

Algemene Leveringsvoorwaarden
Exact MKB Software B.V.



Versie 1.2

5 Maart 2021

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
1. Definities	4
2. Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden op aanbiedingen/ Overeenkomsten	4
3. Prijs en betaling.....	2
4. Vertrouwelijkheid/Geheimhouding en overname personeel	2
5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging	3
6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting	3
7. Risico en reclame.....	3
8. Intellectuele Eigendom	4
9. Medewerkingsverplichtingen.....	5
10. Leveringstermijnen	5
11. Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst.....	5
12. Aansprakelijkheid	6
13. Overmacht	7
14. Wijziging en meerwerk	7
15. Overdracht van rechten en verplichtingen	7
16. Duur van de Overeenkomst.....	7
17. Toepasselijk recht en geschillen	8
Hoofdstuk 2 Gebruiksrecht Programmatuur	9
18. (Aanvullende) Definities.....	9
19. Gebruiksrecht.....	9
20. Gebruiksbeperkingen	9
21. Aflevering en installatie.....	10
22. Acceptatietest en acceptatie.....	10
23. Vergoeding.....	11
24. Modifieren van de Programmatuur	11
25. Garantie	11
26. Einde van de Overeenkomst.....	12
27. Programmatuur van toeleveranciers	12
Hoofdstuk 3 Onderhoud Programmatuur en Gebruiksondersteuning.....	13
28. Onderhoudsovereenkomst	13
29. Service Level Agreement.....	13
30. Onderhoud Programmatuur.....	13
31. Uitvoering onderhoud Programmatuur	13
32. Nieuwe versies van de Programmatuur	14
33. Gebruiksondersteuning	14
34. Einde van de Overeenkomst.....	15
35. Betaling.....	15
36. Onderhoud door toeleveranciers.....	15
Hoofdstuk 4 Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur	16
37. Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur.....	16
38. Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur.....	16



39	Aflevering en installatie.....	16
40	Acceptatietest en acceptatie.....	18
41	Gebruiksrecht.....	18
42	Gebruiksbeperkingen.....	19
43	Einde van de Overeenkomst.....	19
44	Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden.....	20
45	Modificeren van de Maatwerkprogrammatuur.....	20
46	Garantie.....	20
Hoofdstuk 5 Cloud diensten.....		21
47	Definities.....	21
48	Cloud dienst(en).....	21
49	Uitvoering Cloud diensten.....	22
50	Betaling.....	22
51	Garantie.....	22
52	Toegang tot de Cloud dienst.....	23
53	Gebruik van de Cloud dienst.....	23
54	Applicaties van derden.....	24
55	Opschorting.....	24
56	Gevolgen beëindiging.....	24
Hoofdstuk 6 Opleidingen.....		25
57	Definities.....	25
58	Aanmelding en annulering.....	25
59	Uitvoering Opleiding.....	25
60	Prijzen en betaling.....	26
61	Intellectuele Eigendom.....	26
Hoofdstuk 7 Beheer en/of overige dienstverlening.....		27
62	Definitie.....	27
63	Beheer en/of overige dienstverlening.....	27
64	Beheer ICT-systemen.....	27
65	Rapportage.....	28
66	Betaling.....	28



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities

- 1.1. Algemene Leveringsvoorwaarden: de onderhavige voorwaarden.
- 1.2. Apparatuur: computer-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en/of andere apparaten en/ of andere Zaken.
- 1.3. Documentatie: de door E-MKB aan de Klant ter beschikking gestelde gebruikersinformatie, in papieren dan wel digitale vorm, in de door E-MKB te bepalen taal en met de door E-MKB te bepalen inhoud.
- 1.6. Klant: degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de toepasselijkheid van deze Algemene Leveringsvoorwaarden heeft aanvaard.
- 1.7. Maatwerkprogrammatuur: Programmatuur, die in opdracht van de Klant is ontwikkeld of op basis van bestaande Programmatuur is aangepast aan de specifieke wensen van de Klant.
- 1.8. Overeenkomst: een overeenkomst die betrekking heeft op de levering of beschikbaarstelling door E-MKB aan de Klant van goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook inclusief alle daaraan verbonden documenten (Bijlagen).
- 1.9. Partij: de Klant dan wel E-MKB.
- 1.10. Partijen: de Klant en E-MKB. Persoonsgegevens(s): alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
- 1.11. Programmatuur: de door E-MKB aan de Klant ter beschikking gestelde (Maatwerk)programmatuur, websites en/of computerprogramma's, inclusief computerprogramma's van derden die daarvan deel uitmaken, uitdrukkelijk beperkt tot de executeerbare versie (de zogenaamde "objectcode").
- 1.12. Service Level Agreement: een schriftelijke overeenkomst of nadere uitwerking daarvan onder door E-MKB te stellen voorwaarden waarin de dienstverlening nader wordt geregeld.
- 1.13. Standby-diensten: het uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen ter beschikking houden van één of meer medewerkers voor de Klant tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden.

1.14 E-MKB: Exact MKB Software B.V. en /of één van haar werkmaatschappijen of Gelieerde bedrijven voor zover zij deze Algemene Leveringsvoorwaarden op een aanbieding en/of Overeenkomst van toepassing heeft verklaard.

1.15. Zaken/Zaak: tastbare objecten zoals onder meer doch niet uitsluitend gegevensdragers, supplies en verbruiksartikelen.

2. Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden op aanbiedingen/ Overeenkomsten

- 2.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij E-MKB goederen en/of diensten, zoals Zaken en Programmatuur, van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de Klant levert.
- 2.2. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben uitdrukkelijk geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door de andere Partij zijn bevestigd. Wijzigingen in en aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Dit geldt niet voor de Algemene Leveringsvoorwaarden die E-MKB krachtens artikel 2.8 kan aanpassen.
- 2.3. De bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden dienen telkens in onderling verband te worden beschouwd. Bij tegenstrijdigheid prevaleren de specifieke bepalingen boven de meer algemene bepalingen.
- 2.4. De toepasselijkheid van door de Klant gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverminderd van kracht blijven. E-MKB en de Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 2.6. Alle aanbiedingen en andere uitingen van E-MKB zijn vrijblijvend, tenzij door E-MKB schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.7. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan E-MKB verstrekte gegevens waarop E-MKB haar aanbieding baseert. De Klant betracht steeds de uiterste zorg dat de opgegeven specificaties juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor E-MKB niet bindend,



behoudens indien door E-MKB uitdrukkelijk anders is vermeld.

- 2.8. E-MKB is gerechtigd gedurende een Overeenkomst over te gaan tot wijziging van de op een Overeenkomst toepasselijke Algemene Leveringsvoorwaarden. E-MKB zal de Klant hierover schriftelijk informeren.

3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders is overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient de Klant alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Alle door E-MKB afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij E-MKB schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door E-MKB afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door de Klant aan E-MKB kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door E-MKB te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is E-MKB gehouden de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door E-MKB afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3. Indien de Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die natuurlijke personen en/of rechtspersonen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
- 3.4. Ter zake de door E-MKB verrichte prestaties en de daarvoor door de Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van E-MKB volledig bewijs op, onverminderd het recht van de Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5. E-MKB is gerechtigd prijzen en tarieven aan te passen per 1 januari van elk kalenderjaar. De aanpassing van de prijzen en tarieven wordt tijdig aangekondigd en de Klant verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met deze aanpassingen. In elk geval zullen de prijzen of tarieven ten opzichte van het voorgaande jaar niet naar beneden bijgesteld worden.
- 3.6. E-MKB is bevoegd tussentijdse prijsverhogingen van haar toeleveranciers aan de Klant door te berekenen. Ook zullen eventuele kosten van (run time) licenties van toeleveranciers worden doorbelast aan de Klant.
- 3.7. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop E-MKB de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan de Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door de Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de Klant binnen een termijn van

30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling dient te geschieden op een door E-MKB aan te geven bank- of girorekening. Indien de Klant niet akkoord is met het op de factuur vermelde bedrag, dient de Klant dit uiterlijk binnen 8 dagen na dagtekening van de factuur, schriftelijk met onderbouwing aan E-MKB te melden. Na het verstrijken van voornoemde termijn wordt de Klant geacht met de factuur te hebben ingestemd. De Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

- 3.8. Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Klant, indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand of – indien dit hoger is – de wettelijke handelsrente. Indien de Klant na een tweede aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan E-MKB de vordering uit handen geven, in welk geval de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.
 - 3.9. Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen verleent de Klant aan E-MKB door het aangaan van de Overeenkomst, de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door de Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. De Klant zal te allen tijde zorgdragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso.
 - 3.10. Indien de Klant niet, niet tijdig of niet naar behoren aan enige verplichting uit de Overeenkomst voldoet, of de bedrijfsklare opstelling door toedoen van de Klant wordt vertraagd of anderszins de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke medewerking niet, niet tijdig of niet naar behoren verleent, is E-MKB bevoegd, na de klant in gebreke te hebben gesteld, om (een deel van) haar werkzaamheden en diensten op te schorten, en de alsdan gerezen kosten aan de Klant in rekening te brengen, overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven en zonder dat E-MKB tot enige schadevergoeding vanwege de opschorting is gehouden, zulks onverminderd alle overige rechten die aan E-MKB toekomen. De Klant is nimmer gerechtigd tot opschorting van haar verplichtingen.
- ### **4. Vertrouwelijkheid/Geheimhouding en overname personeel**
- 4.1. De Klant en E-MKB dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens (waaronder maar niet beperkt tot gegevens met betrekking tot Programmatuur, Documentatie, codes en wachtwoorden) waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de Partijen als

zodanig zijn aangeduid. De Klant erkent dat de Programmatuur, Documentatie, codes en wachtwoorden etc. een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze Programmatuur en Documentatie bedrijfsgeheimen van E-MKB, diens toeleveranciers en/of de producent van de Programmatuur bevat.

