

Algemene voorwaarden van Global-Tracks B.V.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Aanbiedingen overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Global-Tracks B.V., verder te noemen: "GT", goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van GT zijn vrijblijvend, tenzij door GT schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan GT opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop GT haar aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 Tenzij expliciet en schriftelijk anders is overeengekomen zijn de aanbiedingen van GT 4 weken geldig.

2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen en bedragen waarnaar in deze algemene voorwaarden en/of in offertes of overeenkomsten van of met GT waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn wordt verwezen, zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere huidige of toekomstige heffingen die van overheidswege worden opgelegd. GT heeft het recht de prijzen en bedragen jaarlijks, met ingang van 1 januari, te indexeren met het CBS Consumentenprijsindexcijfer.
- 2.2 Onverminderd het recht om tot indexering over te gaan als bedoeld in het voorgaande artikellid geldt dat GT, indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3 Indien is overeengekomen dat de cliënt:
 - a. softwarelicenties afneemt van of via GT, is de cliënt - tenzij expliciet anders overeengekomen - de licentievergoeding(en) direct bij aanvang van de overeenkomst volledig aan GT verschuldigd;
 - b. onderhoudsdiensten op software afneemt van of via GT, is de cliënt - tenzij expliciet anders overeengekomen - de onderhoudsvergoeding(en) per contractsjaar bij vooruitbetaling verschuldigd, waarbij geldt dat de onderhoudsvergoeding(en) betreffende het eerste contractsjaar direct bij aanvang van de overeenkomst door de cliënt dient/dienen te worden voldaan en (elke) onderhoudsvergoeding(en) betreffende een opvolgend contractsjaar voorafgaande aan dat contractsjaar dient/dienen te worden voldaan;

- c. hostingdiensten, een SLA, servicedesk – en/of helpdeskdiensten van of via GT afneemt, is de cliënt - tenzij expliciet anders overeengekomen - de in dat verband verschuldigde vergoeding(en) per contractperiode bij vooruitbetaling verschuldigd, waarbij geldt dat de vergoeding(en) betreffende de eerste contractperiode direct bij aanvang van de overeenkomst door de cliënt dient/dienen te worden voldaan en (elke) vergoeding(en) betreffende een opvolgende contractperiode voorafgaande aan die contractperiode dient/dienen te worden voldaan;
- d. diensten van of via GT afneemt, worden deze diensten uitgevoerd op basis van nacalculatie. De cliënt is de met deze diensten samenhangende vergoedingen en kosten maandelijks achteraf verschuldigd. Facturatie geschiedt op basis van gewerkte uren vermenigvuldigd met het overeengekomen tarief, eventueel aangevuld met de gemaakte kosten. GT zal de werkzaamheden deugdelijk specificeren.
- e. diensten van of via GT afneemt op basis van een vaste tevoren overeengekomen prijs, is de vergoeding voor deze diensten verschuldigd in overeenstemming met het overeengekomen betalingschema. Bij gebreke van een dergelijk betalingschema is de vergoeding direct bij aanvang van de overeenkomst volledig aan GT verschuldigd.

2.4 Alle facturen zullen door de cliënt binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald. Cliënt is nimmer gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

2.5 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd.

2.6 Indien de cliënt een of meerdere facturen van GT niet heeft betaald binnen 14 dagen na factuurdatum, heeft GT het recht al haar verplichtingen, uit welke hoofde dan ook, jegens de cliënt op te schorten.

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel, privacy en beveiliging

3.1 Cliënt en GT dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. 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 een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

3.2 De cliënt zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals gedurende een periode van één jaar na beëindiging 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. Leverancier zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

3.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door GT verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart GT voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toerekenbaar zijn.

