

BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD PROGRAMMATUUR

1. Algemeen en toepasselijkheid

1.1 De onderhavige Bijzondere Bepalingen hebben betrekking op "Onderhoud van Programmatuur", en zijn daarom naast de Algemene Bepalingen van toepassing indien Leverancier in opdracht van Cliënt ten behoeve van Cliënt of derde(n) programmatuur onderhoudt.

1.2 Begrippen die zijn geschreven met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Algemene Bepalingen.

2. Onderhoud

2.1 Indien Partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat Leverancier ten behoeve van Cliënt het onderhoud van programmatuur zal verrichten, zal dat inhouden dat Leverancier gebreken in de programmatuur zal herstellen met inachtneming van artikel 3 van deze Bijzondere Bepalingen. Indien schriftelijk overeengekomen kan de onderhoudsverplichting tevens omvatten (i) het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur met inachtneming van artikel 4 van deze Bijzondere Bepalingen, en/of (ii) dataconversie.

2.2 Indien Partijen tevens zijn overeengekomen dat Leverancier ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur zal bieden met betrekking tot het gebruik en functioneren van de programmatuur, zal als uitgangspunt gelden dat Leverancier telefonisch of per e-mail adviseert. Leverancier is gerechtigd voorwaarden te stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat redelijkerwijs niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens gebruikelijke werktijden.

2.3 Indien Partijen tevens zijn overeengekomen dat Leverancier 'standby-diensten' zal verlenen, zal dat inhouden dat Leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houdt tijdens de tussen Partijen overeengekomen dagen en tijden. In dat geval is Cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstig gebrek in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er redelijkerwijs niet voor in dat in dat geval alle gebreken tijdig zullen worden verholpen.

2.4 Serviceniveaus dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Cliënt zal Leverancier steeds informeren over omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de programmatuur en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud en met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

3. Uitvoering

3.1 Alle onderhoudsdiensten van Leverancier geschieden op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Leverancier zal haar onderhoudsverplichtingen met de vereiste zorg uitvoeren, met inachtneming van eventueel overeengekomen procedures.

3.2 Cliënt zal geconstateerde gebreken in de programmatuur onverwijld en zo gedetailleerd mogelijk melden. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om met inachtneming van haar gebruikelijke procedures gebreken te herstellen.

3.3 Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemontwijkende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Tenzij anders overeengekomen is Cliënt zelf verantwoordelijk voor installatie, inrichting, parametrisatie en tuning van aangepaste programmatuur of van nieuwe verbeterde versies. Leverancier garandeert redelijkerwijs niet dat alle gebreken worden hersteld of verbeterd.

3.4 Cliënt verleent leverancier alle mogelijke medewerking bij de onderhoudsdiensten van Leverancier. Hieronder valt in ieder geval het verzorgen van deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten en, indien door Leverancier gewenst, (tijdelijke) staking van het gebruik van de programmatuur.

3.5 Indien Leverancier haar onderhoud verricht op basis van door Cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens worden aangeleverd onder de door Leverancier gewenste voorwaarden voor rekening en risico van Cliënt. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

3.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur aan Cliënt geleverd door derden, zal Cliënt, indien Leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Cliënt verleent Leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat Leverancier in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.

3.7 Het onderhoud door Leverancier ontslaat Cliënt niet van zijn eigen verantwoordelijkheid voor het onderhoud en beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet.

4. Nieuwe versies van de programmatuur

4.1 De terbeschikkingstelling van nieuwe versies van programmatuur maken slechts onderdeel uit van het onderhoud indien dit is overeengekomen. Eventuele levering van nieuwe versies vindt plaats naar het redelijk oordeel van Leverancier.

4.2 Indien Leverancier in redelijkheid van oordeel is dat een nieuwe versie van de programmatuur aangeleverd zal dienen te worden, dan zal hij de Cliënt informeren over de redenen daarvoor en kan hij verlangen dat Partijen in dat kader een nieuwe schriftelijke overeenkomst sluiten en dat de nieuwe versie wordt vergoed door Cliënt. Leverancier staat er redelijkerwijs niet voor in dat een nieuwe versie exact dezelfde eigenschappen en functionaliteiten bevat als de oude.

4.3 Cliënt zal voor eigen rekening en risico zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpassen indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

5. Duur

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. Partijen zijn gerechtigd een Overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden tegen het einde van een kalendermaand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, zijn Partijen gerechtigd deze schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de overeengekomen periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6. Betaling

Vergoedingen in het kader van het onderhoud van programmatuur en eventuele andere diensten zijn steeds per jaar vooraf verschuldigd vanaf de aanvang van de Overeenkomst en ongeacht of Cliënt de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud, tenzij anders overeengekomen.

7. Uitsluitingen

7.1 Onder het onderhoud aan de programmatuur valt niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:

- a) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Leverancier;
- b) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
- c) wijzigingen in, of fouten, gebreken of onvolkomenheden, in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Leverancier valt;
- d) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
- e) het nalaten van Cliënt om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
- f) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door Leverancier wordt onderhouden;
- g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens; en
- h) andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.

7.2 Onderhoud dat, ondanks dat het is uitgesloten op grond van artikel 7.1, door Leverancier wordt uitgevoerd na ontvangst van een schriftelijk opdracht van Cliënt, wordt door Leverancier op basis van het gebruikelijke tarief geleverd.