- 4.2. Elk van de Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1. Indien E-MKB en Klant een Overeenkomst(en) zijn aangegaan waar ook Persoonsgegevens worden verwerkt, zullen Partijen hiertoe een overeenkomst betreffende de verwerking van persoonsgegevens E-MKB (Verwerkingsovereenkomst) sluiten.
- 5.2. De Persoonsgegevens zullen op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, in overeenstemming met de voorwaarden van de Verwerkingsovereenkomst en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG), of de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van Persoonsgegevens indien deze regels een hoger beschermingsniveau voor de Persoonsgegevens voorschrijven dan de AVG. Partijen verstrekken elkaar over en weer tijdig alle benodigde informatie om een goede naleving van de AVG mogelijk te maken.
- 5.3. De Klant blijft rechthebbende van de Persoonsgegevens die door de Klant voor verwerking aan E-MKB zijn verstrekt. E-MKB is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens te controleren en is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door de Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 5.5. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, is E-MKB gerechtigd de Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. E-MKB is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. De Klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar. E-MKB is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een toerekenbaar handelen of nalaten van E-MKB.

6 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1. Alle aan de Klant geleverde Zaken blijven eigendom van E-MKB totdat alle bedragen, die de Klant aan E-MKB op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst of

anderszins verschuldigd is, volledig aan E-MKB zijn voldaan. De Klant die als wederverkoper optreedt en waarvoor E-MKB met de Klant een separate Overeenkomst heeft gesloten, zal alle Zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van E-MKB mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van haar bedrijf. Indien de Klant(mede) uit door E-MKB geleverde Zaken een nieuwe Zaak vormt, vormt de Klant die Zaak slechts voor E-MKB en houdt de Klant de nieuw gevormde Zaak voor E-MKB totdat de Klant alle op grond van de Overeenkomst of anderszins verschuldigde bedragen heeft voldaan. E-MKB blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Klant eigenaar van de nieuw gevormde Zaak.

- 6.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde Zaak worden beheerst door Nederlands recht.
- 6.3. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden aan de Klant verleend onder de voorwaarde dat de Klant alle uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van de Klant zijn overeengekomen, komt aan de Klant het gebruiksrecht toe zolang zij haar periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.4. E-MKB kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde Zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden en (tussen-) resultaten van de diensten van E-MKB onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan E-MKB verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7 Risico en reclame

- 7.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering, vernietiging of beschadiging van Zaken, producten, gegevens, documenten, Documentatie, Apparatuur, Programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op de Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van E-MKB of hulppersonen van E-MKB zijn, draagt E-MKB het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.
- 7.2. Indien E-MKB in het kader van één of meer Overeenkomsten verzekeringen afsluit op verzoek en voor rekening van de Klant, kan de Klant nimmer meer rechten doen gelden dan wanneer de Klant zelf de verzekeringsovereenkomst zou hebben afgesloten.
- 7.3. Reclames dienen schriftelijk uiterlijk binnen 8 dagen, na de levering te zijn ingediend bij E-MKB onder gedetailleerde opgave van de gronden waarop de reclame is gebaseerd. Bij gebreke daarvan wordt de

Klant geacht de uitvoering van de Overeenkomst te hebben goedgekeurd. Het in behandeling nemen van een reclame vormt geen erkenning door E-MKB van de tijdigheid of gegrondheid van de reclame. Geringe in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen in kleur, afmeting, afwerking, hoeveelheid en kwaliteit kunnen nimmer een grond tot reclame opleveren.

- 7.4 De Klant is zelf en altijd verantwoordelijk voor het maken en het beschikbaar hebben van leesbare kopieën van alle bestanden, gegevens en informatiedragers. De Klant wordt geadviseerd om de nodige verzekeringen af te sluiten, zoals een reconstructie-verzekering. De Klant is verantwoordelijk voor de juiste toepassing in haar organisatie van Zaken, Apparatuur, Programmatuur, Documentatie, overige documenten en diensten van E-MKB of diens licentiegevers en toeleveranciers alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethoden en voor beveiliging van de gegevens.
- 7.5 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing, de installatie, de montage, de ingebruikneming, de instellingen en het beheer in haar organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, databestanden en andere producten en materialen.

8 Intellectuele Eigendom

- 8.1 Alle rechten van Intellectuele Eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur, diensten of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij E-MKB, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en deze Algemene Leveringsvoorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-eeuwigdurend, niet-overdraagbaar aan derden en niet- sublicentieerbaar.
- 8.2 Indien E-MKB bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van Intellectuele Eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van Intellectuele Eigendom ten aanzien van specifiek voor de Klant ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zal gaan op de Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van E-MKB niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, Documentatie, documenten, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van Intellectuele Eigendom het recht van E-MKB aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te

doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de Klant zijn of worden gedaan.

- 8.3 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende enig recht van Intellectuele Eigendom uit de Programmatuur, Documentatie, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 8.4 Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het E-MKB toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Programmatuur, Apparatuur, databestanden en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is de Klant nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 8.5 E-MKB vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door E-MKB zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van Intellectuele Eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat de Klant E-MKB onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan E-MKB. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan E-MKB verlenen om zich, indien nodig in naam van de Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door de Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan E-MKB ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die de Klant zonder schriftelijke toestemming van E-MKB in de Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door E-MKB zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van Intellectuele Eigendom of indien naar het oordeel van E-MKB een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal E-MKB, indien mogelijk, ervoor zorgdragen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, databestanden, Apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van E-MKB is uitgesloten.
- 8.6 De Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan E-MKB van Apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of samenvoeging (bijvoorbeeld in een website). De Klant vrijwaart E-MKB tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen,

gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van E-MKB.

9 Medewerkingsverplichtingen

- 9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door E-MKB mogelijk te maken zal de Klant E-MKB steeds tijdig alle door E-MKB nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien de Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 9.2 Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door E-MKB nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, Apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van E-MKB stelt of indien de Klant op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft E-MKB het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft E-MKB tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van E-MKB tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 9.3 Ingeval medewerkers van E-MKB op locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, draagt de Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart E-MKB voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van E-MKB, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De Klant zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door E-MKB ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 9.4 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is de Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van E-MKB staan. E-MKB is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van

- 9.5 De Klant is gehouden onverwijld melding aan E-MKB te doen van fouten die zij ontdekt in de Programmatuur.

10 Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door E-MKB genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door E-MKB genoemde of tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden E-MKB niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Ingeval Partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum schriftelijk zijn overeengekomen is E-MKB daaraan niet gebonden indien deze vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is E-MKB gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leveringstermijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen E-MKB en de Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. Een overschrijding brengt nimmer schadeplichtigheid van E-MKB met zich mee.
- 10.2 De enkele overschrijding van een door E-MKB genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt E-MKB niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt E-MKB wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming en E-MKB ook na die termijn blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat E-MKB in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11 Ontbinding en opzegging van de Overeenkomst

- 11.1 Iedere Partij komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst toe indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Ontbinding is slechts mogelijk na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming. Betalingsverplichtingen van de Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden

steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

- 11.2 Indien de Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de Klant bewijst dat E-MKB ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die E-MKB vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3 Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk van de Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen Partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4 De Klant is nimmer gerechtigd een Overeenkomst welke voor bepaalde tijd is aangegaan, zoals maar niet daartoe beperkt, een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht, tussentijds op te zeggen.
- 11.5 Elk van de Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien aan de andere Partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, of indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. E-MKB is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van de Klant vervalt het recht tot gebruik van aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur en dergelijke van rechtswege.
- 11.6 Indien de Overeenkomst als gevolg van een rechterlijke uitspraak wegens schending van de bepalingen van de Wet implementatie rechtsbeschermingrichtlijnen aanbesteden (Wira), wordt vernietigd dan zal de Klant in verband met de ongedaanmaking van de Overeenkomst een vergoeding aan E-MKB verschuldigd zijn ter grootte van het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs, behoudens indien E-MKB daardoor onbillijk zou worden bevoordeeld.

12 Aansprakelijkheid

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van E-MKB wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de

nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden bedoelde vrijwaringsverplichting van E-MKB. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 1 jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor 1 jaar, te weten het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van E-MKB voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000,00. Onder directe schade wordt verstaan:

- a. redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van E-MKB aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden;
- b. redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat E-MKB op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

- 12.2 De totale aansprakelijkheid van E-MKB voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 1.250.000,00 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 12.3 De aansprakelijkheid van E-MKB voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan E-MKB voorgeschreven Zaken, materialen, programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan E-MKB voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van E-MKB wegens vermindering, vernietiging of verlies van bestanden, gegevens, documenten, andere informatiedragers of data van de Klant.

- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van E-MKB, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van E-MKB uit hoofde van deze Algemene Leveringsvoorwaarden geheel onverlet.
- 12.5 Tenzij nakoming door E-MKB blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van E-MKB wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de Klant E-MKB onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en E-MKB ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat E-MKB in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij E-MKB meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen E-MKB vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.7 De Klant vrijwaart E-MKB voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door E-MKB geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover de Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 12.8 Het bepaalde in dit artikel 12 alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Leveringsvoorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan E-MKB zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

13 Overmacht

- 13.1 Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van E-MKB, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan E-MKB zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van Zaken, Apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan E-MKB is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen, (xi) terrorisme en (xii) onbeschikbaarheid van één of meer medewerkers.

- 13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 90 dagen duurt, heeft elk van de Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

14 Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien E-MKB op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van E-MKB. E-MKB is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2 De Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel 14 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de diensten en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de Klant en E-MKB kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst de vraag naar meerwerk voordoet, is voor de Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken, zal E-MKB de Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel 14.

15 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1 E-MKB is te allen tijde bevoegd na voorafgaande mededeling aan de Klant en zonder dat daarvoor de toestemming van de Klant noodzakelijk is alle uit de door haar gesloten Overeenkomsten voortvloeiende rechten en verplichtingen aan derden over te dragen. Voor zover die toestemming of medewerking vereist zou zijn, wordt deze door de Klant hierbij bij voorbaat verleend en verplicht de Klant zich alle overige nodige medewerking te zullen verlenen. De Klant kan haar rechten en verplichtingen uit de door haar gesloten Overeenkomsten slechts overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van E-MKB, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

16 Duur van de Overeenkomst

- 16.1 De Overeenkomst heeft een minimale looptijd vanaf aanvang van de Overeenkomst tot en met 31 december van het 3de jaar na aanvang van de Overeenkomst, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van 1 jaar verlengd, tenzij de Klant of E-MKB de Overeenkomst schriftelijk bij aangetekend schrijven beëindigt met inachtneming van een

opzegtermijn van 3 maanden vóór het einde van de betreffende periode.

17 Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1 De Overeenkomsten tussen E-MKB en de Klant worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 17.2 Eventuele geschillen tussen Partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Utrecht.

Hoofdstuk 2 Gebruiksrecht Programmatuur

De in dit hoofdstuk 'Gebruiksrecht Programmatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van Hoofdstuk 1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, van toepassing indien E-MKB Programmatuur in gebruik geeft en/of Cloud diensten verricht en daarmee verbonden diensten (al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nader uitgewerkt) aan Klant verleent.

18 (Aanvullende) Definities

18.1 Objectcode: Programmatuur in een uitvoerbare ("executable") versie voor gebruik.

18.2 Pincode: een door E-MKB afgegeven unieke code ten behoeve van toegang tot en gebruik van de Programmatuur.

19 Gebruiksrecht

19.1 E-MKB geeft het recht aan de Klant de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur en de Documentatie te gebruiken. Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1) is het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds niet-eeuwigdurend, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

19.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, strekt de verplichting tot het ter beschikking stellen door E-MKB van het gebruiksrecht aan de Klant zich uitsluitend uit tot de Objectcode van de Programmatuur. Het gebruiksrecht van de Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur. De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documenten worden nimmer aan de Klant ter beschikking gesteld, ook niet indien de Klant bereid is voor het ter beschikking stellen een vergoeding te voldoen.

19.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is E-MKB niet gehouden tot het ter beschikking stellen van andere dan de overeengekomen Programmatuur, programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur. E-MKB is te allen tijde gerechtigd de Klant over te zetten van de overeengekomen Programmatuur naar andere vergelijkbare Programmatuur. E-MKB zal Klant hier tijdig over informeren. Indien in afwijking van het vorenstaande door E-MKB (tevens) andere dan de overeengekomen Programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan E-MKB verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat en dat voor de ter beschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald.

19.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van E-MKB niet begrepen het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Programmatuur. Deze werkzaamheden en diensten

worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van E-MKB in rekening gebracht.

20 Gebruiksbeperkingen

20.1 De Klant zal de tussen Partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven. De Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst met E-MKB inhoudt, alsook een inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom van de Programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

a. het soort of type Apparatuur waarvoor de Programmatuur bestemd is;

b. het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Programmatuur bestemd is;

c. bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van de Klant de Programmatuur mogen gebruiken;

d. het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van de Klant de Programmatuur mag gebruiken;

e. de locatie waarop de Programmatuur gebruikt mag worden;

f. bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijvoorbeeld zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden);

g. iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

Het gebruiksrecht wordt aan de Klant slechts verleend voor de Programmatuur zoals beschreven in de Overeenkomst tussen beide Partijen, en is onderhevig aan de licentie- en gebruiksbeperkingen en overige voorwaarden die van toepassing zijn.

20.2 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur gebruikt mag worden, is de Klant gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

20.3 E-MKB kan verlangen dat de Klant de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat de Klant bij E-MKB, diens toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. E-MKB is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen.

- 20.4 De Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 20.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt ook verstaan medewerkers van aan de Klant Gelieerde bedrijven of instellingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de Klant de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals "time-sharing", "application service provision", "software as a service" en "outsourcing".
- 20.6 Het is de Klant niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij het ter beschikking stellen van de Programmatuur door E-MKB verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen.
- 20.7 De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens E-MKB uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door de Klant van de overeengekomen gebruiksbepalingen. De Klant zal op eerste verzoek van E-MKB toegang tot haar gebouwen en systemen aan E-MKB verlenen. E-MKB zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die E-MKB in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 20.8 Indien het gebruiksrecht eindigt is de Klant gehouden, tenzij er sprake is van Cloud diensten, alle Programmatuur van haar Apparatuur te verwijderen.
- 20.9 E-MKB kan, doch is daartoe niet gehouden, indien het gebruiksrecht eindigt, op verzoek van de Klant een "inijklicentie" voor de Programmatuur verstrekken voor beperkte duur en tegen nader door E-MKB te stellen (financiële) voorwaarden.
- 20.10 Bij overtreding van één van de bepalingen van dit artikel 20 eindigt, na hiertoe in gebreke te zijn gesteld en een redelijke termijn voor nakoming is bepaald waarna Klant wederom niet nakomt, het gebruiksrecht van de Klant onmiddellijk, zonder dat een nadere (rechts)handeling van E-MKB daartoe is vereist, en verbeurt de Klant aan E-MKB een onmiddellijk opeisbare boete ten bedrage van € 100.000,00 onverminderd alle overige rechten van E-MKB, waaronder het recht om nakoming en/of schadevergoeding van de Klant te vorderen.

21 Aflevering en installatie

- 21.1 E-MKB zal de Programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door E-MKB te bepalen formaat informatiedragers aan de Klant afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan de Klant afleveren. E-MKB bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 21.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen, zal E-MKB de Programmatuur bij de Klant installeren. Indien dit door E-MKB wordt verzocht, is de Klant verplicht om haar medewerking te verlenen aan de uitvoering van de installatie door E-MKB voor licenties die nodig zijn voor de opstart van de door E-MKB geleverde Programmatuur. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, afstellen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen en voor dataconversie zorgdragen.

22 Acceptatietest en acceptatie

- 22.1 Tenzij Partijen zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt de Klant de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 22.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 22.3 tot en met 22.10 van toepassing.
- 22.3 De Klant is gehouden tijdens het uitvoeren vna de acceptatietest onverwijld melding aan E-MKB te doen van fouten in de Programmatuur.
- 22.4 De acceptatietest periode bedraagt de testperiode 14 dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, na aflevering of, indien een door E-MKB uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is de Klant niet gerechtigd de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan E-MKB rapporteren.
- 22.5 De Klant is verplicht om tijdens de acceptatietest en onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door E-MKB schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk Maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de ondersteuning die E-MKB verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van de Klant. E-MKB kan aan voornoemde ondersteuning nader te bepalen (financiële) voorwaarden stellen.

22.6 De Programmatuur zal in het geval van een acceptatietest tussen Partijen gelden als geaccepteerd:

a. op de eerste dag na de testperiode, dan wel;

b. Indien E-MKB vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden, die volgens artikel 23.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien de Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

22.7 Indien tijdens het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat, zal de Klant E-MKB uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. E-MKB zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij E-MKB gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.

22.8 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van geringe fouten. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

22.9 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt 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.

22.10 Acceptatie van de Programmatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 22 heeft tot gevolg dat E-MKB gekwet is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende het ter beschikking stellen en afleveren van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door E-MKB is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie van de Programmatuur.

23 Vergoeding

23.1 Een gebruiksrecht wordt verkregen voor de duur van de Overeenkomst tegen betaling van een initiële prijs voor het gebruiksrecht en periodiek een gebruiksrecht-, onderhouds- en gebruiksondersteuning/supportvergoeding alsmede dient de Klant een vergoeding voor de andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten te betalen.

23.2 E-MKB zal eerst na betaling van de initiële prijs van het gebruiksrecht en de periodiek verschuldigde vergoedingen de Programmatuur met een bijbehorende (Pin)code, indien van toepassing, en Documentatie aan de Klant ter beschikking stellen. Indien de Klant enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt, heeft E-MKB te allen tijde het recht de (Pin)code niet te verstrekken en/of te blokkeren.