- 3.4 Cliënt heeft op basis van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. partijen houden het er voor dat GT in voorkomend geval ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens geen andere positie inneemt dan die van "verwerker" in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 3.5 Indien GT op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van (informatie)beveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk is overeengekomen. GT staat er nimmer voor in dat deze beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien in de overeenkomst een uitdrukkelijk omschreven niveau van beveiliging ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek niet onredelijk is.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van GT totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan GT zijn voldaan. Indien cliënt (mede) uit door GT geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor GT en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor GT totdat cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; GT heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3 GT kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen)resultaten van de dienstverlening van GT onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat cliënt alle aan GT verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

- 5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij GT, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet

uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

- 6.2 Indien GT in afwijking van artikel 6.1 bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van GT onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van GT aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is GT toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal GT cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij GT een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van fouten, wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door GT schriftelijk kenbaar gemaakte en tussen partijen overeengekomen functionele of technische specificaties die bovendien in de weg staan aan het normale gebruik van de programmatuur door cliënt. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden geconstateerde fouten onverwijld aan GT te melden.
- 6.7 GT vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door GT zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt GT 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 GT. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan GT verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan GT ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door GT zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van GT een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal GT zo mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van cliënt. Indien GT naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal GT het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. GT zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van GT wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van GT voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door GT geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

- 6.8 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan GT van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal GT vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerkingsverplichting; telecommunicatie

- 7.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Teneinde een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken zal cliënt GT steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van

- de door GT te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan GT ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door GT voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van GT stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft GT het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van GT tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van GT op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van GT, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van leverancier kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. GT is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van GT of haar leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is GT gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. GT kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. GT is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

- 8.1 Alle door GT genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan leverancier bekend waren. GT spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt GT niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt GT wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. GT is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet

meer gehaald kunnen worden. Evenmin is GT gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen GT en cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg, met inachtneming van de eventueel toepasselijke bepalingen, en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging tenminste een opzegtermijn van drie maanden in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens een dergelijke opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan cliënt een overeenkomst tussen partijen slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. GT is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 9.5 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat GT ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die GT vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren 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.
- 9.6 Verplichtingen die naar hun aard geacht worden te blijven gelden ook na beëindiging van de overeenkomst, zoals onder meer de regeling aangaande de intellectuele eigendomsrechten, geheimhouding, geschillenbeslechting, toepasselijk recht en forumkeuze, zullen ook na beëindiging van de overeenkomst hun werking tussen partijen behouden.

10. Aansprakelijkheid GT; vrijwaring

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van GT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor

die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 ((vijfhonderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van GT aan de overeenkomst te laten beantwoorden.
 - b. redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat GT 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 voorwaarden;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2 De aansprakelijkheid van GT voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3 Aansprakelijkheid van GT voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan GT voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan GT voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van GT of haar leidinggevenden.
- 10.5 De aansprakelijkheid van GT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien cliënt GT onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en GT ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat GT in staat is adequaat te reageren.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij GT meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen GT vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7 Cliënt vrijwaart GT voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door GT geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.8 Buiten hetgeen in deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk bepaalde aanvaardt GT geen verdergaande verplichtingen, noch verstrekt zij enige garanties ten aanzien van de vervulling van

de haar verstrekte opdrachten en de door haar verleende diensten, meer in het bijzonder staat GT er niet voor in dat de cliënt het door haar gestelde doel of resultaat zal bereiken.

10.9 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan GT zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van GT, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan GT zijn voorgeschreven, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door cliënt aan GT is voorgeschreven.

11.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd of zodra redelijkerwijs vaststaat dat een overmachtsituatie meer dan negentig dagen zal duren, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. Varia

12.1 De overeenkomsten tussen GT en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Geschillen die tussen GT en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen GT en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden bij uitsluiting beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.

12.2 Geen der partijen mag haar rechten of verplichtingen in verband met deze voorwaarden en de hiermee samenhangende overeenkomst(en) en de uitvoering daarvan, geheel of gedeeltelijk, overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden verbonden worden. Overdracht in strijd met het hiervoor bepaalde zullen ten aanzien van de andere partij nietig zijn. Het is GT wel toegestaan een of meerdere derden aan te stellen voor de uitvoering van haar rechten en plichten krachtens deze voorwaarden of de hiermee samenhangende overeenkomst(en).

