

## SET ICT ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Definities

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst hebben de volgende begrippen, zowel in enkelvoud als in meervoud en steeds met een hoofdletter geschreven, de volgende betekenis:
- a. Aanvangstijd: het tijdstip dat SET ICT begint met herstel van de Fout, na verloop van de Reactietijd, zoals vastgesteld door SET ICT;
  - b. Acceptatieprocedure: de acceptatieprocedure zoals omschreven in artikel 9;
  - c. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van SET ICT;
  - d. Apparatuur: de hardware en apparatuur die SET ICT ter beschikking stelt zoals omschreven in de Overeenkomst;
  - e. Bijlage: aanhangsel bij de Overeenkomst, dat door Partijen is geparafeerd en onlosmakelijk deel uitmaakt van de Overeenkomst;
  - f. Constructief Onderhoud: de Dienst betreffende het verrichten van onderhoud door SET ICT bestaande uit het lanceren van upgrades (nieuwe releases) en/of updates van de Software;
  - g. Correctief Onderhoud: de Dienst betreffende het verrichten van onderhoud door SET ICT naar aanleiding van ontstane Fouten;
  - h. Derden Producten: alle door SET ICT geleverde producten en/of Diensten die afkomstig zijn van derden;
  - i. Dienst: de Dienst die SET ICT aan Opdrachtgever levert, zoals omschreven in de Overeenkomst;
  - j. Documentatie: de gebruikers- en technische documentatie behorende bij de Software;
  - k. Duur: de duur van de Overeenkomst;
  - l. Fouten: het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is;
  - m. Helpdesk: het service punt van SET ICT waar Opdrachtgever terecht kan met klachten, vragen en/of opmerkingen ten aanzien van de Diensten;
  - n. Hersteltijd: de tijd tussen (i) het tijdstip waarop SET ICT een Fout heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, (de Fout in) de Software is vervangen, of een workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door SET ICT;
  - o. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en knowhow; en hiermee verwante rechten;
  - p. Materialen: materialen zoals, maar niet beperkt tot, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes;
  - q. Meerwerk: de werkzaamheden of andere prestaties verricht of te verrichten door SET ICT, die buiten de inhoud en/of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen en/of wijzigingen daarvan betreffen;
  - r. Offerte: de offerte zoals opgenomen in Bijlage 1;
  - s. Onderhoud: de Dienst die SET ICT op basis van een separate Overeenkomst daartoe aan Opdrachtgever kan leveren, bestaande uit het Correctief Onderhoud en het Constructief Onderhoud;
  - t. Opdrachtgever: de partij met wie SET ICT de Overeenkomst heeft gesloten;
  - u. Overeenkomst: de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en SET ICT;
  - v. Partijen: Opdrachtgever en SET ICT;
  - w. Producten: de overeengekomen Software, Documentatie, Diensten, resultaten van de Diensten, programmatuur, websites, databestanden, Materialen en/of (ander) voorbereidend materiaal daarvan, en daarmee samenhangende voorzieningen en werkzaamheden met uitzondering van Derden Producten, en Apparatuur;
  - x. Reactietijd: de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop SET ICT begint met herstel van de Fout, zoals vastgesteld door SET ICT;
  - y. SET ICT: de besloten vennootschap SET Automatisering B.V., kantoorhoudende te (1096 BH) Amsterdam aan de Johann Siegerstraat 20;
  - z. Software: de programmatuur van SET ICT, daaronder mede begrepen de bijbehorende Documentatie, look-and-feel, interfaces, lay-out en andere zaken, zoals nader omschreven in de Overeenkomst;
  - aa. Support: het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke (incl. e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten;
  - bb. Werkdag: van 08:30 tot en met 17:30 uur op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen van SET ICT, alle rechtsverhoudingen tussen Partijen en alle aanbiddingen, offertes en Overeenkomsten waarbij SET ICT Producten en/of Diensten aan Opdrachtgever levert.
- 2.2 Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 2.3 Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden strijdig blijkt te zijn met bepalingen uit de Overeenkomst, dan prevaleert de betreffende bepaling uit de Overeenkomst.
- 2.4 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden door SET ICT uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst volledig van kracht blijven. SET ICT zal de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.6 De gegevens van SET ICT zijn leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.

## **Artikel 3 Aanbiedingen en totstandkoming van de Overeenkomst**

- 3.1 Alle aanbiedingen van SET ICT zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan SET ICT verstrekte gegevens waarop SET ICT haar aanbidding baseert. Opdrachtgever betracht steeds de uiterste zorg opdat de eisen waaraan de prestatie van SET ICT dient te voldoen, juist en volledig zijn.
- 3.3 Informatie en gegevens vermeld in tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal e.d. binden SET ICT niet, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.4 Mondelinge toezeggingen, opdrachten en/of andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van SET ICT zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien deze schriftelijk worden bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van SET ICT.
- 3.5 Indien een Overeenkomst tussen SET ICT en Opdrachtgever door SET ICT wordt opgestuurd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever laat na deze Overeenkomst te ondertekenen en/of te retourneren aan SET ICT, terwijl Opdrachtgever SET ICT wel betaalt ten aanzien van de Producten en of Diensten zoals genoemd in de betreffende Overeenkomst, zal tussen Partijen wel geacht worden een Overeenkomst tot stand te zijn gekomen, conform de verzonden maar niet geretourneerde/ondertekende Overeenkomst.
- 3.6 SET ICT verbindt zich pas tot uitvoering van de Overeenkomst na ontvangst van een ondertekende Overeenkomst en tijdige en volledige betaling van de overeengekomen vergoedingen in overeenstemming met artikel 5.

