

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN MARKXMAN BV

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

Begrippen welke in de Algemene Voorwaarden worden gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter hebben de betekenis als gedefinieerd in dit artikel.

1.1 Algemene Voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden waarvan Markxman zich bedient.

1.2 Aflevering: de feitelijke ter beschikkingstelling van zaken, Programmatuur via een medium (internet) door Markxman aan Opdrachtgever.

1.3 ASP-dienst: (Application Service Providing) Dienst waarbij specifieke functionaliteit van onderliggende programmatuur op afstand ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever of namens Opdrachtgever aan derden.

1.4 Bedrijfsklare oplevering: de afronding van de volledige Implementatie.

1.5 Beschikbaarheid: het percentage van de tijd van Werkdagen waarin Opdrachtgever gebruik kan maken van een Dienst.

1.6 Bijlage: bijlage bij een Overeenkomst welke integraal onderdeel uitmaakt van die Overeenkomst.

1.7 Derdeleverancier: een leverancier met wie Opdrachtgever een overeenkomst aangaat met betrekking tot Programmatuur.

1.8 Diensten: door Markxman ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties.

1.9 Discontinuïteit: situatie waarin Markxman zich bevindt, zijnde een door Markxman en/of een ander te goeder trouw, ingediende aanvraag van faillissement, danwel het in staat van faillissement verkeren, situatie van een hetzij door Markxman en/of een ander te goeder trouw, ingediende aanvraag van surséance van betaling, danwel het in surséance van betaling verkeren, situatie van beslag op de bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zaken, Programmatuur, en/of programmatuur welke aan (de) ASP-dienst(en) ten grondslag ligt, danwel de beëindiging door Markxman van ten deze relevante bedrijfsactiviteiten.

1.10 Documentatie: systeem- en gebruikshandleidingen behorende bij de door Markxman te leveren zaken, Programmatuur en/of Diensten.

1.11 Encryptiesleutel: Door Eindgebruiker bij de installatie van de Cliëntsoftware te maken unieke toegangscode, waarmee Eindgebruiker de te verzenden en/of opgeslagen data met behulp van de Cliëntsoftware kan coderen en decoderen, met als doel beveiliging van de data.

1.12 Gebrek: een onvolkomenheid in de Programmatuur, of ASP-dienst waardoor deze niet voldoet aan de Overeenkomst.

1.13 ICD: Infra'Care Definitie - document waarin afspraken gemaakt kunnen worden tussen partijen over de inhoud en kwaliteit van de te leveren dienst(en), mede daaronder begrepen de afspraken over hoe deze dienst gemanaged wordt. Een ICD maakt integraal deel uit van een Overeenkomst.

1.14 Markxman: partij welke zich bedient van Algemene Voorwaarden alsmede daar onder begrepen daaraan gelieerde ondernemingen, tevens wederpartij van Opdrachtgever in Overeenkomst.

1.15 Implementatie: Dienst bestaande uit het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden en aanbieden van de Programmatuur aan Opdrachtgever ten behoeve van de ingebruikname ervan en het bekendmaken, niet zijnde een Opleiding, van de gebruiker met de functionaliteit.

1.16 Medewerker: de natuurlijke persoon, niet zijnde personeel van Opdrachtgever, die door Markxman op grond van een daartoe strekkende Overeenkomst met Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om voor Opdrachtgever werkzaamheden uit te voeren.

1.17 Offerte: vrijblijvend aanbod van Markxman aan een potentiële opdrachtgever ten behoeve van het leveren van producten en/of Diensten.

1.18 Opleiding: Dienst bestaande uit een vorm van kennisoverdracht met als doel de gebruikers van Opdrachtgever bekend te maken met de door Markxman te leveren Programmatuur, Diensten en/of zaken, en hen te trainen in het gebruik ervan, zodat zij na ingebruikname daarvan daarmee op een adequate wijze kunnen werken, zoals dat voor hun specifieke werkzaamheden noodzakelijk is.

1.19 Opdrachtgever: wederpartij van Markxman in Overeenkomst.

1.20 Overeenkomst: overeenkomst tussen Opdrachtgever en Markxman waarvan Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.

1.21 Programmatuur: de door Markxman ten behoeve van Opdrachtgever te leveren Standaardprogrammatuur.

1.22 SCD: Spirit'Care Definitie - document waarin afspraken gemaakt kunnen worden tussen partijen over de inhoud en kwaliteit van de te leveren (Cloud) dienst(en), mede daaronder begrepen de afspraken over hoe deze dienst gemanaged wordt. Een SCD maakt integraal deel uit van een Overeenkomst.

1.23 Service Window: de uren tussen 14.00 uur en 22.00 uur tijdens Werkdagen. Van 10:00 tot 13:00 in de weekenden

1.24 Smart'Backup: Online back-up systeem voor de opslag van digitale gegevens. Het bestaat uit een back-up server, die door Markxman wordt beheerd in een beveiligd datacenter.

1.25 Standaardprogrammatuur: computerprogrammatuur die niet specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld is, met bijbehorende Documentatie en materialen.

1.26 Update: nieuwe release van Standaardprogrammatuur, binnen de huidige versie, welke het herstel van Gebreken, waaronder patches en bug-fixes, ter handhaving van de bestaande functionaliteit betreft.

1.27 WAN: Wide Area Network, zijnde twee of meer gekoppelde lokale netwerken via een VPN-verbinding en/of via het Internet en/of via gehuurde datalijnen.