12.3 In combinatie met de tussen partijen van toepassing zijnde overeenkomst(en) omvatten deze voorwaarden alle rechten en verplichtingen van partijen. Wijzigingen van en aanvullingen op de voorwaarden en/of de hiermee samenhangende overeenkomst(en) kunnen uitsluitend door beide partijen schriftelijk worden overeengekomen.

12.4 Onverlet het in het vorige artikellid bepaalde is GT gerechtigd deze voorwaarden schriftelijk te wijzigen of aan te vullen indien een of meer van haar toeleveranciers hun voorwaarden wijzigen.

12.5 In geval een of meer bepalingen van deze voorwaarden en/of de hiermee samenhangende overeenkomst(en) op grond van een uitspraak van een competente rechter of administratief lichaam als ongeldig of onafdwingbaar wordt beschouwd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de ongeldige of onafdwingbare bepalingen,

- waarbij zoveel mogelijk de strekking van deze voorwaarden en/of de hiermee samenhangende overeenkomst(en) behouden blijven.
- 12.6 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van deze voorwaarden en de bepalingen uit de hiermee samenhangende overeenkomst(en) prevaleren de bepalingen uit laatstbedoelde overeenkomst(en), zulks behoudens de licentievoorwaarden van de toeleveranciers van GT welke voorwaarden altijd prevaleren boven deze voorwaarden en de bepalingen uit de hiermee samenhangende overeenkomst(en).
- 12.7 Alle verplichtingen voor GT die voortvloeien uit een overeenkomst met cliënt hebben het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat GT een specifiek omschreven resultaat dient te behalen waarop een servicelevel- garantie van toepassing is. GT verplicht zich in aanvulling op het bovenstaande haar verplichting uit deze overeenkomst steeds met de zorg uit te voeren die van een redelijk handelend en bekwaam deskundige dienstverlener mag worden verwacht.
- 12.8 De cliënt zorgt ervoor dat hij steeds tijdig voldoet aan de verplichtingen zoals expliciet opgenomen in de overeenkomst tussen partijen, waarvan GT aangeeft dan wel waarvan de cliënt redelijkerwijs begrijpt of behoort te begrijpen dat het nakomen daarvan noodzakelijk is, om GT redelijkerwijs in staat te stellen om haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.
- 12.9 De cliënt zorgt ervoor dat alle gegevens, waarvan GT aangeeft dan wel waarvan de cliënt redelijkerwijs begrijpt of behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de gewenste vormen en op de gewenste wijze aan GT ter beschikking worden gesteld.
- 12.10 Indien de cliënt niet voldoet aan haar specifieke verplichtingen zoals hierboven opgenomen, heeft GT het recht om de uitvoering van de overeenkomst, dan wel meer specifiek de werking van de servicelevel niveaus, op te schorten en eventueel concreet aanwijsbare kosten die hierdoor veroorzaakt worden tegen de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen. GT zal de cliënt in een dergelijk geval hem eerst schriftelijk in de gelegenheid stellen om binnen redelijke termijn alsnog zijn verplichtingen na te komen

APPLICATION SERVICE PROVISION, SOFTWARE AS A SERVICE, COMPUTERSERVICE EN ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen, zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden en de bijzondere bepalingen uit dit hoofdstuk van toepassing indien GT in opdracht van de cliënt diensten als bedoeld in het hoofdstuk levert.

13. Omschrijving

- 13.1 Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt onder Application Service Provision (ASP) en Software As A Service (SAAS) verstaan: het door GT op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door GT beheerde programmatuur en apparatuur. Voor de toepassing van dit hoofdstuk worden onder Ondersteunende Diensten onder meer verstaan

helpdeskdiensten, servicedeskdiensten, eindgebruikersondersteuning, systeembeheer- en hostingdiensten.