## **Artikel 4 Verplichtingen van de Opdrachtgever**

- 4.1 Opdrachtgever erkent dat het welslagen van de werkzaamheden onder de Overeenkomst afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door SET ICT mogelijk te maken zal Opdrachtgever SET ICT steeds tijdig alle door SET ICT nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens en/of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 4.2 Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 4.3 Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever apparatuur, programmatuur, Materialen of gegevens op informatiedragers aan SET ICT ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikkingstelling of gebruik van dergelijke apparatuur, programmatuur, Materialen of gegevens.
- 4.4 Indien de Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst door SET ICT nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de wensen van SET ICT ter beschikking van SET ICT stelt, heeft SET ICT het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft SET ICT tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven van SET ICT in rekening te brengen, één en ander onverminderd het recht van SET ICT tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 4.5 Indien zich gedurende de uitvoering van de Overeenkomst wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in de eerder ter beschikking gestelde gegevens en/of inlichtingen, zal SET ICT te allen tijde gerechtigd zijn in overleg met Opdrachtgever de Overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden.
- 4.6 Indien SET ICT op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verricht, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door SET ICT in redelijkheid gewenste faciliteiten alsmede de beschikbaarheid daarvan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever zal er tevens voor zorgen dat SET ICT ongestoord haar werkzaamheden kan verrichten.
- 4.7 Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer van de Producten en Diensten. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de Producten alsmede voor toe te passen administratie- en berekeningsmethoden en voor het beveiligen van gegevens.
- 4.8 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste keuze van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet begrepen, en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan.
- 4.9 Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het maken van back-up kopieën van Producten, de installatie van updates en/of upgrades van de Producten en andere normale verbeteringen daaraan.
- 4.10 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van Producten gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.
- 4.11 Opdrachtgever vrijwaart SET ICT en haar leveranciers tegen alle aanspraken, procedures, verliezen en/of direct en/of indirect geleden schade van derde partijen, die zijn gebaseerd op of voortvloeien uit (i) de beschuldiging dat enige activiteit van Opdrachtgever op enige manier onrechtmatig is, waaronder begrepen maar niet beperkt tot activiteiten die in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of een inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten opleveren; en/of (ii) de onrechtmatige en/of ondeugdelijke nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtgever, meer in het bijzonder de verplichtingen op grond van artikel 4 van de Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 5 Betaling**

- 5.1 Opdrachtgever betaalt SET ICT de prijs voor de Producten en/of de Dienst zoals vermeld in de Overeenkomst.

- 5.2 Opdrachtgever kan SET ICT niet houden aan aanbiedingen of prijzen waarvan ze in alle redelijkheid mocht verwachten dat de aanbieder en/of de prijs een duidelijke fout of schrijffout betreft.
- 5.3 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.4 Alle prijzen zijn steeds in euro's. Opdrachtgever dient alle betalingen aan SET ICT in euro's te voldoen.
- 5.5 Alle door SET ICT afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij SET ICT schriftelijk uitdrukkelijk anders kenbaar heeft gemaakt. Een door Opdrachtgever aan SET ICT kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nooit als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door SET ICT te verrichten prestaties. SET ICT is enkel gehouden om Opdrachtgever te informeren bij dreigende overschrijding van een voorcalculatie of begroting, indien dat uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.
- 5.6 Ten aanzien van de door Opdrachtgever betaalde en/of verschuldigde bedragen, leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie van SET ICT volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.7 In geval van het verlenen van Diensten en het verrichten van Meerwerk op uurbasis worden voor onderstaande werktijden de volgende toeslagen op het uurtarief gehanteerd (berekening: percentage x geldend uurtarief):
- |  |      |
|--|------|
| - Zaterdag en buiten werktijden (9.00 tot 17.30) tot 22.00 uur | 150% |
| - Zon- en feestdagen en van 22.00 tot 7.00 uur                 | 200% |
- 5.8 In afwijking van artikel 2.2. van deze Algemene Voorwaarden, mag SET ICT de prijzen in de Overeenkomst, zonder voorafgaande aankondiging, wijzigen. Indien Partijen een periodieke betalingsverplichting hebben afgesproken, geldt dat SET ICT gerechtigd is om de prijzen en tarieven schriftelijk op een termijn van drie (3) maanden aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met deze prijswijziging, is zij gerechtigd binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de wijziging de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden. Opdrachtgever komt zodanig recht tot opzegging niet toe, in het geval de prijzen en/of tarieven worden aangepast met inachtneming van de prijsindex zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 5.9 Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de in de Overeenkomst en/of op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen.
- 5.10 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan SET ICT de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het als dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot volledige vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten van advocaten en externe deskundigen.
- 5.11 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daar, naar de mening van SET ICT, aanleiding toe geeft, kan SET ICT nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan hij de uitvoering van de Overeenkomst mag opschorten.