1.28 Werkdagen: kalenderdagen behoudens weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

1.29 Werkuren: de uren tussen 14.00 uur en 22.00 uur tijdens Werkdagen.

**Artikel 2 Offerte, Overeenkomst en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes van Markxman, alsmede alle Overeenkomsten en eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen Markxman en Opdrachtgever. Toepasselijkheid van algemene leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtgever is uitdrukkelijk uitgesloten.

2.2 Een Offerte uitgebracht door Markxman is dertig (14) dagen geldig tenzij in de Offerte specifiek andere geldigheidstermijnen worden vermeld.

2.3 De Overeenkomst tussen Markxman en Opdrachtgever komt tot stand door integrale aanvaarding door Opdrachtgever van de Offerte van Markxman. Aanvaarding vindt plaats door het ondertekenen door Opdrachtgever van de opdrachtbevestiging.

2.4 Een afwijkende aanvaarding van een Offerte betekent een uitnodiging aan Markxman tot het uitbrengen van een nieuwe Offerte. Een nieuwe Offerte kan door Opdrachtgever worden aanvaard op dezelfde wijze als vermeld in artikel 2.3.

2.5 De Overeenkomst kan ook tot stand komen door het door beide partijen ondertekenen van een door Markxman opgestelde overeenkomst waarin is gespecificeerd welke zaken, Programmatuur en/of Diensten door Opdrachtgever zullen worden afgenomen en tegen welke prijzen en tarieven, alsmede eventuele andere bijzonderheden.

**Artikel 3 Samenwerking en uitvoering**

3.1 Markxman zal Programmatuur aan Opdrachtgever leveren en/of Diensten voor Opdrachtgever verrichten, één en ander zoals overeengekomen. Opdrachtgever verbindt zich jegens Markxman om de leveringen en/of de te verrichten Diensten in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.

3.2 Opdrachtgever dient Markxman tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder alle relevante informatie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en aanvaardt het risico van mogelijke problemen voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door Opdrachtgever verstrekte gegevens, en informatie.

3.3 Markxman informeert Opdrachtgever, indien en voorzover noodzakelijk, tijdig en volledig over de voor de Programmatuur geldende eisen ten aanzien van de eventuele aansluiting of telecommunicatiefaciliteiten, voorzover dit laatste onderdeel is overeengekomen.

3.4 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking wordt gesteld aan Markxman, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Markxman het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten. Markxman is gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

3.5 Markxman en Opdrachtgever zullen er maximaal naar streven de uitvoering van de Overeenkomst door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van één vaste contactpersoon te laten uitvoeren.

3.6 Indien werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever worden verricht zal Opdrachtgever aan Markxman voor de periode die nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst kosteloos beschikbaar stellen: adequate werkruimte, gebruikersfaciliteiten op computersystemen, voldoende telecommunicatiefaciliteiten, zoals telefoon, fax en internettoegang zonder beperkingen en van voldoende snelheid, alsmede eventuele andere door Markxman tijdig aangevraagde faciliteiten.

**Artikel 4 Termijnen en planning**

4.1 Alle door Markxman opgegeven of op enig moment op te geven leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen. Indien vertraging ontstaat tengevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of tengevolge van niet tijdige levering van materialen van Opdrachtgever en/of van toeleveranciers waarvan Markxman zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd.

4.2 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal Markxman Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangegeven en zo mogelijk aangeven hoe dit de bij benadering opgegeven leveringstermijn beïnvloedt.

4.3 Markxman is voor termijnoverschrijding niet verder aansprakelijk dan is gesteld in de bepalingen van dit artikel.

**Artikel 5 Prijzen en tarieven**

5.1 De prijzen en uurtarieven voor zaken, Programmatuur en/of Diensten zoals vermeld in de Offerte gelden voor de duur van de geldigheidstermijn van die Offerte, tenzij uitdrukkelijk hiervan afgeweken wordt in de Offerte.

5.2 Prijzen voor licenties zijn vast voor de duur van het contract. Markxman is nochtans gerechtigd om prijswijzigingen voor licenties, die door haar toeleveranciers waarvan Markxman zich bedient en/of door Derdeleveranciers worden doorgevoerd, integraal aan Opdrachtgever door te berekenen. Markxman zal Opdrachtgever terstond schriftelijk informeren omtrent de prijsstijging onder vermelding van de reden van de verhoging.

5.3 Indien een Overeenkomst voor de uitvoering van Diensten wordt opgesteld, zullen de overeengekomen prijzen en uurtarieven daarin expliciet zijn opgenomen. Facturering geschiedt te allen tijde op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5.4 Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige verplicht opgelegde heffingen.

5.5 Reiskosten, alsmede eventuele verblijfkosten, worden separaat in rekening gebracht.

5.6 Voor uitvoering van Diensten of andere werkzaamheden buiten de Service Window geldt een toeslag welke wordt vastgelegd in de Overeenkomst.

5.7 Wijzigingen in inkooprijzen, loon- en materiaalkosten, sociale- en overheidslasten, vrachtkosten, verzekeringspremies en andere kosten, die betrekking hebben op de overeengekomen prestatie, geven Markxman het recht de overeengekomen prijzen dienovereenkomstig aan te passen.

5.8 Levering van extra (functionaliteit van de) Programmatuur, extra functionaliteit van eventuele ASP-diensten, en/of uitvoering van extra Diensten, die niet bij de oorspronkelijke opdrachtverlening zijn voorzien of overeengekomen, geldt als meerwerk en zal na melding van Markxman aan Opdrachtgever worden geleverd c.q. uitgevoerd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van Markxman. Opdrachtgever aanvaardt dat levering of uitvoering van meerwerk van invloed kan zijn op leveringstermijnen, doorlooptijd en/of kosten.