23.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de tussen Partijen overeengekomen initiële prijs en (gebruiksrecht)vergoeding verschuldigd op de tussen Partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

a. indien Partijen niet zijn overeengekomen dat E-MKB zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij aflevering van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde (gebruiksrecht)vergoedingen, bij aflevering van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechtstermijn;

b. indien Partijen wel zijn overeengekomen dat E-MKB zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde (gebruiksrecht)vergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechtstermijn.

23.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is E-MKB niet gehouden tot installatie en aanpassing van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door E-MKB tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de Programmatuur verricht worden, kan E-MKB verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van E-MKB in rekening gebracht.

24 Modifieren van de Programmatuur

24.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de Klant niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van E-MKB. E-MKB is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van de uitvoering van de door de Klant gewenste modificaties.

24.2 De Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van de Klant door derden – al dan niet met toestemming van E-MKB – aangebrachte modificaties.

25 Garantie

25.1 E-MKB garandeert dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur voldoet aan de door E-MKB schriftelijke aangegeven specificaties voor de duur van de garantieperiode van maximaal 90 dagen. Deze garantie geldt alleen voor de initiële levering en wordt dus niet verlengd of hernieuwd door levering van aanvullende Programmatuur. E-MKB staat er niet voor in

dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door de Klant. E-MKB garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken worden verholpen.

25.2 E-MKB zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Fouten in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken.

25.3 Herstel van Fouten geschiedt op een door E-MKB te bepalen locatie. E-MKB is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.

25.4 E-MKB is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van E-MKB.

26 Einde van de Overeenkomst

26.1 Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal de Klant alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur en alle Documentatie aan E-MKB retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken aan E-MKB. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, is E-MKB bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden de Klant ondersteuning te verlenen met het oog op een door de Klant gewenste dataconversie.

27 Programmatuur van toeleveranciers

27.1 Indien en voor zover E-MKB Programmatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die Programmatuur de (licentie-) voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, welke door E-MKB ter hand zijn gesteld of op enige andere wijze aan Klant zijn verstrekt. Tevens liggen deze voorwaarden voor de Klant ter inzage bij E-MKB en zal E-MKB deze aan de Klant kosteloos op haar verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en E-MKB om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

Hoofdstuk 3 Onderhoud Programmatuur en Gebruiksondersteuning

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud Programmatuur' en Gebruiksondersteuning' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van Hoofdstuk 1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en, indien van toepassing, de bepalingen van Hoofdstuk 2, van toepassing indien E-MKB diensten verricht op het gebied van onderhoud van Programmatuur en Gebruiksondersteuning (support) bij het gebruik van Programmatuur.

28 Onderhoudsovereenkomst

- 28.1. Het onderhoud dat onderdeel uitmaakt van de met de Klant gesloten Overeenkomst wordt in dit hoofdstuk geregeld.
- 28.2 E-MKB biedt verschillende niveaus van Gebruiksondersteuning aan Klanten beschreven in afzonderlijke Service Level Agreements. De Klant, verklaart de Service Level Agreement behorend bij de dienst te hebben gelezen en met de inhoud daarvan akkoord te zijn. Het met de Klant overeengekomen niveau van Gebruiksondersteuning wordt in de orderbevestiging vastgelegd. Bij tegenstrijdigheden tussen bepalingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden en de bepalingen van de Service Level Agreement, prevaleren de bepalingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 28.3 De Klant dient terzake van het beoogd gebruik van de Programmatuur deskundig personeel aan te stellen. Indien gebruik wordt gemaakt van Gebruiksondersteuning van E-MKB dient de Klant er voor zorg te dragen dat haar personeel producttrainingen volgt. E-MKB kan de kosten van werkzaamheden die het gevolg zijn van onvoldoende deskundigheid van medewerkers van de Klant tegen de bij haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

29 Service Level Agreement

- 29.1 Een Service Level Agreement wordt slechts schriftelijk overeengekomen. De Klant zal E-MKB steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de diensten en de beschikbaarheid daarvan. Indien dergelijke afspraken worden gemaakt, wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van E-MKB zijn gelegen en met inachtneming van de diensten als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door E-MKB gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

30 Onderhoud Programmatuur

- 30.1 Indien overeengekomen, verricht E-MKB het onderhoud van de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde Programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van Fouten in de Programmatuur overeenkomstig artikel 31 en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur

overeenkomstig artikel 32, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen en deze nieuwe versies beschikbaar zijn. E-MKB behoudt zich het recht voor om het herstel van Fouten te laten samenvallen met het ter beschikking stellen van een nieuwe versie van de Programmatuur.

- 30.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is E-MKB niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 30.3 Indien het onderhoud van E-MKB op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de Programmatuur ("Gebruiksondersteuning") omvat, zal E-MKB telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur. E-MKB kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor Gebruiksondersteuning in aanmerking komt. E-MKB zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om Gebruiksondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. E-MKB staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden Gebruiksondersteuning. Gebruiksondersteuning wordt uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren van E-MKB.
- 30.4 Indien het onderhoud door E-MKB op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Standby-diensten omvat, zal E-MKB één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. E-MKB staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

31 Uitvoering onderhoud Programmatuur

- 31.1 E-MKB zal zich inspannen het onderhoud met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoud door E-MKB wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover E-MKB in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 31.2 De Klant zal geconstateerde Fouten in de Programmatuur schriftelijk gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal E-MKB zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen Fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door E-MKB te bepalen wijze en termijn aan de Klant ter beschikking worden gesteld. E-MKB is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de

beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, afstellen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. E-MKB staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken zullen worden verholpen.

31.3 Indien E-MKB het onderhoud online verricht, zal de Klant van haar kant tijdig zorgdragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. E-MKB is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van de Klant niet voldoen aan de door E-MKB gestelde eisen.

31.4 De Klant zal alle door E-MKB verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur door de Klant indien dit naar het oordeel van E-MKB noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan E-MKB het onderhoud opschorten of beperken. Indien E-MKB onderhoud verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door E-MKB te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van de Klant worden aangeleverd. De Klant staat ervoor in dat alle door haar aan E-MKB ter uitvoering van het onderhoud ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan E-MKB verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van E-MKB.

31.5 Indien uitdrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen dat het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door E-MKB zelf aan de Klant is geleverd, zal de Klant, indien E-MKB dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documenten van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. De Klant staat ervoor in dat zij gerechtigd is tot het ter beschikking stellen van voorgaande gegevens aan E-MKB en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. De Klant verleent E-MKB het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documenten, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. De Klant vrijwaart E-MKB voor alle aanspraken van derden terzake van het ter beschikking stellen en het gebruik dat E-MKB in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.

31.6 Het onderhoud door E-MKB laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Klant voor het 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. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een

gezagsverhouding tot de Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf Programmatuur en (hulp)computerprogramma's installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

32 Nieuwe versies van de Programmatuur

32.1 Het onderhoud omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur, uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen en deze beschikbaar zijn. Indien het onderhoud het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur omvat, dan vindt het ter beschikking stellen plaats ter discretie van E-MKB.

32.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, verleent E-MKB, na het ter beschikking stellen van de nieuwste versie, alleen nog Gebruiksondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot de nieuwste en een daaraan voorafgaande versie.

32.3 E-MKB kan verlangen dat voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies door de Klant een nieuwe vergoeding wordt betaald. E-MKB kan uit een vorige versie van de Programmatuur de functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. E-MKB is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

32.4 E-MKB kan van de Klant verlangen dat zij haar systeem (Apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

33 Gebruiksondersteuning

33.1 Indien Partijen dit zijn overeengekomen, heeft de Klant recht op Gebruiksondersteuning bij het gebruik van de Programmatuur zoals is bepaald in de Overeenkomst en de Domestic Tiered Support Terms tussen Partijen. Bij gebreke van een bijzondere bepaling in de Overeenkomst, heeft de klant recht op Basis Gebruiksondersteuning zoals bepaald in de Tiered Support Terms. E-MKB behoudt zich het recht voor de inhoud en voorwaarden alsmede de prijzen van de Gebruiksondersteuning aan te passen.

33.2 De verplichting van E-MKB is een inspanningsverplichting om vragen te beantwoorden met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur. E-MKB garandeert niet, dat zij ten behoeve van de Gebruiksondersteuning te allen tijde direct bereikbaar zal zijn en de vragen kan beantwoorden.

33.3 E-MKB kan haar gebruikelijke prijzen en tarieven in rekening brengen indien diensten worden verleend die

verder gaan dan het beantwoorden van vragen met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur.

buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden onverkort.

- 33.4 Indien naar het oordeel van E-MKB de kennis van de Klant niet toereikend is om aan de Klant Gebruiksondersteuning te verlenen, behoudt E-MKB zich het recht voor de Gebruiksondersteuning te staken of op te schorten.

34 Einde van de Overeenkomst

- 34.1 Indien het gebruiksrecht om welke reden dan ook eindigt, eindigt ook het onderhoud. Indien om welke reden dan ook het onderhoud eindigt, houdt dit automatisch in dat het gebruiksrecht eindigt. In het laatste geval kan de Klant het gebruiksrecht continueren tegen nader door E-MKB te stellen (financiële) voorwaarden. Indien het gebruiksrecht of het onderhoud eindigt dient de Klant wel de verschuldigde vergoedingen voor de resterende overeengekomen duur van de Overeenkomst volledig te voldoen. Tevens dient de Klant te voldoen aan al haar overige verplichtingen, waaronder de verplichting van artikel 21.8.
- 34.2 E-MKB zal noch de initiële prijs noch vooruitbetaalde danwel vooruit gefactureerde periodieke gebruiksrechtvergoedingen en onderhoudsvergoedingen dan wel andere vergoedingen aan de Klant restitueren danwel crediteren.