#### **Artikel 6 Meerwerk**

- 6.1 Indien SET ICT op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever Meerwerk verricht zal Opdrachtgever dit Meerwerk vergoeden. SET ICT is niet verplicht om aan een verzoek van Opdrachtgever tot het verrichten van Meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke, schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 6.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door Meerwerk het overeengekomen en/of verwachte tijdstip voor aflevering van de Producten de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en SET ICT en de eventueel vooraf afgesproken vaste prijs, kunnen worden beïnvloed en/of gewijzigd. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) Meerwerk zich voordoet, is voor Opdrachtgever geen grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 6.3 Aanschaf van nieuwe software, licenties, apparatuur en dergelijke en reparaties bij derden vallen buiten de standaard tarieven en worden apart, eventueel direct door deze derde partij, in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

#### **Artikel 7 Intellectuele Eigendomsrechten**

- 7.1 De Intellectuele Eigendomsrechten op de Producten berusten uitsluitend bij SET ICT en/of haar licentiegever(s). Opdrachtgever verkrijgt slechts de gebruiksrechten die haar bij Overeenkomst worden toegekend, één en ander tenzij in een door SET ICT en Opdrachtgever ondertekend schriftelijk stuk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 7.2 In voorkomend geval worden rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, aan Opdrachtgever verleend of overgedragen. Dit geldt steeds onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, dan komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang zij haar periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 7.3 Indien terbeschikkingstelling en gebruik van Software is overeengekomen, strekt deze verplichting zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Software. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever strekt zich niet uit tot de broncode van de Software.
- 7.4 SET ICT niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen Software of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de Software. Indien in afwijking van het vorenstaande door SET ICT tevens andere dan de overeengekomen Software en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan SET ICT verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 7.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is enig overeengekomen recht tot gebruik van de Producten, steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 7.6 Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Producten steeds naleven. Opdrachtgever is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst inhoudt alsook inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van SET ICT en/of haar licentiegever(s) vormt.
- 7.7 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Opdrachtgever de Producten uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het in het kader van de Overeenkomst beoogde gebruik.
- 7.8 Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van SET ICT en/of haar licentiegever(s), waaronder begrepen maar niet beperkt tot het zonder toestemming openbaar maken of verveelvoudigen, het aan derden licentiëren of verkopen van de Producten; het en het registreren van domeinnamen, merken of Google AdWords zoektermen (keywords) die lijken op of identiek zijn aan enig teken waarop SET ICT en/of haar licentiegevers Intellectuele Eigendomsrechten kunnen doen gelden.

- 7.9 Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om (delen van de) Producten te downloaden, te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, of op enige andere wijze ter beschikking te stellen, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of voor enig ander doeleinde te gebruiken dan de in de Overeenkomst genoemde doeleinden, tenzij SET ICT of de betreffende rechthebbende daar toestemming voor heeft gegeven, of dwingendrechtelijke regels anders bepalen.
- 7.10 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om rechten ten aanzien van (delen van) de Producten te verkopen, te verhuren, over te dragen, te verlenen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden. Opdrachtgever zal derden geen toegang tot de Producten verlenen – op afstand of anderszins – of deze aan derden aanbieden.
- 7.11 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om de Producten geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande toestemming van SET ICT. SET ICT is steeds gerechtigd om toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden – waaronder begrepen voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties. Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden – al dan niet met toestemming van SET ICT – aangebrachte modificaties.
- 7.12 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent Intellectuele Eigendomsrechten uit de Producten te (laten) verwijderen of te (laten) wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding daarvan.
- 7.13 Het is SET ICT toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Producten. Indien SET ICT door middel van technische bescherming de Producten heeft beveiligd, is het de Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 7.14 Behoudens het geval dat SET ICT een reservekopie van de Software aan Opdrachtgever beschikbaar stelt, heeft Opdrachtgever het recht ten hoogste één reservekopie daarvan te maken. Onder reservekopie wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de Software is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de Software in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- 7.15 SET ICT zal nooit gehouden zijn om aan Opdrachtgever (een fysieke drager met) de Software in broncode of andere bij ontwikkeling van de Software gebruikte programmatuur (al dan niet in broncode vorm) of voorbereidend materiaal te verstrekken.
- 7.16 SET ICT kan Derden Producten aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. De (licentie)voorwaarden van die derden kunnen daarop van toepassing zijn. Opdrachtgever garandeert dat zij deze voorwaarden van derden accepteert en strikt zal naleven. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en SET ICT om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Algemene Voorwaarden onverkort.
- 7.17 SET ICT vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van derden welke gebaseerd is op de bewering dat de door SET ICT zelf ontwikkelde Producten, inbreuk maken op een recht van Intellectuele Eigendomsrechten van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever SET ICT onverwijld en schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan SET ICT. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking verlenen aan SET ICT, om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met (i) door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan SET ICT ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) wijzigingen in de Producten die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van SET ICT heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen door een derde. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door SET ICT zelf ontwikkelde Producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend Intellectueel Eigendomsrecht, of indien naar het oordeel van SET ICT een gereede kans bestaat dat zich een zodanige inbreuk voordoet, zal SET ICT, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige kan blijven gebruiken. Indien SET ICT naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever de Producten ongestoord kan blijven gebruiken, zal SET ICT het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van SET ICT is uitgesloten.
- 7.18 Opdrachtgever garandeert dat rechten van derden zich niet verzetten tegen beschikbaarstelling van programmatuur, databestanden of Materialen en ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie in de Producten. Opdrachtgever vrijwaart SET ICT 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, waaronder begrepen Intellectuele Eigendomsrechten.
- 7.19 SET ICT behoudt zich het recht voor om (door een derde) te (laten) controleren of Opdrachtgever in overeenstemming met de toegekende rechten de Producten gebruikt. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld haar volledige medewerking verlenen aan een door of namens SET ICT uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van SET ICT toegang tot haar gebouwen en systemen verlenen aan SET ICT of een door SET ICT ingeschakelde derde.
- 7.20 SET ICT is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever voor promotionele en/of marketingdoeleinden te gebruiken, zoals op haar website en/of in een referentielijst, en deze informatie aan derden beschikbaar te stellen.