**Artikel 6 Telecommunicatie**

6.1 Als Opdrachtgever voor het gebruik van Apparatuur, Programmatuur en/of eventuele ASP-diensten telecommunicatievoorzieningen nodig heeft, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte voorziening(en) en/of diensten van Derdeleveranciers.

6.2 Markxman is niet aansprakelijk voor de kosten betrekking hebbende op de telecommunicatievoorzieningen als bedoeld in artikel 6.1, welke kosten door het gebruik van de Apparatuur, Programmatuur en/of ASP-diensten worden veroorzaakt.

## Artikel 7 Facturering en betaling

7.1 Vergoedingen voor onderhoud en support met betrekking tot de Programmatuur zijn bij vooruitbetaling voor een volledig jaar verschuldigd en/of voor de volledige duur van het contract, voor het eerst op de in de Overeenkomst aangegeven ingangsdatum. Bij verlenging van de betreffende Overeenkomst geldt, dat de daarmee gemoeide bedragen verschuldigd zijn op de datum waarop de verlenging ingaat. Onderhoud en support op tussentijds aan de Overeenkomst toegevoegde Programmatuur en/of toegevoegde functionaliteit aan een eventuele ASP-dienst wordt vanaf het moment van de toevoeging pro rata tot aan de eerstvolgende factuurdatum gefactureerd.

7.2 Maandelijkse vergoedingen welke voortvloeien uit een ICD of SCD Overeenkomst worden vooraf door middel van automatisch incasso geïnd door Markxman. Opdrachtgever geeft door middel van ondertekening van de overeenkomst toestemming voor dit automatische incasso.

7.3 Betaling van andere Diensten als bedoeld in 7.1 geschiedt achteraf op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is, doch Opleidingen dienen voor aanvang te zijn betaald.

7.4 Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de alsdan geldende wettelijke rente plus twee procent (2%) over het factuurbedrag aan Markxman verschuldigd.

7.5 Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn voor betaling is gegund, nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen, kan Markxman naast de verschuldigde wettelijke rente aanspraak maken op vergoeding van de buitengerechtigde kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van de totaal verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 500 (vijfhonderd euro).

7.6 Alle betalingen van Opdrachtgever vinden plaats zonder enige aftrek, korting of verrekening.

7.7 Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) Gebreken of gebreken in de uitvoering van Diensten dienen schriftelijk binnen vijf (5) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door Markxman te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

7.8 Markxman is steeds gerechtigd Opdrachtgever te vragen voldoende zekerheid te stellen voor het nakomen van diens betalingsverplichtingen en de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

## Artikel 8 Intellectuele eigendom

8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de Programmatuur behoren toe aan Markxman, haar licentiegevers of Derdeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend die gebruiksrechten die expliciet in de Overeenkomst, dan wel in de afzonderlijke licentieovereenkomst(en) met een Derdeleverancier, staan vermeld.

8.2 Markxman zal, indien overeengekomen in de Overeenkomst en mits beschikbaar, Opdrachtgever in het kader van de Implementatie van Programmatuur voorzien van Documentatie.

8.3 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Documentatie berusten bij Markxman, Derdeleveranciers, en/of haar licentiegevers. Markxman verleent aan Opdrachtgever op Documentatie waarvan de intellectuele eigendomsrechten Markxman toekomen een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor gebruik binnen haar eigen organisatie. Dit gebruik houdt tevens het kopiëren van deze Documentatie ten behoeve van haar eigen personeel c.q. gebruikers in.

8.4 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Documentatie op Standaardprogrammatuur en/of andere zaken waarvan de intellectuele eigendomsrechten Markxman niet toekomen berusten bij de desbetreffende Derdeleverancier. Een eventuele licentie op deze Documentatie volgt uit de leverings- en/of licentievoorwaarden van deze Derdeleveranciers.

8.5 Indien en voorzover de intellectuele eigendomsrechten van de te leveren Programmatuur niet aan Markxman toekomen, maar deze toekomen aan een Derdeleverancier, accepteert en stemt Opdrachtgever ermee in zelf een (licentie)overeenkomst met Derdeleveranciers aan te gaan en kan aan Markxman een volmacht verstrekken om dat, indien en voorzover mogelijk, voor of namens haar te doen. Markxman is bereid tussen Opdrachtgever en Derdeleverancier zo nodig een coördinerende rol op zich te nemen strekkende tot het aangaan van een dergelijke (licentie)overeenkomst. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in zelf gebonden te zullen zijn aan alle licentiebepalingen en -voorwaarden van Derdeleveranciers.

8.6 Iedere vorm van inbreuk door of namens Opdrachtgever op de in dit artikel vastgelegde licentie op Programmatuur geeft Markxman het recht de desbetreffende Overeenkomst onverwijld en zonder rechterlijke tussenkomst middels schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever te ontbinden, onverminderd het recht van Markxman om schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen.

8.7 Alle rechten van intellectuele eigendom op werken niet zijnde Programmatuur behoren toe aan Markxman of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht dat expliciet in de Overeenkomst staat vermeld, bij gebreke daarvan geldt dat het recht niet meer zal inhouden dan dat handelingen met betrekking tot de werken als hiervoor bedoeld alleen verricht mogen worden door Opdrachtgever indien en voorzover dat voor het overeengekomen doel redelijkerwijs noodzakelijk is.

8.8 Opdrachtgever is niet gerechtigd een mededeling met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te veranderen, met inbegrip van vermeldingen aangaande de vertrouwelijke aard van de werken.