35 Betaling

- 35.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 35.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de Programmatuur en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventuele andere in de Overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd ongeacht of de Klant de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

36 Onderhoud door toeleveranciers

Indien onderhoud wordt uitgevoerd overeenkomstig de voorwaarden van derden, zullen, voor wat betreft dat onderhoud de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, welke door E-MKB ter hand zijn gesteld of op enige andere wijze aan Klant zijn verstrekt. Tevens liggen deze voorwaarden voor de Klant ter inzage bij E-MKB en zal E-MKB deze aan de Klant kosteloos op haar verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en E-MKB om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of

Hoofdstuk 4 Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur

De in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van Hoofdstuk 1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en de bepalingen van Hoofdstuk 2 en 3, van toepassing indien E-MKB Maatwerkprogrammatuur ontwikkelt, onder welke naam dan ook, en aanverwante diensten verleent.

37 Specificaties van de Maatwerkprogrammatuur

- 37.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de Maatwerkprogrammatuur door of vanwege de Klant aan E-MKB ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
- 37.2 De Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan E-MKB verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van de Klant.
- 37.3 E-MKB is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten, totdat de Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. De Klant verplicht zich de haar bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan E-MKB te melden.
- 37.4 Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de Maatwerkprogrammatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitenstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitenstelling steeds in goed overleg tussen Partijen tot stand worden gebracht.

38 Ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur

- 38.1 E-MKB zal de Maatwerkprogrammatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de Maatwerkprogrammatuur en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met de Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met

de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan E-MKB verlangen dat de Klant zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. E-MKB is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop de Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

- 38.2 De ontwikkelwerkzaamheden van E-MKB worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst E-MKB uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 38.3 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur in fasen zal plaatsvinden of indien E-MKB gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is E-MKB gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen, totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 38.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is E-MKB niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. E-MKB is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van E-MKB wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van E-MKB.
- 38.5 Indien de Overeenkomst tot het ontwikkelen van Maatwerkprogrammatuur is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is E-MKB steeds gerechtigd na overleg met de Klant deze personen op een door E-MKB te bepalen termijn te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 38.6 Desgevraagd zal de Klant E-MKB in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van de Klant te verrichten.

39 Aflevering en installatie

- 39.1 E-MKB zal de Maatwerkprogrammatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan de Klant afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) afleveren. E-MKB bepaalt het moment en de wijze van aflevering.
- 39.2 Uitsluitend indien dit schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen, zal E-MKB de Maatwerkprogrammatuur bij de Klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de Klant zelf de Maatwerkprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is E-MKB niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

40 Acceptatietest en acceptatie

- 40.1 Indien Partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt de Klant de Maatwerkprogrammatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken.
- 40.2 Indien tussen Partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 40.3 tot en met 40.10 van toepassing.
- 40.3 De Klant is gehouden onverwijld melding aan E-MKB te doen van Fouten in de Maatwerkprogrammatuur.
- 40.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door E-MKB uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden, en de Klant zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan E-MKB rapporteren.
- 40.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is de Klant verplicht onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Maatwerkprogrammatuur beantwoordt aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de door of namens E-MKB eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van de Klant.
- 40.6 De Maatwerkprogrammatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien:
- Partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door E-MKB uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
 - Partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
 - E-MKB vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 40.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 40.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Maatwerkprogrammatuur, indien de Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 40.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Maatwerkprogrammatuur Fouten bevat, zal de Klant E-MKB uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Fouten informeren. E-MKB zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij E-MKB gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma- omwegen of probleem vermijdende restricties in de Maatwerkprogrammatuur aan te brengen.
- 40.8 Acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van Geringe Fouten. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Maatwerkprogrammatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 40.9 Indien de Maatwerkprogrammatuur in fasen en/ of onderdelen wordt 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.
- 40.10 Acceptatie van de Maatwerkprogrammatuur op één van de wijzen als bedoeld in dit artikel 40 heeft tot gevolg dat E-MKB gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door E-MKB is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de Maatwerkprogrammatuur.

41 Gebruiksrecht

- 41.1 E-MKB stelt de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur en de daarbij behorende Documentatie voor gebruik, voor de duur van de Overeenkomst, aan de Klant ter beschikking. Onverminderd het bepaalde in de Algemene bepalingen (Hoofdstuk 1), is het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur steeds niet-eeuwigdurend, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 41.2 Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Maatwerkprogrammatuur en de bij de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur gemaakte technische documenten aan de Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval de Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze Maatwerkprogrammatuur aan te brengen. Indien E-MKB in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documenten aan de Klant ter beschikking te stellen, kan E-MKB daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
- 41.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is E-MKB niet gehouden tot het ter beschikking stellen van de voor

het gebruik en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- of databibliotheken. Indien in afwijking van het vorenstaande door E-MKB tevens hulpcomputerprogramma's en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan E-MKB verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. Het ter beschikking stellen wordt in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van E-MKB in rekening gebracht.

41.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van E-MKB niet begrepen het onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Maatwerkprogrammatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van E-MKB in rekening gebracht.

42 Gebruiksbeperkingen

42.1 Indien uit de inhoud van de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door de Klant worden gedragen, gelden er ten aanzien van de in opdracht van de Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur geen beperkingen in het recht tot gebruik, onverminderd hetgeen elders in de Algemene Leveringsvoorwaarden is bepaald, waaronder het bepaalde in artikel 42.6.

42.2 Indien tussen Partijen gebruiksbeperkingen zijn overeengekomen, zal de Klant de overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur steeds stipt naleven. De Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de uitvoering van de Overeenkomst met E-MKB inhoudt, alsmede inbreuk op de rechten van Intellectuele Eigendom op de Maatwerkprogrammatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- a. het soort of type Apparatuur waarvoor de Maatwerkprogrammatuur bestemd is;
- b. het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Maatwerkprogrammatuur bestemd is;
- c. bepaalde al dan niet met naam of functie aangeduide personen die binnen de organisatie van de Klant de Maatwerkprogrammatuur mogen gebruiken;
- d. het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig – binnen de organisatie van de Klant de Maatwerkprogrammatuur mag gebruiken;
- e. de locatie waarop de Maatwerkprogrammatuur gebruikt mag worden;
- f. bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijvoorbeeld zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden);

g. iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

42.3 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde Apparatuur of een bepaalde soort of type Apparatuur gebruikt mag worden, is de Klant gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende Apparatuur de Maatwerkprogrammatuur voor de duur van de storing op andere Apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

42.4 E-MKB kan verlangen dat de Klant de Maatwerkprogrammatuur niet in gebruik neemt dan nadat de Klant bij E-MKB, diens toeleverancier of de producent van de Maatwerkprogrammatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen.

42.5 De Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Maatwerkprogrammatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, (doen) omzeilen.

42.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken. Het gebruiksrecht wordt slechts verleend voor gebruik door eigen medewerkers van de Klant. Onder eigen medewerkers wordt ook verstaan medewerkers van aan de Klant Gelieerde bedrijven of instellingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal de Klant de Maatwerkprogrammatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

42.7 Het is de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal de Klant een derde – al dan niet op afstand – toegang geven tot de Maatwerkprogrammatuur of de Maatwerkprogrammatuur bij een derde voor hostingdiensten onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend ten behoeve van de Klant gebruikt.

42.8 De Klant zal desgevraagd onverwijld haar volle medewerking verlenen aan een door of namens E-MKB uit te voeren onderzoek inzake het naleven door de Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De Klant zal op eerste verzoek van E-MKB toegang tot haar gebouwen en systemen aan E-MKB verlenen. E-MKB zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die zij in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij de Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Maatwerkprogrammatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

43 Einde van de Overeenkomst

43.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de Klant terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Maatwerkprogrammatuur alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Maatwerkprogrammatuur aan E-MKB retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal de Klant E-MKB van zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk melding maken. E-MKB is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden de Klant bijstand te verlenen met het oog op een door de Klant gewenste dataconversie.

44 Vergoeding voor ontwikkelwerkzaamheden

44.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. E-MKB kan steeds vooruitbetaling verlangen.

44.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur begrepen.

44.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur niet begrepen een vergoeding voor de door de Klant benodigde hulpcomputerprogramma's en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de Maatwerkprogrammatuur. Evenmin is in de vergoeding of bij het gebruiksrecht inbegrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Maatwerkprogrammatuur. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van E-MKB in rekening gebracht.

45 Modifieren van de Maatwerkprogrammatuur

45.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het de Klant niet toegestaan de Maatwerkprogrammatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van E-MKB. E-MKB is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door de Klant gewenste modificaties.

45.2 De Klant draagt het volledige risico van de door of in opdracht van de Klant door derden - al dan niet met toestemming van E-MKB – aangebrachte modificaties.

46 Garantie

46.1 E-MKB garandeert dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Maatwerkprogrammatuur voldoet aan de door E-MKB aan Klant aangegeven schriftelijke specificaties voor de duur van de garantieperiode van maximaal 90 dagen. Deze garantie geldt alleen voor de initiële levering. E-MKB garandeert niet dat de Maatwerkprogrammatuur zonder onderbreking, Fouten

of overige gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en gebreken worden verbeterd.