- 13.2 De specifiek door de cliënt af te nemen diensten zullen worden vastgelegd in een daartoe bestemde overeenkomst met bijbehorende documentatie, bestaande uit een beschrijving van de dienstverlening, een beschrijving van de eventuele servicelevels en mogelijk andere documentatie. De cliënt kan aanspraak maken op de verlening van de diensten nadat de hiermee verschuldigde bedragen zijn voldaan.
- 13.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding staan tot cliënt. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en de gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 13.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is GT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 13.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens Ondersteunende Diensten aan gebruikers omvat, zal GT 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 dienst worden gemaakt. GT kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. GT kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijk werkuren van GT.
- 13.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is GT gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteit.

14. Duur

- 14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van diensten op het gebied van ASP, SAAS, Computerservice en/of Ondersteunende Diensten, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of GT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

15. Uitvoering van de werkzaamheden

- 15.1 GT zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover GT uitdrukkelijk in de schriftelijke overeenkomst een resultaat heeft toegezegd.
- 15.2 Alle door GT te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door GT te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen

naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar GT de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door GT worden uitgevoerd of verzorgd.

- 15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan GT ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan GT verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van GT.
- 15.4 Alle door GT bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van GT of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door GT. GT kan de van cliënt ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat cliënt alle aan GT verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 15.5 GT kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal GT cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of GT de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 15.6 GT spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door haar bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal GT tegen zijn gebruikelijke tarieven cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor cliënt.
- 15.7 GT kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. GT is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 15.8 GT kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. GT zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- 15.9 GT is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van de ASP, SAAS en/of Computerservicedienst aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, te verstrekken.
- 15.10 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (SLA) worden steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal GT steeds informeren omtrent all omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van GT zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

16. Garantie

- 16.1 GT is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal deze gegevens regelmatig zelf controleren.
- 16.2 GT staat er niet voor in dat de in het kader van de dienstverlening ter beschikking te stellen en te houden respectievelijk te gebruiken programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. GT zal zich ervoor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij GT zijn gemeld. GT kan in voorkomend geval herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. GT staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door GT is ontwikkeld, zullen worden verholpen. GT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 16.3 Indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor GT uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal GT de Computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan GT kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan GT toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan GT en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal GT de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan GT toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal GT de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.
- 16.4 Cliënt zal zelf de risico's voor zijn organisatie inventariseren op het gebied van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. GT verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door GT te stellen (financiële) voorwaarden. GT is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 16.5 GT staat er niet voor in dat de in het kader van de diensten met betrekking tot ASP, SAAS en/of Computerservice aan cliënt ter beschikking te stellen, te houden en/of door cliënt te gebruiken programmatuur, tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in wet- en regelgeving.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien GT diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning,

detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

17. Uitvoering

- 17.1 GT zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van GT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst GT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 17.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is GT gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is GT gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. GT is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.
- 17.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is GT steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met vergelijkbare kwalificaties.

18. Wijziging en meerwerk

- 18.1 Indien GT op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van GT. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.
GT is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten
- 18.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en GT, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 18.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal GT cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

19. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 19.1 Voor zover de dienstverlening van GT bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan GT steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij GT gebruikelijke regels.
- 19.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van GT aanleiding geeft, is GT gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

20. Acceptatie

- 20.1 Acceptatie van de (resultaten van de) dienstverlening mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de resultaten van de dienstverlening niet in de weg staan. Indien de cliënt de resultaten van de dienstverlening niet wenst te accepteren dient de cliënt voor het einde van de overeengekomen testperiode een schriftelijk testrapport aan GT te overleggen waarin de fouten zodanig zijn gespecificeerd dat deze voor GT reproduceerbaar zijn.
- 20.2 De resultaten van de dienstverlening gelden als geaccepteerd:
- wanneer de cliënt resultaten van de dienstverlening in productie neemt of anderszins feitelijk gebruikt. Het in productie nemen van de resultaten van de dienstverlening geschiedt steeds voor rekening en risico van cliënt;
 - indien binnen 7 dagen na het uitvoeren van de integraaltest op basis van de door de cliënt aangeleverde testscripts geen testrapport door GT is ontvangen met daarin gedetailleerd door cliënt opgetekende fouten;
 - op het moment dat de schriftelijk gemelde fouten uit het onder punt b. bedoelde testrapport zijn hersteld;
 - indien het toepasselijke project decharge formulier is getekend.