8.9 Indien en voorzover Markxman van Opdrachtgever in het kader van te verrichten werkzaamheden werken ter beschikking gesteld krijgt, garandeert Opdrachtgever te dierzake dat Opdrachtgever het intellectuele eigendomsrecht bezit, althans een zodanige licentie op de werken heeft verkregen dat het Markxman in het kader van de Overeenkomst is toegestaan handelingen met betrekking tot deze werken te verrichten. Opdrachtnemer vrijwaart Markxman van alle aanspraken welke derden maken die betrekking hebben op inbreuken op intellectuele eigendomsrechten als hiervoor bedoeld.

## Artikel 9 Garantie

9.1 Markxman garandeert voor wat betreft Diensten en Opleidingen dat: a. Markxman bevoegd is deze uit te voeren; b. deze op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd; c. voor de duur van de lopende Overeenkomst haar werknemer(s) met voldoende kwalificaties beschikbaar blijven om de overeengekomen Diensten uit te voeren.

9.2 Markxman garandeert niet dat de Programmatuur in zijn geheel zonder Gebreken zal werken en/of dat alle Gebreken kunnen worden opgelost of verbeterd.

9.3 Markxman garandeert niet dat de Programmatuur geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde doel.

9.4 Markxman is gerechtigd de kosten van herstel van Gebreken in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien sprake is van: a. onoordeelkundig gebruik van de Programmatuur door de gebruiker; b. grove nalatigheid door de gebruiker(s) van Opdrachtgever en/of de organisatie van Opdrachtgever; c. gebruik van de Programmatuur welke niet overeenkomstig het gebruiksdoel is; d. Gebreken veroorzaakt door niet door Markxman geleverde en/of onderhouden apparatuur, systemen of programmatuur; e. afwijkingen van door Markxman voor gebruik van Programmatuur geadviseerde en gespecificeerde, benodigde apparatuur; f. het werken met gebruiks-, en verbruiks zaken welke niet voldoen aan de vooraf door Markxman goedgekeurde specificaties.

9.5 Op Standaardprogrammatuur waarvan de intellectuele eigendomsrechten Markxman niet toekomen zijn de garantiebepalingen uit deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing, maar zijn de (garantie)bepalingen van de desbetreffende Derdeleveranciers van toepassing.



9.6 Voor verkochte en geleverde goederen met fabriek- resp. importeurs- of groothandel garantie gelden slechts de door deze leveranciers gestelde garantiebepalingen. In dat geval zijn de garantiebepalingen uit deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing en gelden jegens de Opdrachtgever de (garantie)bepalingen van de desbetreffende toeleverancier.

9.7 In de Overeenkomst kan worden overeengekomen dat bij levering van Apparatuur, in afwijking van het gestelde in punt 9.6, aangepaste (garantie)bepalingen van toepassing zijn.

#### **Artikel 10 Privacy**

10.1 Indien en voorzover er door Markxman persoonsgegevens worden verwerkt welke Opdrachtgever toebehoren danwel onder haar verantwoordelijkheid worden verwerkt, dan worden de bepalingen in dit artikel aangemerkt als bewerkovereenkomst tussen Opdrachtgever en Markxman in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zijn voorts de bepalingen van dit artikel van toepassing. In dit artikel is Markxman te kwalificeren als bewerker en Opdrachtgever als verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

10.2 Partijen verplichten zich over en weer conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens en overige privacygerelateerde wet- en regelgeving te handelen.

10.3 Opdrachtgever vrijwaart Markxman tegen aanspraken op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en overige privacygerelateerde wet- en regelgeving.

10.4 De bewerker zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van verantwoordelijke persoonsgegevens verwerken waarbij het bewerker niet is toegestaan de van verantwoordelijke verkregen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.

10.5 De bewerker zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen, in stand houden en zonodig aanpassen om de persoonsgegevens die worden verwerkt ten behoeve van de verantwoordelijke te beveiligen om onrechtmatige verwerking door derden zoveel mogelijk te voorkomen.

#### **Artikel 11 Geheimhouding en beveiliging**

11.1 Informatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt danwel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie vertrouwelijk is.

11.2 Partijen zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen te nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.

11.3 Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.

11.4 Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) hebben tot de Apparatuur, Programmatuur, Diensten en/of gegevens. Markxman zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van Apparatuur, Programmatuur, Diensten en/of gegevens.

11.5 Markxman ziet er op toe, in het bijzonder in verband met het verlenen van de ASP-Dienst, dat zij haar systemen adequaat zal beveiligen, zulks tegen de achtergrond van de stand der techniek.

11.6 Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de data c.q. (persoons)gegevens die hen door de wederpartij zijn verstrekt adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de informatie is verstrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden.

#### **Artikel 12 Looptijd, opschorting en beëindiging**

12.1 Een Overeenkomst vangt aan op de datum dat opdrachtgever deze heeft ondertekend, en Markxman deze heeft ontvangen, tenzij partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen.

12.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.

12.3 Indien in de Overeenkomst geen bepaalde looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de aard van de Overeenkomst zich daartegen verzet. In dat laatste geval blijkt uit de Overeenkomst zelf wanneer deze eindigt en/of eindigt deze als de verplichtingen welke partijen ingevolge Overeenkomst hebben door partijen volledig en zonder gebreken en/of omissies zijn vervuld, danwel zodra de Overeenkomst conform de bepalingen van Algemene Voorwaarden geldig tussentijds is opgezegd.

12.4 Indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, zijn Opdrachtgever en Markxman gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Opzegging kan voor het eerst tegen het einde van het eerste jaar.