## **Artikel 8 Termijnen**

- 8.1 Alle door SET ICT genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan SET ICT bekend waren en zij zullen zo veel mogelijk in acht genomen worden. De door SET ICT genoemde en/of de tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen betreffen enkel streefdata, welke SET ICT niet binden. Deze termijnen hebben slechts een indicatief karakter. SET ICT spant zich redelijkerwijs in om fatale (leverings)termijnen en fatale (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. SET ICT is niet gebonden aan een al dan niet fatale (leverings)termijn of (oplever)datum, die vanwege overmacht, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is SET ICT gebonden aan een al dan niet fatale (leverings)termijn of (oplever)datum als Partijen Meerwerk of een wijziging van aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen.
- 8.2 De enkele overschrijding van een door SET ICT genoemde of een tussen Partijen overeengekomen al dan niet fatale (leverings)termijn of (oplever)datum brengt SET ICT niet in verzuim. In alle gevallen komt SET ICT wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, alsmede een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.

## **Artikel 9 Acceptatieprocedure**

- 9.1 Binnen veertien (14) kalenderdagen na aflevering van de Producten zal Opdrachtgever de Producten testen voor acceptatie. Opdrachtgever zal de Acceptatieprocedure met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Producten.

- 9.2 Opdrachtgever is bij de Acceptatieprocedure verplicht om onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Producten beantwoorden aan de overeengekomen specificaties. Eventuele bijstand die SET ICT verleent bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure is geheel voor risico van Opdrachtgever.
- 9.3 Indien bij het uitvoeren van de Acceptatietest blijkt dat de Producten Fouten bevatten, zal Opdrachtgever SET ICT daarover op schriftelijke, begrijpbare en overzichtelijke wijze informeren door middel van een testrapport, uiterlijk op de laatste dag van de Acceptatieprocedure zoals genoemd in artikel 9.1. SET ICT zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij SET ICT gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Producten aan te brengen. De Acceptatieprocedure zal conform dit artikel worden herhaald totdat de Producten geaccepteerd is.
- 9.4 De Producten zullen tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- op de eerste dag na de testperiode zoals genoemd in artikel 9.1; dan wel
  - vanaf het moment dat Opdrachtgever de Producten voor productieve of operationele doeleinden gebruikt, welk gebruik uitdrukkelijk voor rekening en risico van de Opdrachtgever is;
  - indien SET ICT voor het einde van de testperiode zoals genoemd in artikel 9.1 een testrapport ontvangt zoals bedoeld in artikel 9.3:
    - als het testrapport naar oordeel van SET ICT geen Fouten bevat, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 9.5 aan acceptatie niet in de weg staan, vanaf de datum van het testrapport;
    - op het moment dat de in het testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 9.5 aan acceptatie niet in de weg staan.
- 9.5 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Producten die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de look & feel en lay-out van de gebruikersinterfaces.
- 9.6 Acceptatie van de Producten op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat SET ICT gekweten is van de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Producten.

#### **Artikel 10 Garanties**

- 10.1 SET ICT garandeert niet dat de Diensten en Producten steeds foutloos en zonder onderbrekingen beschikbaar zijn. SET ICT spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar, in om zoveel mogelijk de volgende gewenste beschikbaarheid te behalen: 98%.
- 10.2 Opdrachtgever aanvaardt dat de Producten alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevatten zoals Opdrachtgever die aantreft in de Producten op het moment van gebruik ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. SET ICT garandeert niet dat de Producten te allen tijde, volledig en zonder onderbrekingen of gebreken beschikbaar zullen zijn.
- 10.3 SET ICT garandeert niet dat de Producten geschikt zijn voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Opdrachtgever. SET ICT garandeert evenmin dat de Producten zonder Fouten zullen werken of dat steeds alle Fouten worden hersteld.
- 10.4 SET ICT zal zich naar beste vermogen inspannen om Fouten in de Producten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na acceptatie zoals bedoeld in artikel 9 gedetailleerd omschreven schriftelijk bij SET ICT zijn gemeld. SET ICT kan haar gebruikelijke tarieven voor herstel van Fouten in rekening brengen, indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever of van andere niet aan SET ICT toe te rekenen oorzaken.
- 10.5 Voornoemde herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke voorafgaande toestemming van SET ICT wijzigingen in de Producten aanbrengt of laat aanbrengen.
- 10.6 Herstel van Fouten geschiedt op een door SET ICT te bepalen locatie. SET ICT is steeds gerechtigd om tijdelijke oplossingen dan wel (in het geval van Software) programmaomwegen of probleemvermijdend beperkingen in de Producten aan te brengen.
- 10.7 SET ICT is niet verplicht tot herstel van Fouten die na afloop van de in artikel 10.4 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een separate Overeenkomst ten behoeve van Onderhoud is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### **Artikel 11 Privacy**