21. Detachering

- 21.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als GT een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan cliënt ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 21.2 GT spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 17.4 inzake vervanging.
- 21.3 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan GT kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. GT zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. GT staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands

mogelijk is, vervallen de aanspraken van cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

- 21.4 GT is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot)premies voor sociale verzekeringen. GT vrijwaart cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door GT van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits cliënt de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan GT overlaat, haar daarbij alle medewerking verleent en haar alle benodigde informatie en, indien door GT gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 21.5 GT aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van cliënt tot stand zijn gekomen.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien GT in opdracht van cliënt programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

22. Ontwikkeling van programmatuur

- 22.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan GT ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. GT zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 22.2 GT is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of 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 cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval cliënt gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien GT in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan GT daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

23. Aflevering, installatie en acceptatie

23.1 GT zal de te ontwikkelen programmatuur aan cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door GT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is GT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

23.2 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd bij de aflevering of, indien schriftelijk een door GT uit te voeren installatie is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode. Indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, maar geen afspraken hebben gemaakt omtrent de duur van de testperiode, bedraagt deze testperiode veertien dagen na aflevering of, indien schriftelijk een door GT uit te voeren installatie is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. In afwijking van het bovenstaande zal de programmatuur, indien de cliënt daarvan voor het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik maakt voor productieve of operationele doeleinden, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik. GT kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan GT worden gerapporteerd.

23.3 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal cliënt GT uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. GT zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij GT gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

23.4 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van GT om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 23.5 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.
- 23.6 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in deze voorwaarden heeft tot gevolg dat GT ten volle gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van haar verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 23.4 betreffende kleine gebreken en artikel 26 betreffende garantie.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door GT ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door GT te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

24. Gebruiksrecht

- 24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent GT aan cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 24.2 De programmatuur mag door cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, 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, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Cliënt zal de

programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van GT of van haar toeleveranciers bevat.

24.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan GT retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging GT onverwijld schriftelijk melding maken.

25. Aflevering, installatie en acceptatie

25.1 GT zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren en, indien een door GT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.2 tot en met 23.5 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier ingevolge de garantie van artikel 26. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 23.6 onverminderd.

26. Garantie

26.1 GT zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij GT zijn gemeld. GT garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval GT volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. GT kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan GT toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van GT wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

- 26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door GT te bepalen locatie. GT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 26.3 GT heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

27. Onderhoud

- 27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van GT geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan GT melden. Na ontvangst van de melding zal GT zich gedurende de looptijd van de onderhoudsverplichting naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 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 GT te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. GT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is GT niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 27.2 GT staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 27.3 GT kan de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan GT toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan GT is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal GT bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is GT niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan GT van cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met GT aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 27.5 Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met GT is aangegaan, kan GT niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 27.6 In afwijking van het bovenstaande geldt dat ten aanzien van het onderhoud van programmatuur van derden de verplichtingen van GT gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst niet verder gaan dan het aan de cliënt doorzetten van oplossingen, releases, patches, fixes etc. indien en voor zover die door die derden aan GT gereleased worden.

28. Programmatuur en diensten van toeleverancier

- 28.1 Indien en voor zover GT programmatuur en/of diensten van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen voor wat betreft die programmatuur en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden worden aan de cliënt ter beschikking gesteld en kunnen van tijd tot tijd door de betrokken derde gewijzigd worden. Cliënt verklaart zich reeds op voorhand akkoord met eventuele wijzigingen in de voorwaarden van derden. Cliënt kan ten aanzien van de programmatuur en/of diensten van derden geen verdergaande aanspraken geldend maken richting GT dan dat op basis van de voorwaarden van derden richting de derden toegelaten zou zijn. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en GT om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Global-Tracks B.V., versie 1 februari 2019