12.5 Indien de Overeenkomst betreffende diensten met een voortdurend karakter is aangegaan voor een periode van één (1) jaar of langer, dan kan deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden worden opgezegd. Blijft opzegging uit dan wordt de Overeenkomst na ommekomst van de (initiële) looptijd telkens van rechtswege voor een periode van één (1) jaar of langer als overeengekomen verlengd onder dezelfde voorwaarden en condities, doch met inachtneming van het gestelde in artikel 5.8

12.6 Een opzegging kan alleen geschieden tegen het einde van een kalendermaand.

12.7 Buiten hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden: a. indien de andere partij in de nakoming van zijn verplichting tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan hem een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt, tenzij er sprake is van het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is en de ene partij na het intreden van de tekortkoming omgaand kan ontbinden conform deze bepaling; b. indien aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend; de Opdrachtgever haar eigen faillissement heeft aangevraagd, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken; de onderneming Opdrachtgever wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt of is gelegd, danwel Opdrachtgever niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te kunnen komen. c. indien anderszins een situatie van Discontinuïteit ontstaat bij één der partijen.

12.8 Indien partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

12.9 Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst, danwel indien goede grond bestaat voor de vrees dat Opdrachtgever niet in staat zal zijn om aan zijn enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst te voldoen, is Markxman gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks zonder dat Markxman tot enige schadevergoeding verplicht zal zijn. Opschorting vindt niet eerder plaats dan nadat Markxman Opdrachtgever hierover schriftelijk heeft geïnformeerd en aan Opdrachtgever een redelijke termijn is gegund om alsnog aan

haar verplichtingen te voldoen.

12.10 Bij opschorting van (de uitvoering van) of ontbinding van de Overeenkomst worden vergoedingen voor prestaties die reeds door Markxman zijn verricht direct opeisbaar, onder aftrek van door Opdrachtgever reeds in mindering op de overeengekomen prijs betaalde bedragen. Ingeval van opschorting wordt door Markxman op het moment van opschorting ter uitvoering van de Overeenkomst reeds vervaardigde c.q. nog niet aan Opdrachtgever afgeleverde zaken, Programmatuur voor rekening en risico van Opdrachtgever bewaard. De opschorting wordt niet eerder ongedaan gemaakt dan nadat Opdrachtgever na nakoming van al zijn verplichtingen ook alle kosten die gepaard zijn gegaan met de opschorting aan Markxman heeft betaald.

12.11 In geval van een beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever als bedoeld in dit artikel, treden partijen terstond in overleg omtrent de overdracht van onderhoud, gegevensbestanden en/of andere, nader af te stemmen zaken, zulks in het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Artikel 25 is van overeenkomstig toepassing.

12.12 Partijen zullen binnen vijftien (15) dagen na beëindiging van een Overeenkomst alle zich onder hen bevindende vertrouwelijke informatie, ongeacht de vorm, aan de rechtmatige eigenaar retourneren.

12.13 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de opdracht ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, verbod van overname van personeel, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

12.14 Markxman accepteert alleen klanten die officieel zijn geregistreerd in een Kamer van Koophandel en/of een overkoepelende organisatie. Wanneer blijkt dat de Opdrachtgever zich niet houdt aan de geldende wetgeving en/of illegale inhoud via de diensten van Markxman verspreid, behoudt Markxman zich het recht voor de Overeenkomst per direct te beëindigen, danwel de illegale inhoud te verwijderen.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

13.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade.

13.2 De aansprakelijkheid van een partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de ene partij de nalatige partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de nalatige partij ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Dit geldt tenzij er sprake is van overschrijding van een fatale termijn of nakoming van de betreffende verplichtingen door de nalatige partij reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij van rechtswege onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming(en) te bevatten, zodat de nalatige partij in staat is adequaat te reageren.

13.3 De totale aansprakelijkheid van Markxman wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal het bedrag van voor die Overeenkomst in verband met de uitvoering van Diensten door Markxman van Opdrachtgever ontvangen bedragen (exclusief BTW) met een maximum van € 5000 (vijf duizend euro). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van één (1) jaar of langer, dan wordt aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal € 5000 (vijf duizend euro) of voorzover dit resulteert in een lager bedrag, het bedrag dat in de twaalf (12) aan de schadegebeurtenis voorafgaande maanden wegens de uitvoering van die duurovereenkomst terzake van Diensten door Markxman van Opdrachtgever is ontvangen. Voorts geldt dan een aaneenschakeling van schadegebeurtenissen wordt aangemerkt als één schadegebeurtenis.

13.4 Aansprakelijkheid van Markxman voor alle andere vormen van schade dan die gemeld in artikel 13.3 is uitgesloten, waaronder uitdrukkelijk begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, verminking of verlies van gegevensbestanden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Markxman voorgeschreven Derdeleveranciers of toeleveranciers, is uitgesloten.

13.5 De in artikel 13.3 opgenomen beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen: a. ingeval sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schadeveroorzakende partij, waaronder diens werknemers en ingeschakelde derden; b. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel.

13.6 Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is telkens, dat de schadelijgende partij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk en per aangetekende brief meldt bij de schadeveroorzakende partij.

13.7 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Markxman vervalt door het enkele verloop van twaalf (3) maanden na het ontstaan daarvan voorzover geen melding is gedaan als bedoeld in het vorige lid.

13.8 Ten aanzien van de SmartBackup service is Markxman nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verlies van de Encryptiesleutel door de Opdrachtgever;

13.9 Ten aanzien van de SmartBackup service is Markxman nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het feit dat een derde toegang heeft verkregen tot de Encryptiesleutel en daarmee tot de opgeslagen gegevens van Opdrachtgever.