46.2 E-MKB zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Fouten in de Maatwerkprogrammatuur binnen een redelijke termijn te herstellen overeenkomstig de met de Klant te maken afspraken.

46.3 Herstel van Fouten zal geschieden op een door E-MKB te bepalen locatie. E-MKB is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma- omwegen of probleem-vermijdende restricties in de Maatwerkprogrammatuur aan te brengen.

46.4 E-MKB is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van E-MKB.

Hoofdstuk 5 Cloud diensten

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van Hoofdstuk 1, en indien van toepassing Hoofdstuk 2 en 3, van deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing indien E-MKB diensten verricht onder de naam of op het gebied van Cloud diensten.

47 Definities

- 47.1 Beschikbaarheid: De periode dat de Klant de Cloud dienst daadwerkelijk tot zijn beschikking heeft.
- 47.2 Cloud dienst(en): Het door E-MKB tegen betaling ter beschikking stellen en onderhouden van online diensten (zoals SaaS, Hosting, onderhoud) aan de Klant via internet of een ander netwerk.
- 47.3 Gebruiker: Klant en/of zijn medewerker(s) (natuurlijk persoon) die feitelijk gebruik maakt van de Cloud dienst.
- 47.4 Hosting: Het door E-MKB aan de Klant online ter beschikking stellen van schijfruimte op haar systemen danwel het door E-MKB uitbesteden aan een derde van het online ter beschikking stellen van schijfruimte op de systemen van een derde of het aanbieden van applicaties van derde partijen op de E-MKB systemen of systemen van derden.
- 47.5 Hulpmiddelen: De middelen die door de Gebruiker geïnstalleerd dienen te worden op zijn computer om gebruik te kunnen maken van de Programmatuur.
- 47.6 Persoonsgegevens(s): Elk gegeven betreffende een natuurlijk persoon die daardoor direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van één of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit, die bij het gebruik van de Cloud dienst wordt verwerkt.
- 47.7 Portal: Het internet toegangspunt waar de Klant en Gebruiker de Cloud dienst kan gebruiken en wijzigingen kan aanvragen.
- 47.8 SaaS (software as a Service): Cloud dienst voor het beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het gebruik van Programmatuur aan de Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt.
- 47.9 Server: Een door of ten behoeve van E-MKB beheerde computer, met daarop Programmatuur, ondersteunende programmatuur en/of database software, die bereikbaar is vanaf internet of door middel van een private netwerkverbinding.
- 47.10 Toegangsmiddelen: De middelen, zoals een token of combinatie van toegangscode met een gebruikersnaam, waarmee toegang kan worden verkregen tot de Portal, Server en de Programmatuur en/of opslagcapaciteit.

48 Cloud dienst(en)

- 48.1 E-MKB zal aan de Klant de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde Cloud dienst(en) alsmede de overige tussen Partijen overeengekomen diensten beschikbaar stellen en/of verrichten. E-MKB is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/ of goede werking van de infrastructuur of voor het internet of de netwerkverbinding, van de Klant of die van derden.
- 48.2 De Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Cloud dienst en de wijze waarop de resultaten van de Cloud dienst worden ingezet, tenzij schriftelijk anders tussen Partijen overeengekomen. De Klant is ook verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en functioneren van de voor de toegang tot en het gebruik van de Cloud dienst(en) benodigde Hulpmiddelen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de door de Klant te gebruiken (rand)apparatuur en software, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding, die voldoen aan de door E-MKB genoemde technische en functionele specificaties. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Gebruikers, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan. De Klant zelf de op haar eigen Apparatuur benodigde (hulp)computerprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige (hulp) computer-programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door de Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen, tenzij schriftelijk tussen Partijen anders is overeengekomen. De Klant is verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de Cloud dienst.
- 48.3 E-MKB niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij schriftelijk tussen Partijen anders is overeengekomen.
- 48.4 Indien de Cloud diensten aan de Klant op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan Gebruikers omvat, zal E-MKB telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur en over het gebruik dat van de Cloud dienst wordt gemaakt. E-MKB kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. E-MKB zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn, in behandeling nemen. E-MKB kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren van E-MKB.
- 48.5 Indien de Cloud diensten aan de Klant op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van de Klant omvatten, zal E-MKB met

inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eenmaal per week, een volledige backup maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van de Klant. E-MKB zal de backup bewaren gedurende een tussen Partijen redelijk overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij E-MKB gebruikelijke termijnen. E-MKB zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren. Het staat E-MKB vrij Hosting uit te besteden aan een derde. Indien de Hosting wordt uitbesteed aan een derde zal de Klant uit hoofde van garantie en/of aansprakelijkheid jegens E-MKB niet meer rechten hebben dan door de derde aan E-MKB zijn verleend.

49 Uitvoering Cloud diensten

- 49.1 E-MKB zal zich naar beste kunnen inspannen de Cloud diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van E-MKB worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst E-MKB uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 49.2 E-MKB verricht de Cloud diensten slechts in opdracht van de Klant. Indien E-MKB op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van de Klant, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de Klant in rekening worden gebracht. Tenzij de werkzaamheden, op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting, het rechtsreeks gevolg is van een aan E-MKB toe te rekenen handelen of nalaten, in welke geval E-MKB de kosten van de werkzaamheden draagt.
- 49.3 E-MKB kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Cloud diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal E-MKB de Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de Klant. In dat geval kan de Klant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften danwel derde partijen waarvan E-MKB bij de levering van de Cloud dienst afhankelijk is, of E-MKB de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- 49.4 E-MKB kan de uitvoering van de Cloud dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Programmatuur. E-MKB zal trachten, echter is daartoe niet gehouden, specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteit van de Cloud dienst of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

49.5 E-MKB kan de Cloud dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of aanpassing of verbetering. E-MKB zal het buiten gebruik stellen niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van de omstandigheden, laten aanvangen na kennisgeving aan de Klant. Een dergelijke aangekondigde buitengebruikstelling van de Cloud dienst is in geen geval te beschouwen als een tekortkoming van E-MKB in de nakoming van zijn verbintenissen jegens de Klant.

49.6 Indien E-MKB Cloud diensten verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door E-MKB te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en aangeleverd. De Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar E-MKB de Cloud diensten uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van de Klant, ook indien deze door E-MKB worden uitgevoerd of verzorgd. De Klant staat ervoor in dat alle door haar aan E-MKB ter uitvoering van de Cloud diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan E-MKB verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van E-MKB.

49.7 Alle door E-MKB bij de Cloud diensten gebruikte Apparatuur, Programmatuur en Zaken blijven eigendom van E-MKB of diens toeleveranciers, evenals de Intellectuele Eigendom bij E-MKB of diens toeleveranciers blijft berusten, ook indien de Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door E-MKB.

50 Betaling

50.1 De hoogte van de voor de Cloud dienst te betalen vergoedingen alsmede de wijze waarop betaling dient plaats te vinden, zijn opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door E-MKB verleende Cloud diensten telkens per maand vooraf verschuldigd.

51 Garantie

51.1 E-MKB garandeert dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur voldoet aan de door E-MKB schriftelijke aangegeven specificaties en voor de duur van de garantieperiode van maximaal 90 dagen. Deze garantie geldt alleen voor de initiële levering. E-MKB staat er niet voor in dat bij Programmatuur die aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, zonder Fouten is en zonder onderbrekingen zal functioneren. E-MKB zal zich er voor inspannen gebreken in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door E-MKB zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij E-MKB zijn gemeld. Gebreken dienen door de Klant terstond na ontdekking of na de mogelijkheid van ontdekking, doch uiterlijk binnen 30

dagen, te worden gemeld bij E-MKB. E-MKB kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen. E-MKB staat er niet voor in dat gebreken in de Programmatuur die niet zelf door E-MKB is ontwikkeld, zullen worden verholpen. E-MKB is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. E-MKB zal volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de Klant in rekening brengen.

- 51.2 E-MKB is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de Cloud diensten en de met gebruikmaking van de Cloud diensten gegenereerde gegevens. De Klant zal de resultaten van de Cloud diensten en de met gebruikmaking van de Cloud diensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 51.3 De Klant zal op basis van de door E-MKB verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de Cloud diensten, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. E-MKB verklaart zich bereid om op verzoek van de Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door de Klant tegen door E-MKB te stellen (financiële) voorwaarden. E-MKB is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van E-MKB.
- 51.4 E-MKB zal zich ervoor inspannen dat de in het kader van Cloud dienst aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante Nederlandse wet- en regelgeving tenzij dit in redelijkheid niet van E-MKB gevergd kan worden.

52 Toegang tot de Cloud dienst

- 52.1 De Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de Cloud dienst en van de aan hem beschikbaar gestelde Toegangsmiddelen. E-MKB is niet aansprakelijk voor schade van de Klant en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de Toegangsmiddelen.
- 52.2 De verstrekte Toegangsmiddelen zijn niet overdraagbaar, strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van de Klant. De Klant zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de Toegangsmiddelen en deze geheimhouden voor derden.
- 52.3 E-MKB kan de Toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen waarvan E-MKB de Klant tijdig op de hoogte zal stellen.
- 52.4 De Klant stelt E-MKB onmiddellijk op de hoogte indien de Toegangsmiddelen onbevoegd worden gebruikt dan wel de Klant daartoe redelijkerwijs een vermoeden heeft.