- 11.1 In het geval dat SET ICT dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever SET ICT desgevraagd en onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever invulling geeft aan haar verplichtingen op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens, en/of andere toepasselijke wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 11.2 SET ICT zal geen persoonsgegevens verwerken, anders dan ten behoeve van de Producten en/of het verlenen van de Dienst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het optimaliseren van de werking van de Producten en/of de Dienst en het creëren van statistieken.
- 11.3 SET ICT zal geen persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever delen met derde partijen, tenzij SET ICT daarvoor toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever of daartoe verplicht is op grond van de wet.
- 11.4 De verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens, die met gebruikmaking van de Producten en/of de Dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en dat deze geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart SET ICT tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevens.
- 11.5 Opdrachtgever vrijwaart SET ICT tegen aanspraken van personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt door of namens Opdrachtgever, of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk voor is, tenzij de Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen, uitsluitend aan SET ICT toegerekend moeten worden.
- 11.6 Indien SET ICT, op grond van de Overeenkomst, is gehouden tot het voorzien in een vorm van beveiliging, dan zal deze beveiliging beantwoorden aan de schriftelijke specificaties zoals uitdrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen. SET ICT staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien de Overeenkomst geen specificaties bevat betreffende de beveiliging, of indien de Overeenkomst geen uitdrukkelijke omschrijving van beveiliging bevat, dan zal deze voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de aan de beveiliging verbonden kosten.

## Artikel 12 Geheimhouding en publicatie

- 12.1 Partijen dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens, waarvan zij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Gegevens zijn in ieder geval vertrouwelijk, indien zij als zodanig door een Partij zijn aangeduid. Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde Producten, vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van SET ICT kunnen bevatten. SET ICT begrijpt en aanvaardt databestanden en gegevens van Opdrachtgever als vertrouwelijk dienen te worden aangemerkt, maar Opdrachtgever begrijpt en aanvaardt dat SET ICT echter medewerking dien te verlenen met betrekking tot het op enigerlei wijze beschikbaar moeten stellen van (een kopie van) de dergelijke gegevens voor zover zij hiertoe krachtens de wet, rechterlijke uitspraak en/of een bevel van een daartoe bevoegde instantie verplicht is althans gehouden is. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van SET ICT zal Opdrachtgever de informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst is toegestaan, aan derden ter beschikking stellen en/of aan zijn personeel en/of derden bekend maken, voor zover dit niet nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Partijen zullen vertrouwelijke gegevens enkel gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze verstrekt zijn.
- 12.2 Partijen zullen personeel en eventuele door ingeschakelde hulppersonen deze geheimhoudingsverplichtingen opleggen en garanderen de naleving daarvan.
- 12.3 Partijen:
- zullen met elkaar overleg voeren voordat ze enig persbericht of andere publicatie of reclame uiting zullen doen met betrekking tot de Overeenkomst;
  - zullen geen persbericht, publicatie of reclame uiting doen zonder voorafgaande toestemming van de andere Partij, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden of vertraagd;
  - mogen, zonder de voorafgaande toestemming van de andere Partij, een publiekelijke uiting doen indien daartoe verplicht op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak.

## Artikel 13 Non-concurrentie

- 13.1 Behoudens schriftelijke toestemming zal Opdrachtgever zich onthouden van het in Dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect voor zich laten werken van werknemers van SET ICT, die in de twaalf (12) voorafgaande maanden betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, noch pogingen daartoe ondernemen. Dit beding vervalt bij uitgesproken faillissement van of bij verleende surséance van betaling aan SET ICT.
- 13.2 Op het eerste verzoek van SET ICT zal Opdrachtgever alle in redelijkheid benodigde en verzochte gegevens aan SET ICT verstrekken om aan te tonen dat Opdrachtgever in overeenstemming met artikel 13.1 heeft gehandeld.

## Artikel 14 Boete

- 14.1 In het geval van schending van artikel 12, zal die partij de andere Partij onverwijld op de hoogte brengen door middel van een schriftelijke kennisgeving waaruit de schending bestaat, wanneer deze is gepleegd en alle andere mogelijk relevante informatie. Die Partij zal tevens alle redelijke maatregelen nemen om verdere schendingen te voorkomen. De andere partij zal alle benodigde bijstand verlenen om haar rechten te verdedigen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het gelegenheid bieden om eventuele (andere) (rechts)maatregelen te treffen om verdere schending te voorkomen.
- 14.2 In het geval van schending van artikel 12, zal SET ICT een direct opeisbare boete van EUR 20.000,- (zegge: twintig duizend euro) per overtreding verbeuren aan Opdrachtgever, welke niet in aanmerking komt voor enige verrekening. Deze bepaling laat onverminderd het recht van Opdrachtgever tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).
- 14.3 In het geval van schending van artikel 12 en/of 13, zal Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 20.000,- (zegge: twintig duizend euro) per overtreding verbeuren aan SET ICT, welke niet in aanmerking komt voor enige verrekening. Deze bepaling laat onverminderd het recht van SET ICT tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).

## Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 15.1 Iedere aansprakelijk van SET ICT voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van SET ICT wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar is. Desgevraagd worden over de door SET ICT gesloten aansprakelijkheidsverzekering inlichtingen verschaft.
- 15.2 Indien om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde aansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid van SET ICT per gebeurtenis (een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de betaalde vergoedingen over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van SET ICT voor directe schade zal in ieder geval in totaal nooit meer bedragen dan EUR 100.000,- (zegge: honderdduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
  - redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

- 15.3 De aansprakelijkheid van SET ICT voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoelstellingen, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 15.4 De totale aansprakelijkheid van SET ICT voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan EUR 1.000.000,- (zegge: één miljoen euro) per gebeurtenis waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 15.5 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SET ICT of haar bedrijfsleiding.
- 15.6 Tenzij nakoming door SET ICT blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van SET ICT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever SET ICT onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en SET ICT 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 SET ICT in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.7 Iedere vordering tot schadevergoeding door Opdrachtgever tegen SET ICT die niet door Opdrachtgever gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

#### **Artikel 16 Overmacht**

- 16.1 SET ICT is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. Onder overmacht wordt onder meer verstaan:
- a. overmacht van toeleveranciers van SET ICT;
  - b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan SET ICT zijn voorgeschreven;
  - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan SET ICT is voorgeschreven;
  - d. het niet, niet tijdig of niet volledig beschikbaar stellen van noodzakelijke gegevens, inlichtingen, informatie en/of specificaties;
  - e. wijzigingen in verstrekte gegevens, inlichtingen, informatie en/of specificaties;
  - f. het niet, niet juist of niet volledig voldoen van Derden Producten aan technische en/of functionele specificaties;
  - g. overheidsmaatregelen;
  - h. elektriciteitsstoringen;
  - i. storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
  - j. oorlog;
  - k. werkbezetting;
  - l. staking;
  - m. slechte weersomstandigheden;
  - n. brand;
  - o. explosies;
  - p. overstromingen;
  - q. algemene vervoersproblemen en
  - r. de niet-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 16.2 Indien de overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, is ieder der Partijen gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

#### **Artikel 17 Derden**

- 17.1 SET ICT mag rechten en verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien overdragen aan derden en Opdrachtgever stemt hierbij reeds nu voor alsdan onherroepelijk met zulke overdracht in. In het geval van zo'n overdracht zal SET ICT Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen.
- 17.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en SET ICT, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SET ICT, aan een derde te verkopen en/of anderszins over te dragen.

#### **Artikel 18 Duur en beëindiging**

- 18.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van drie (3) jaar. De duur van de Overeenkomst wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd met een periode van twee (2) jaar, tenzij Opdrachtgever of SET ICT de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 18.2 Ieder der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst toe, indien de andere Partij, na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. De verplichtingen van Opdrachtgever zoals genoemd in artikelen 4, 5, 7, 11.1, 11.5, 11.6, 12, 13, 14 en 17.1 gelden in ieder geval als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 18.3 Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding, als bedoeld in het vorige lid, reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die SET ICT vóór de ontbinding heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 18.4 SET ICT komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke opzegging toe, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien de Opdrachtgever – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt verleend, indien het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd, indien de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever wijzigt, of indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is bij overlijden van Opdrachtgever.
- 18.5 Door opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst wordt elke vordering van SET ICT direct en volledig opeisbaar.

- 18.6 SET ICT zal wegens opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst nooit gehouden zijn tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot enige schadevergoeding. Het recht van Opdrachtgever tot gebruik van en toegang tot de Software en/of het recht op Onderhoud vervalt in geval van opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst, van rechtswege. Opdrachtgever zal in een dergelijk geval alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Software aan SET ICT retourneren.
- 18.7 Indien Opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst, meer in het bijzonder bij niet nakoming van het bepaalde in artikel 4, 5, 7, 11.1, 11.5, 11.6, 12, 13, 14 en/of 17.1 van de Algemene Voorwaarden is SET ICT gerechtigd om, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten. SET ICT behoudt tevens haar recht voor om Producten onder haar te houden, ondanks een eventueel bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever aan haar verplichtingen voldoet. Deze bepaling laat onverminderd het recht van SET ICT tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 18.8 De bepalingen die zijn bedoeld om na opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst van toepassing te blijven, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de artikelen 5-7 en 11-19 van de Algemene Voorwaarden, zullen de opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst overleven.
- 18.9 Wijzigingen in het Contract, geheel of gedeeltelijke beëindiging daar onder begrepen, kunnen uitsluitend worden aangebracht door een schriftelijk door de statutaire directie van SET ICT en de Opdrachtgever ondertekend stuk.

#### **Artikel 19 Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 19.1 De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, het gebruik van de Producten en het verrichten van Diensten worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 19.2 Alle geschillen, welke tussen SET ICT en Opdrachtgever mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