### **Artikel 14 Overmacht**

14.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere partij daarvan schriftelijk in kennis stelt.

14.2 Onder overmacht wordt in elk geval begrepen het redelijkerwijs niet naar behoren kunnen nakomen door Markxman van haar verplichtingen ten gevolge van onvoorzienbare (langdurige) ziekte van haar personeel, stakingen, verkeersstremmingen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of programmatuur waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Markxman is voorgeschreven en al dan niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers of toeleveranciers jegens Markxman.

14.3 Indien een overmachtsituatie langer dan zes (6) maanden heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

### **Artikel 15 Overdracht en onderaanneming**

15.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde overdragen, zonder dat daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming is verkregen van Markxman. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden, doch Markxman kan aan de toestemming voorwaarden verbinden.

15.2 Markxman is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuren/inlenen van personeel. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Markxman voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen, alsmede de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit belasting en sociale zekerheidswetgeving.

15.3 Indien overeengekomen in de Overeenkomst fungeert Markxman in de relatie met Derdeleveranciers als coördinator, hetgeen impliceert dat Opdrachtgever voor vragen en informatie met betrekking tot de Programmatuur of Diensten contact kan opnemen met Markxman en Markxman vervolgens in contact treedt met die desbetreffende Derdeleverancier. Markxman is niet verantwoordelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers uit hoofde van hun overeenkomst(en) met Opdrachtgever.

**Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen**

16.1 Op alle Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

16.2 In geval van een geschil, geeft de meest gereede partij aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.

16.3 In geval van een geschil dat naar aanleiding van of ten gevolge van de Overeenkomst mocht ontstaan wordt dit voorgelegd aan arbitrage bij de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering (SGOA) te Rotterdam, welke instantie bevoegd is om op basis van haar statuten en reglementen kennis te nemen van het geschil.

16.4 Het bepaalde in artikel 16.3 laat onverlet de bevoegdheid van partijen om zich in spoedeisende gevallen te wenden tot de Voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.

16.5 Het in artikelen 16.3 bepaalde laat onverlet de verplichting van beide partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

**Artikel 17 Diversen**

17.1 Wijzigingen of aanpassingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

17.2 Opdrachtgever zal Markxman alle medewerking verlenen welke noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst door Markxman.

17.3 Gedurende de duur van een Overeenkomst, alsmede na beëindiging daarvan, zal Opdrachtgever zich onthouden van het doen van aanbiedingen aan en/of het in dienst nemen van personeel van Markxman, zulks op straffe van een direct opeisbare boete ter grootte van twaalf (12) maal het door Markxman aan desbetreffende werknemer betaalde bruto-maandsalaris. Deze boete laat onverlet het recht van Markxman om vergoeding van geleden en nog te lijden schade te vorderen.

17.4 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst schriftelijk aan elkaar doen kunnen ook, tenzij uit de desbetreffende bepaling expliciet schriftelijkheid is vereist, digitaal (dat wil zeggen per fax of per e-mail) plaatsvinden, met dien verstande dat de partij die ervoor kiest een elektronisch medium te gebruiken, het bewijsrisico draagt indien een kennisgeving volgens de andere partij niet of niet goed zou zijn aangekomen.

17.5 Het nalaten door een partij om binnen een in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan en voor zover niet meer dan twaalf (3) maanden zijn verstreken na het verlopen van die termijn.

17.6 In geval van strijdigheid tussen het in de Overeenkomst bepaalde en de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden prevaleert het in de Overeenkomst bepaalde.

17.7 De Overeenkomst prevaleert te allen tijde boven enige Bijlage daarbij. Prevalentie van Bijlagen bij een Overeenkomst kan in de Overeenkomst zelf worden vastgelegd, bij gebreke waarvan Bijlage 1 prevaleert boven Bijlage 2, Bijlage 2 prevaleert boven Bijlage 3, et cetera.

17.8 Indien één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij de strekking van de eerstbedoelde bepaling en van deze Algemene Voorwaarden in zijn geheel zoveel als mogelijk in stand blijft.

17.9 In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden alsmede de Overeenkomst niet voorzien treden partijen hiertoe zo spoedig mogelijk in overleg.

17.10 Opdrachtgever heeft het recht voor de aanvang van geplande werkzaamheden, welke door Markxman dienen te worden uitgevoerd, schriftelijk te annuleren zonder daarvoor kosten verschuldigd te zijn. Bij annulering binnen drie (3) Werkdagen van de geplande werkzaamheden is Opdrachtgever de in rekening gebrachte c.q. te brengen kosten voor die desbetreffende werkzaamheden volledig danwel gedeeltelijk verschuldigd, zulks ter beoordeling van Markxman. Verplaatsing van de geplande werkzaamheden naar een ander moment geldt als annulering.

**HOOFDSTUK 2 LEVERING VAN PROGRAMMATUUR EN APPARATUUR****Artikel 18 Aflevering en Implementatie**

18.1 Opdrachtgever dient er tijdig voor te zorgen dat de plaats van Aflevering en/of de omgeving, waarin de Implementatie of de uitvoering van andere Diensten plaatsvindt/plaatsvinden, daarvoor ook geschikt zijn. Artikel 3.4 is van overeenkomstige toepassing.

18.2 Als onderdeel van de Implementatie kan Markxman een systeemtest in de door haar opgezette testomgeving van Opdrachtgever uitvoeren, welke ertoe strekt Markxman voor zichzelf te laten vaststellen dat de Programmatuur goed werkt, zowel wat betreft de te onderscheiden onderdelen als in zijn geheel.