- 52.5 De Klant kan E-MKB verzoeken de Toegangsmiddelen te blokkeren. E-MKB is ook gerechtigd te allen tijde Toegangsmiddelen eigener beweging te blokkeren indien E-MKB op de hoogte is van onbevoegd gebruik van de Toegangsmiddelen. E-MKB is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van de Klant en/of derden die is ontstaan door het blokkeren van de Toegangsmiddelen.

53 Gebruik van de Cloud dienst

- 53.1 De Klant staat er bij het gebruik van de Cloud dienst in elk geval voor in dat hij en de Gebruiker(s), voor zover relevant, de volgende regels in acht zullen nemen:
- de Klant zal zorgdragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door Gebruiker(s) of derden;
 - de Klant en/of Gebruiker zal bij het gebruik van de Cloud dienst geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) Cloud dienst of E-MKB anderszins kunnen beschadigen;
 - de Klant en/of Gebruiker zal geen handelingen (doen) verrichten waardoor storingen in de Cloud dienst, (computer) netwerken of infrastructures (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
 - de Klant en/of Gebruiker zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden;
 - de Klant en/of Gebruiker zal geen Toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de Cloud dienst doorbreken en/of proberen te doorbreken;
 - de Klant en/of Gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de Cloud dienst dat strafbaar of jegens E-MKB en/of derden onrechtmatig is;
 - de Klant en/of Gebruiker zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder) pornografie openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Cloud dienst;
 - de Klant en/of Gebruiker zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ("hacken");
 - de Klant en/of Gebruiker zal op geen enkele wijze inbreuk maken op rechten van Intellectuele Eigendom van E-MKB en/of derden; en
 - de Klant en/of Gebruiker zal zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van E-MKB informatie en gegevens die E-MKB in het kader van de

Cloud dienst verstrekt niet openbaar maken, vervelvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van de Klant.

53.2 Indien de Klant en/of Gebruiker(s) in strijd met één of meerdere van de hiervoor genoemde bepalingen handelt, is de Klant verplicht de door E-MKB in verband daarmee te geven redelijke instructies op te volgen en te doen opvolgen door de Gebruiker(s).

53.3 Indien gegevens die met behulp van de Cloud dienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd onrechtmatig zijn jegens derden, is E-MKB gerechtigd deze gegevens per direct, zonder voorafgaande mededeling, van de systemen te verwijderen en te vernietigen. Reeds nu voor alsdan verleent de Klant toestemming aan E-MKB om alle inbreukmakende gegevens van de systemen te verwijderen en te vernietigen. E-MKB zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor enige schade die voortvloeit uit dit handelen.

53.4 E-MKB kan de toegang tot de Cloud diensten verhinderen door Toegangsmiddelen buiten gebruik te stellen of de dienstverlening op te schorten, indien E-MKB een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met het bepaalde in de Overeenkomst en/of deze Algemene Leveringsvoorwaarden, of andere overeengekomen verplichtingen, danwel indien er sprake is van verstoring van de Cloud dienst door bijvoorbeeld een cybercrime aanval, dan wel E-MKB dit wettelijk of op grond van een rechterlijk bevel verplicht is. De verplichting van de Klant tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.

54 Applicaties van derden

54.1 Indien en voor zover E-MKB bij de uitvoering van de Cloud dienst, applicaties of andere programmatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt zijn dan wel er gebruik wordt gemaakt van Cloud diensten of applicaties van derde partijen, voor wat betreft die applicaties en/of andere programmatuur, de voorwaarden van die derden van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde tussen E-MKB en de Klant. De Klant heeft kennisgenomen van deze voorwaarden en aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, welke door E-MKB ter hand zijn gesteld of op enige andere wijze aan Klant zijn verstrekt. Tevens liggen deze voorwaarden voor de Klant ter inzage bij E-MKB en zal E-MKB deze aan de Klant kosteloos op haar verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en E-MKB om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde tussen E-MKB en de Klant inzake het gebruik van Programmatuur. E-MKB kan ten aanzien van het gebruik en het onderhoud van de Applicatie van derden nimmer worden aangesproken tot meer of anders dan geldt in de relatie tussen E-MKB en zijn desbetreffende toeleverancier van die applicatie.

55 Opschorting

55.1 E-MKB is na een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling, gerechtigd de toegang tot de Cloud dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien de Klant tekort schiet in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Cloud dienst.

56 Gevolgen beëindiging

56.1 Partijen zullen ingeval van beëindiging van de Overeenkomst steeds te goeder trouw samenwerken bij de eventueel door de Klant gewenste ondersteuning bij de remigratie van de bij het gebruik van de Cloud diensten ingevoerde Persoonsgegevens en bij de overdracht aan de Klant of aan een door de Klant aan te wijzen derde gedurende deze "remigratieperiode". De continuïteit van de beschikbaarheid van de Persoonsgegevens en Cloud diensten staat hierbij centraal. Partijen zullen overleggen over de omvang van de inspanning die E-MKB moet leveren. E-MKB zal de kosten die zij maakt in verband met de remigratie van de dienstverlening op basis van nacalculatie aan de Klant in rekening brengen.

56.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zal E-MKB de Persoonsgegevens in een gebruikelijk formaat aan de Klant ter beschikking stellen, op kosten van Klant.

56.3 Ingeval de Klant niet binnen een periode van dertig (30) dagen na het beëindigen van de Overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de Persoonsgegevens wenst, is E-MKB gerechtigd de Persoonsgegevens die met behulp van de Cloud dienst worden opgeslagen, verwerkt per direct, zonder voorafgaande mededeling, van haar systemen te verwijderen en te vernietigen.

56.4 Na beëindiging van de Overeenkomst, kunnen Klant en E-MKB de E-MKB overeenkomst voor een zichtlicentie ("inkijklicentie") sluiten.

Hoofdstuk 6 Opleidingen

De in dit hoofdstuk 'Opleidingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van Hoofdstuk 1 van deze Algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing indien E-MKB diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke.

57 Definities

- 57.1 Deelnemer(s): persoon of personen die voor een Opleiding zijn aangemeld.
- 57.2 Opleidingen: onderwijsactiviteiten van E-MKB voor de Klant zoals, maar niet daartoe beperkt, (in company) trainingen, zelfstudie en/of afstandslernen, seminars en/of workshops.

58 Aanmelding en annulering

- 58.1 Een aanmelding voor een Opleiding dient telkens schriftelijk te geschieden en is bindend na schriftelijke bevestiging door E-MKB.
- 58.2 De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de Opleiding voor de Deelnemers. Dat geldt onverkort indien E-MKB een Deelnemer toelaat tot een Opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van de Klant op grond van de Overeenkomst. Het is de Klant toegestaan een Deelnemer voor een Opleiding te vervangen door een andere Deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van E-MKB.
- 58.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van E-MKB aanleiding geeft, is E-MKB naar keuze gerechtigd de Opleiding te annuleren, te combineren met één of meer andere Opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. E-MKB behoudt zich het recht voor de locatie van de Opleiding te wijzigen. E-MKB is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een Opleiding aan te brengen.
- 58.4 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zoals een bepaalde docent, trainer of spreker, is E-MKB steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 58.5 De gevolgen van een annulering van deelname aan een Opleiding door de Klant of de Deelnemer worden beheerst door de bij E-MKB gebruikelijke regels. Tenzij anders is overeengekomen, dient een annulering altijd schriftelijk en voorafgaand aan de Opleiding of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Indien de annulering ten minste 2 weken van tevoren is ontvangen, kan annulering tegen de dan geldende vergoeding terzake van de administratiekosten geschieden. In andere gevallen dient de Klant naar

gelang van het moment van ontvangst van de annulering een percentage van het voor de Opleiding verschuldigde bedrag aan E-MKB te voldoen volgens onderstaand schema:

- 58.5.1 100% bij ontvangst van de annulering minder dan 1 week vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding;
- 58.5.2 50% bij ontvangst van de annulering minder dan 2 weken vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding. Voor het overige doet annulering of niet-verschijning geen afbreuk aan de verplichtingen die de Klant op grond van de Overeenkomst heeft.
- 58.6 Een verzoek door de Klant om verschuiving van een Deelnemer naar een Opleiding op een andere datum dient schriftelijk aan E-MKB te geschieden. De verschuiving kan tegen de dan geldende vergoeding terzake van administratiekosten geschieden, indien het schriftelijke verzoek om verschuiving ten minste 2 weken vóór aanvang van de betreffende Opleiding door E-MKB is ontvangen. In andere gevallen dient de Klant voor de verschuiving naar gelang het moment van ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving een percentage van het voor de betreffende Opleiding verschuldigde bedrag aan E-MKB te betalen volgens onderstaand schema:
- a. 50% bij ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving minder dan 1 week vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding;
- b. 25% bij ontvangst van het schriftelijke verzoek om verschuiving minder dan 2 weken vóór aanvang van het betreffende dagdeel van de Opleiding.
- 58.7 Ingeval van annulering door de Klant of Deelnemer staat het ter beoordeling van E-MKB of een verzoek tot toezending van opleidingsmateriaal wordt ingewilligd.
- ### 59 Uitvoering Opleiding
- 59.1 E-MKB zal zich naar beste kunnen inspannen de Opleiding met zorg uit te voeren in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten op het gebied van Opleidingen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. De Klant aanvaardt dat E-MKB de inhoud en diepgang van de Opleiding bepaalt. Het staat E-MKB vrij de uitvoering van de Opleiding uit te besteden aan een derde.
- 59.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is E-MKB gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. E-MKB is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van E-MKB.
- 59.3 Onverlet de overige verantwoordelijkheid van de Klant voor het gedrag van de Deelnemer zal de Klant de

Deelnemer informeren over en toezien op de naleving door de Deelnemer van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door E-MKB voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de Opleiding. De Deelnemer dient zich strikt te houden aan de opgegeven opleidingsdata en -tijden.