#### **Artikel 20 Onderhoud algemeen**

- 20.1 SET ICT zal zich inspannen het Onderhoud uit te voeren overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures, indien zodanig tussen Partijen is overeengekomen.
- 20.2 Het Onderhoud ten aanzien van Derden Producten kan SET ICT laten verrichten door de leveranciers van deze Derden Producten. Opdrachtgever is in dit geval gehouden de kosten van het Onderhoud verricht door de leverancier van de Derden Producten te voldoen aan SET ICT, danwel op verzoek van SET ICT rechtstreeks aan de leverancier van de Derden Producten. Opdrachtgever zal voor aanvang van de werkzaamheden van de leverancier van de Derden Producten een inschatting ontvangen van de te maken kosten.
- 20.3 De Dienst Onderhoud ziet op zowel Correctief als Constructief Onderhoud, zoals omschreven in de Overeenkomst.
- 20.4 Indien het Onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door SET ICT zelf aan Opdrachtgever is geleverd of Derden Programmatuur, zal Opdrachtgever, indien SET ICT dit voor het Onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van die programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat zij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Opdrachtgever verleent SET ICT het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het Onderhoud. Opdrachtgever vrijwaart SET ICT voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat SET ICT in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
- 20.5 Ten behoeve van het verrichten van Onderhoud verbindt Opdrachtgever zich ertoe de systemen waarop de Software is geïnstalleerd op een toegankelijke plaats met de noodzakelijke werkruimte ter beschikking te stellen, een en ander in overeenstemming met de eventuele aanwijzingen van SET ICT. Opdrachtgever verbindt zich tevens SET ICT alle aan het systeem gekoppelde en verbonden systemen, testprocedures en informatiedragers daarvan ter beschikking te stellen in verband met het testen van het functioneren daarvan. Voor zover het verrichten van Onderhoud online zal plaatsvinden, zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. SET ICT is gerechtigd de verrichting van haar werkzaamheden op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Opdrachtgever niet voldoen aan de door SET ICT gestelde eisen.
- 20.6 Het Onderhoud door SET ICT laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de Software, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Software, het aanmaken van gebruikers, onderhoud aan Apparatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Software worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 20.7 Alle wijzigingen die door Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd dienen voorafgaand aan de wijziging gedetailleerd schriftelijk aan SET ICT te worden bericht. Opdrachtgever zal geen wijzigingen doorvoeren zonder voorafgaande toestemming van SET ICT, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.
- 20.8 Het is Opdrachtgever niet toegestaan het Onderhoud door een derde te laten uitvoeren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SET ICT.
- 20.9 Indien Opdrachtgever Onderhoud weigert behoudt SET ICT zich het recht voor om de Overeenkomst te beëindigen dan wel de Overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

#### **Artikel 21 Reikwijdte Onderhoud**

- 21.1 De bepalingen omtrent het Onderhoud zijn niet van toepassing op het herstel van Fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Software, waaronder mede wordt verstaan fouten in materiaal van Opdrachtgever zelf;
  - wijziging van of toevoegingen in de Software anders dan door of namens SET ICT;
  - het gebruik van de Software in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de Documentatie;
  - wijzigingen in of Fouten, gebreken of onvolkomenheden in welke vorm of op welke wijze dan ook, in de Producten, apparatuur, omgeving, of andere programmatuur dan die onder het Onderhoud valt;

- e. het gebruik van een oude versie van de Software die niet meer door SET ICT wordt onderhouden;
  - f. het niet beschikbaar zijn van de Software op eigen verzoek van de Opdrachtgever, en/of het niet beschikbaar zijn van de Software tijdens verzochte werkzaamheden;
  - g. bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing, assistentie nodig heeft van de Opdrachtgever, die Opdrachtgever om welke reden dan ook niet, niet volledig of niet naar wens van SET ICT, kan geven;
  - h. Derden Programmatuur;
  - i. het niet beschikbaar zijn van toegang tot internet of andere diensten van derden;
  - j. stroomuitval;
  - k. extreme weersomstandigheden;
  - l. brand;
  - m. fysieke schade aan het netwerk, veroorzaakt door derden;
  - n. diefstal;
  - o. onterechte, onjuiste of onvolledige meldingen;
  - p. andere niet aan SET ICT toe te rekenen oorzaken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot overmacht.
- 21.2 Indien SET ICT Onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband het bepaalde in artikel 2.1 kan SET ICT de kosten van dat Onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door Opdrachtgever verschuldigde wegens Onderhoud overlet laat.
- 21.3 SET ICT is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van Fouten achterwege te laten en de Software door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke programmatuur te vervangen.
- 21.4 De in de SLA opgenomen bepalingen zijn tevens niet geldig tijdens calamiteiten, naar de beoordeling van SET ICT, en vooraf gedefinieerde en overeengekomen periodes waarin grote wijzigingen in de Software worden aangebracht.
- 21.5 SET ICT zal zich, indien overeengekomen, inspannen om back-ups te maken maar is niet gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane, corrupte of verminkte data.

#### Artikel 22 Melding en Prioriteitsindeling Onderhoud

- 22.1 Indien SET ICT een Fout constateert of indien een Fout door Opdrachtgever is gemeld via het daartoe bestemde ticketsysteem, zal SET ICT zich inspannen deze zo spoedig mogelijk te verwerken en daaraan een prioriteit toekennen. Indien Opdrachtgever bij het melden van het Fout zelf een prioriteit heeft aangegeven, zal SET ICT deze enkel verplicht zijn over te nemen indien SET ICT meent dat deze prioriteitsindeling juist is.
- 22.2 De volgende classificatie ten behoeve van de prioriteitsindeling wordt gehanteerd:

Urgentie	Gevolg Fout	Voorbeelden
A (hoog)	Primaire bedrijfsprocessen worden beïnvloed door Fouten	Alle medewerkers worden onderbroken in hun primaire taak op het gebied van IT. Servers zijn niet beschikbaar.
B (gemiddeld)	Communicatie systemen worden beïnvloed, zoals e-mail, telefoon of netwerk, door Fouten	Mail server is niet beschikbaar. Internet verbinding is niet beschikbaar.
C (laag)	Backoffice systemen worden beïnvloed door Fouten	Er is een applicatie die niet werkt. Niet iedereen heeft hinder. Denk aan facturatie pakketten etc.
D (zeer laag)	Niet tijd kritische Fouten	Additionele aanvragen en changes in de IT omgeving. Fouten waar 1 gebruiker last van heeft op basis van lokaal gebruik. Lokale office problemen.