18.3 De Implementatie houdt mede in een korte instructie, niet zijnde Opleiding, om Opdrachtgever en diens personeel vertrouwd te maken met het gebruik van de Programmatuur en Apparatuur. De instructie zal zoveel mogelijk worden gegeven door de deskundigen die bij de Implementatie zijn betrokken.

18.4 Zodra naar mening van Markxman de Implementatie is voltooid, zal Markxman Opdrachtgever schriftelijk meedelen dat Bedrijfsklaar is opgeleverd. Deze kennisgeving laat het bepaalde in deze Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden omtrent acceptatie en garantie onverlet.

18.5 De datum van deze schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 18.4 geldt als datum van Bedrijfsklare oplevering.

18.6 Indien en voorzover de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst Installatie en Implementatie van programmatuur, al dan niet op basis van het ter beschikking stellen van Medewerkers, welke programmatuur Opdrachtgever zelf heeft verworven, althans deze niet door Markxman direct of via een Derdeleverancier is geleverd, staat Opdrachtgever er voor in dat zij afdoende licenties heeft verworven om Markxman en/of de Medewerker werkzaamheden te doen laten verrichten welke zijn overeengekomen. Indien en voorzover noodzakelijk machtigt Opdrachtgever hierbij Markxman en/of de Medewerker om namens Opdrachtgever akkoord te gaan met (licentie)voorwaarden zoals deze ten tijde van het al dan niet geautomatiseerde installatieproces aan de gebruiker ter accordering worden getoond. Opdrachtgever vrijwaart Markxman van vorderingen van derden inzake intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbende op de programmatuur als hiervoor bedoeld.

**Artikel 19 Acceptatie en Acceptatietest**

19.1 Indien partijen overeenkomen dat Opdrachtgever na de datum van Bedrijfsklare oplevering van de Programmatuur een Acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die Acceptatietest binnen tien (10) Werkdagen na de datum van Bedrijfsklare oplevering plaats.

19.2 De Acceptatietest kan betrekking hebben op Programmatuur, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie.

19.3 Tijdens de Acceptatietest zal Markxman Opdrachtgever op diens verzoek tegen haar geldende tarieven assisteren.

19.4 Binnen vijf (5) Werkdagen nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever Markxman een van een



dagtekening voorzien verslag van de Acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde Gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert. Tevens zal worden vermeld of de Programmatuur al dan niet is/zijn geaccepteerd. Mocht Markxman na afloop van deze termijn de resultaten van de Acceptatietest niet hebben ontvangen, dan is Markxman gerechtigd de Programmatuur als geaccepteerd te beschouwen.

19.5 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Markxman tot herstel van zodanige Gebreken, voor zover mogelijk.

19.6 Programmatuur van een Derdeleverancier is nimmer voorwerp van acceptatie. Doch, ter zake Programmatuur van een Derdeleverancier geldt dat Markxman de tijdens de Acceptatietest geconstateerde Gebreken terstond zal doorgeven aan deze Derdeleverancier, welke vervolgens op basis van de toepasselijke voorwaarden de Gebreken in behandeling zal nemen. Indien en voorzover mogelijk, is Markxman bereid om gedurende de tijd dat de Derdeleverancier nodig heeft om het Gebrek te herstellen zich in te spannen om een tijdelijke work-around aan te brengen. Bedoelde work-around wordt Opdrachtgever op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

19.7 Indien Opdrachtgever de Programmatuur bij de uitvoering van de Acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen nadat de gesignaleerde Gebreken zijn verholpen de Acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen in dit artikel.

19.8 Indien de Programmatuur door Opdrachtgever wordt/worden geaccepteerd, zal de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door Opdrachtgever, gelden als de datum van acceptatie.

19.9 Indien naar keuze van Opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt en/of Opdrachtgever het Bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van Bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.

## HOOFDSTUK 3 LEVERING VAN DIENSTEN

### Artikel 20 Opleiding

20.1 Markxman verzorgt opleidingen die betrekking kunnen hebben op het gebruik van de door Markxman aan Opdrachtgever te leveren of geleverde zaken, Programmatuur en/of ASP-dienst.

20.2 In de Overeenkomst zal de te verzorgen Opleiding nader worden gespecificeerd, alsmede worden vastgesteld op welke locatie deze wordt gegeven, tegen welk tarief en eventueel volgens welk uitvoeringsschema.

20.3 Markxman staat ervoor in dat de in te zetten docenten voldoende kennis van het onderwerp hebben en voldoende didactische vaardigheden hebben om de Opleiding naar behoren te kunnen verzorgen.

20.4 Markxman verstrekt aan iedere cursist adequaat cursusmateriaal voor eigen gebruik. Het auteursrecht op het cursusmateriaal gaat niet over op Opdrachtgever.

20.5 Opdrachtgever heeft het recht voor de aanvang van een Opleiding deze schriftelijk te annuleren zonder daarvoor kosten verschuldigd te zijn. Vindt annulering door Opdrachtgever tussen de vijftien (15) en (5) werkdagen plaatsvindt voor aanvang van de Opleiding, dan is Opdrachtgever 50 % van de kosten voor de Opleiding verschuldigd. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen van de opleiding is Opdrachtgever de in rekening gebrachte c.q. te brengen kosten voor die desbetreffende Opleiding volledig verschuldigd. Verplaatsing van de Opdracht naar een ander moment geldt als annulering. Opdrachtgever heeft bij annulering van zijn kant niet automatisch het recht op vervanging van deelname, of van de huur van een lokaal of een docent op een ander moment.