- 59.4 Indien E-MKB bij de uitvoering van de Opleiding gebruik maakt van eigen Apparatuur of Programmatuur, staat E-MKB er niet voor in dat deze Apparatuur of Programmatuur zonder fouten of gebreken is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien E-MKB de Opleiding uitvoert op locatie van de Klant, zal de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende Apparatuur en programmatuur.
- 59.5 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, maakt het afnemen van een examen of een toets geen deel uit van de Overeenkomst.
- 59.6 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is voor de ten behoeve van de Opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde Documentatie, documenten of andere opleidingsmaterialen of middelen een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

60 Prijzen en betaling

- 60.1 E-MKB kan steeds vóór de aanvang van de Opleiding de terzake verschuldigde betaling verlangen. E-MKB kan, uitdrukkelijk onverlet haar overige rechten, een Deelnemer uitsluiten van deelname indien de Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
- 60.2 Tenzij E-MKB uitdrukkelijk heeft aangegeven dat een vergoeding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is de Klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. E-MKB is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd haar prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens de wet vastgestelde regime van BTW voor Opleidingen.

61 Intellectuele Eigendom

- 61.1 E-MKB behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van Intellectuele Eigendom op de Documentatie, documenten en het opleidings-, toets- en examenmateriaal voor.
- 61.2 Het is de Klant niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte Documentatie, documenten en/of opleidings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen.

Hoofdstuk 7 Beheer en/of overige dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Beheer en/of overige dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van Hoofdstuk 1 van deze Algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing indien E-MKB diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van informatie- en communicatietechnologie.

62 Definitie

62.1 Beheer en/of overige dienstverlening: diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie zoals, maar niet daartoe beperkt, consultancy, advisering, contract- en projectmanagement, het beheer van ICT-systemen en aanverwante diensten.

63 Beheer en/of overige dienstverlening

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

63.2 De looptijd van de Overeenkomst is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van E-MKB, de kwaliteit van de gegevens en de informatie die de Klant verstrekt en de medewerking van de Klant en van relevante derden. E-MKB zal zich niet van tevoren willen verbinden aan de looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

63.3 Indien is overeengekomen dat het verrichten van diensten in fasen zal plaatsvinden, is E-MKB gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen, totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

63.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is E-MKB gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Klant op te volgen. E-MKB is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van E-MKB.

63.5 Indien een Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaalde persoon, is E-MKB steeds gerechtigd na overleg met de Klant deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

63.6 De door E-MKB in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met de Klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

63.7 Indien E-MKB diensten verricht op basis van door de Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door E-MKB te stellen voorwaarden door de Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van de Klant worden aangeleverd. De Klant staat ervoor in dat alle door haar aan E-MKB ter uitvoering van de diensten ter beschikking gestelde materialen, gegevens, computerprogramma's, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan E-MKB verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van E-MKB.

63.8 De diensten van E-MKB worden uitsluitend verricht op de voor E-MKB gebruikelijke werkdagen en tijden.

63.9 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het gebruik dat de Klant maakt van een door E-MKB afgegeven advies steeds voor rekening en risico van de Klant.

63.10 De bewijslast dat de diensten van E-MKB niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, rust geheel op de Klant, onverminderd het recht van E-MKB met alle middelen tegenbewijs te leveren.

63.11 Alle door E-MKB bij de diensten gebruikte Apparatuur, Programmatuur, programmatuur van derden en Zaken blijven eigendom of Intellectuele Eigendom van E-MKB, ook indien de Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door E-MKB.

63.12 Indien de Klant in verband met de diensten van E-MKB programmatuur, apparatuur of andere bedrijfsmiddelen aan E-MKB ter beschikking stelt, is de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die E-MKB nodig kan hebben.

63.13 Indien de Klant de bestelde diensten om welke reden dan ook annuleert, zal de Klant 50% van de vergoeding betalen indien de annulering minder dan 2 weken voorafgaand aan de dag waarop de diensten zouden worden geleverd plaatsvindt en 100% indien de annulering minder dan 1 week voorafgaand aan de dag waarop de diensten zouden worden geleverd plaatsvindt.

64 Beheer ICT-systemen

64.1 Indien de diensten van E-MKB het beheer van één of meer in de Overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van E-MKB niet of niet voldoende is bepaald, zal E-MKB ter uitvoering van de Overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan de Klant ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van E-MKB, onder meer aan de orde komen: een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van de ICT-systemen; een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;

een beveiligingsplan; een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de ICT-systemen; een plan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers op de ICT-systemen; een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen; een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.); een plan voor licentie- en contract beheer; een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van de ICT-systemen. Partijen zullen na voltooiing van het plan in goed overleg treden over de vraag welke van de door E-MKB voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.

- 64.2 Indien de diensten van E-MKB voor de Klant ondersteuning aan gebruikers omvat, kan E-MKB voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal E-MKB deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. E-MKB kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, uitsluitend verricht op de voor E-MKB gebruikelijke werkdagen en – tijden.
- 64.3 Tenzij anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan.
- 64.4 Indien de diensten van E-MKB op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van Standby-diensten omvatten, zal E-MKB één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen in de gevallen genoemd in de Overeenkomst. E-MKB staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen medewerkers effectief is.

65 Rapportage

- 65.1 E-MKB zal de Klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door de Klant aangewezen contactpersoon. De Klant zal E-MKB schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor E-MKB van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor de Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van de Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van de Klant en bijzondere of voor E-MKB mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. De Klant zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en

kennisgeving van de door E-MKB verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van de Klant.

- 65.2 Indien een door E-MKB ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door de Klant zijn aangewezen, zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden E-MKB slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien E-MKB de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. E-MKB is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. De Klant staat ervoor in dat de personen die door de Klant zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waarvan ook personen van E-MKB deel uitmaken, gerechtigd zijn voor de Klant bindende besluiten te nemen.
- 65.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal de Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van E-MKB als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van de Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke kennis van de materie en inzicht in de gewenste doelstellingen van de Klant.
- 65.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van E-MKB is de Klant niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van E-MKB en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van E-MKB. De Klant zal de adviezen of rapportages van E-MKB niet aan een derde verstrekken of (anderszins) openbaar maken.

66 Betaling

- 66.1 De diensten worden geleverd op basis van het overeengekomen uurtarief. Diensten uit hoofde van deze Overeenkomst worden niet geleverd tegen een vaste prijs, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 66.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door E-MKB verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. E-MKB kan steeds vooruitbetaling verlangen.
- 66.3 Behoudens andersluidende afspraken zal E-MKB inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en de voor de Klant gemaakte kosten op de voor E-MKB gebruikelijke wijze.
- 66.4 Een werkdag bestaat uit 8 uren, exclusief reis- en lunchtijd. Een dienst wordt afgenomen voor telkens minimaal 1 dagdeel (= 4 uren). Tevens worden er bezoekkosten in rekening gebracht conform het bepaalde in de Overeenkomst. Overwerk, werk buiten de kantooruren (kantooruren: 8:00 tot 18:00 uur), wordt

in rekening gebracht op basis van de navolgende opslagen op het geldende uurtarief. Werkdagen:

Van 18:00 uur tot 22:00 uur 50% opslag;

Van 22:00 uur tot 08:00 uur 100% opslag;

Zaterdag: 100% opslag;

Zon- en feestdagen: 100% opslag;

Stand-by-diensten: Indien Stand-by-diensten met de Klant worden overeengekomen dan kan, ook buiten kantooruren, in het weekeinde en op feestdagen een medewerker van E-MKB worden ingezet op basis van stand-by. Stand-bydiensten worden verleend onder voorbehoud van beschikbaarheid van geschikte medewerkers. Voor de overeengekomen Stand-bydiensten wordt 50% van het geldende uurtarief voor

inzet tijdens kantooruren (9:00 uur tot 17:00 uur) in rekening gebracht. Bij daadwerkelijke inzet gedurende de Stand-bydiensten worden de werkelijke uren, te vermeerderen met bezoekkosten, op basis van het geldende uurtarief vermeerderd met de hierboven genoemde opslagen in rekening gebracht. Indien alleen sprake is van telefonische ondersteuning, wordt de werkelijke tijd in rekening gebracht tegen het geldende uurtarief, waarbij de inzet naar boven wordt afgerond op hele uren.

66.5 Voor het verlenen van diensten buiten Nederland brengt E-MKB aan de Klant alle redelijke reis- en verblijfkosten in rekening, in overeenstemming met de hiervoor geldende interne regelingen van E-MKB.