7.2.2 Vipahelda zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang 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 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.

7.3 Nacalculatie

7.3.1 Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Vipahelda aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

7.4 Voorschot

7.4.1 Vipahelda is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is Vipahelda gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Vipahelda uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

8.1 Rechten van Vipahelda en Opdrachtgever

8.1.1 Vipahelda heeft het exclusieve recht de Vipahelda Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan door middel van licenties aan derden ter beschikking te stellen.

8.1.2 Tenzij er sprake is van Derden Producten en Diensten, blijven voor elke opdracht door Vipahelda uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de (af/op) levering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Vipahelda berusten.

8.1.3 Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor

altijd wereldwijd aan Vipahelda zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.

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

8.1.5 De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts door middel van schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Vipahelda deze rechten heeft.

8.1.6 Indien Vipahelda, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten en Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Vipahelda berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Vipahelda dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Vipahelda dan wel de derde rechthebbende.

8.1.7 Vipahelda behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursus materiaal dat en/of documentatie die worden 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.

8.2 Vrijwaring

8.2.1 Vipahelda zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de Vipahelda Producten en Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. Vipahelda zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

a) Vipahelda onmiddellijk, maar 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

Algemene Voorwaarden Vipahelda B.V.

Pagina 13

- vordering; en
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Vipahelda overlaat.

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

8.2.2 Vipahelda zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten en Diensten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel 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 in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

8.2.3 Indien tussen VipaHelda 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 VipaHelda vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.