20.6 Annulering van de Opleiding door Markxman tot uiterlijk vier (4) Werkdagen voor de aanvang brengt over en weer geen kostenvergoedingen met zich mee. Door Opdrachtgever reeds betaalde bedragen worden onverwijld teruggestort. Markxman is niet aansprakelijk voor een eventuele schadevergoeding in deze.

### Artikel 21 Onderhoud Programmatuur en/of apparatuur, en infrastructuur

21.1 Indien Opdrachtgever een Overeenkomst met betrekking tot het uitvoeren van onderhoud van Programmatuur, Apparatuur en/of infrastructuur aangaat wordt in de Overeenkomst nader gespecificeerd welke rechten Opdrachtgever waarop heeft, onder welke voorwaarden en tegen welke prijzen en tarieven.

21.2 Indien de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst onderhoud van apparatuur welke Markxman niet heeft geleverd en/of heeft voorgeschreven behoudt Markxman zich het recht voor alvorens uitvoering aan de Overeenkomst te geven de bij de Opdrachtgever de ingebruik zijnde apparatuur te inventariseren, welke inventarisatie als Bijlage onderdeel zal uitmaken van de Overeenkomst. Het onderhoud zal dan slechts betrekking hebben op de geïnventariseerde apparatuur.

### Artikel 22 ASP-Dienst

22.1 In de Overeenkomst komen partijen overeen welke functionaliteit Markxman als ASP-Dienst zal leveren aan Opdrachtgever. In een ICD of SCD bij de Overeenkomst leggen zij het service level voor de ASP-Dienst vast. Bij gebreke van een ICD of SCD garandeert Markxman niet dat de functionaliteit van ASP-dienst voor Opdrachtgever altijd Beschikbaar is/zijn, doch streeft Markxman naar een maximale Beschikbaarheid. Indien een eventuele niet-beschikbaarheid maximaal vier (4) aaneengesloten uren voortduurt, zal de Dienst als volwaardig en ongestoord worden aangemerkt.

22.2 Markxman garandeert dat zij gerechtigd is de functionaliteit als ASP-Dienst ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever en vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden dienaangaande.

22.3 Zodra Markxman de inrichting van de functionaliteit heeft voltooid, zal Markxman Opdrachtgever hierover informeren en melden dat is opgeleverd, de ASP-Dienst is begonnen en de functionaliteit aan Opdrachtgever voor gebruik gereed is.

Opdrachtgever kan een Acceptatietest uitvoeren op de wijze als bepaald in Artikel 19.

22.4 Aanpassingen van functionaliteit worden tijdig door Markxman aan Opdrachtgever gecommuniceerd en Markxman verstrekt informatie aangaande de consequenties van de voorgenomen aanpassingen c.q. wijzigingen. In overleg zullen partijen beslissen of de aangepaste functionaliteit aan Opdrachtgever ter beschikking zal worden gesteld.

### Artikel 23 Gebruik van ASP-Dienst en storage

23.1 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het in het kader van de dienstverlening verstrekte gebruiksnamen en wachtwoorden, althans toegangsgegevens.

23.2 Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de ASP-Dienst handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval: a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de ASP-Dienst van Markxman; b. geen data op de servers van Markxman plaatsen die in strijd kunnen zijn met, of inbreuk maken op, de rechten van Markxman of derden, waaronder naast de intellectuele eigendomsrechten worden verstaan, alle zaken die in strijd zijn met de wet of goede zeden, waaronder, doch niet beperkt tot het plaatsen van (kinder)pornografie, illegale kansspelen, etc.; c. een inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Markxman of derden; d. geen virussen verspreiden; e. geen gebruik maken van andere dan door Markxman geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van Markxman met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen, zoals in de ICD of SCD is opgenomen; f. derden niet toestaan gebruik te maken van de ASP-Dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke

toestemming van Markxman; g. de ASP-Dienst, inclusief programmatuur, Programmatuur, niet nader inrichten c.q. parametriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt ; h. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van Markxman, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken.

#### **Artikel 24 Exit**

24.1 In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van de Opdrachtgever zullen partijen, in het geval van beëindiging van de ASP-Dienst(en), per omgaande in overleg treden omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van haar data, Programmatuur en/of ASP-dienst(en).

24.2 Markxman is bereid de ASP-dienst(en) gedurende een nader te bepalen periode (met een maximum van drie (3) maanden) na verstrijken van de opzegtermijn van de Overeenkomst tegen alsdan door Markxman gehanteerde tarieven, te blijven verrichten, mocht zulks noodzakelijk blijken, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van Markxman.

24.3 Alle werkzaamheden die door Markxman in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

#### **Artikel 25 Diverse bepalingen ICD en SCD**

25.1 Indien de servicelocatie door een Medewerker wordt bezocht draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat tenminste één ter zake kundig persoon van Opdrachtgever aanwezig is welke in staat is om de Medewerker de noodzakelijke toegang te verlenen voor de uitvoering van haar werkzaamheden. Indien geen ter zake kundig persoon aanwezig is of de Medewerker de noodzakelijke toegang niet verleend kan worden dan is Markxman gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten en de kosten voor de Medewerker in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

25.2 Opdrachtgever zal aan de Medewerker een adequate werkplek ter beschikking stellen voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden.

25.3 Opdrachtgever dient storingen aan Programmatuur onverwijld te melden aan de afdeling Serviceplanning van Markxman.

25.4 Opdrachtgever dient de aan hem ter beschikking gestelde Programmatuur als een goed huisvader te gebruiken