Impact	Gevolg Fout	Voorbeelden
I (hoog)	Het hele bedrijf ondervindt hinder van de Fout	Hele bedrijf heeft hinder van de verstoring.
II (gemiddeld)	Een afdeling ondervindt hinder van de Fout	Een deel van het bedrijf heeft hinder van de verstoring.
III (laag)	Een individueel persoon ondervindt hinder van de Fout	1 persoon heeft hinder van een verstoring.

Op basis van voornoemde urgentie en impact ontstaat de volgende prioriteitsindeling:

Impact \ Urgentie	A	B	C	D
I	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
II	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
III	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 4

Indien een workaround wordt aangeboden of voorhanden is, zal de prioriteit één schaal lager worden ingedeeld.

- 22.3 Bij het melden van Fouten dient Opdrachtgever minimaal het volgende kenbaar te hebben gemaakt, bij gebreke waarvan de melding niet in behandeling hoeft te worden genomen door SET ICT:
- De coördinator die de Fout aanmeldt en de actuele contactgegevens;
  - De prioriteitscode zoals bedoeld in artikel 3.2. Indien er meerdere Fouten bestaan dient naast de juiste prioriteitscode ook de door Opdrachtgever gewenste rangorde voor het verhelpen van Fouten aangegeven te worden. SET ICT is overigens niet gehouden aan deze rangorde en is bevoegd daarvan af te wijken;
  - Gedetailleerde omschrijving van de Fout en de omstandigheden waaronder de Fout plaatsvond;
  - Omschrijving van het Fout bericht of de Fout log, of een dump daarvan.
  - Versienummer van het Product;
  - Gedeelte van het Product waar de Fout plaatsvond (bijvoorbeeld window-, menu- of procedure naam);
  - Informatie omtrent het operating systeem en hardware configuratie;
  - Omschrijving van hoe de Fout gereproduceerd kan worden;
  - Overige details die kunnen helpen om de Fout te isoleren, zoals een melding van recentelijk geïnstalleerde applicaties die de Fout hebben kunnen veroorzaken.
  - Een scherm afbeelding met een omschrijving van de foutmelding zou helpen maar is niet verplicht.

### Artikel 23 Correctief Onderhoud

- 23.1 SET ICT zich inspannen Correctief Onderhoud uitvoeren in overeenstemming met de Reactietijden en Hersteltijden. Het niet halen van de Reactietijden en Hersteltijden levert geen toerekenbare tekortkoming op.
- 23.2 Indien SET ICT onverwachts Correctief Onderhoud wil uitvoeren aan de Software, dan zal zij dit voor zover redelijkerwijs mogelijk van uiterlijk één (1) dag van te voren aankondigen. Kritieke updates, naar eigen goeddunken van SET ICT, kunnen sneller uitgevoerd worden en zonder voorafgaande aankondiging. Dit onderhoud duurt maximaal vier (4) uur. Onderhoud waarvan SET ICT van te voren meent dat dit langer dan vier (4) uur zal duren, zal SET ICT buiten kantoor tijd in overleg uitvoeren.
- 23.3 De volgende Reactietijden, Aanvangstijden en Hersteltijden worden in acht genomen door SET ICT bij het verrichten van Correctief Onderhoud:

Prioriteit	Reactietijd	Aanvangstijd	Hersteltijd
1	15 minuten	60 minuten	3 uur
2	30 minuten	2 uur	6 uur
3	1 uur	4 uur	24 uur
4	4 uur	Enkele dagen	Enkele dagen

- 23.4 Fouten die een prioriteit 2 of 3 of 4 hebben en welke buiten Werkdagen worden gemeld,
- 23.5 zullen de eerst volgende Werkdag in behandeling worden genomen. Met het herstel van Fouten die een prioriteit 1 hebben, zal zo snel mogelijk worden begonnen.
- 23.6 Als de status van de ticket op "waiting" staat dan stopt de doorlooptijd omdat er dan geen invloed meer uitgeoefend kan worden door SET ICT en de Reactietijd afhankelijk is van derden. De Opdrachtgever zal automatisch een notificatie krijgen van deze status update via de bij SET ICT bekende contactgegevens. De prioriteit en doorloop tijd wordt dan opnieuw geclassificeerd.
- 23.7 Indien de status "waiting customer" en er wordt geen terugkoppeling gegeven door de Opdrachtgever dan behoudt SET ICT zich het recht om de ticket na drie (3) dagen te sluiten. De Opdrachtgever zal automatisch een notificatie krijgen van deze status update via de bij SET ICT bekende contactgegevens. De Opdrachtgever kan de ticket heropenen door het geven van een reactie op de sluitingsmelding.

### Artikel 24 Artikel 5 Constructief Onderhoud

- 24.1 Opdrachtgever kan SET ICT verzoeken om Constructief Onderhoud te verrichten. SET ICT is gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van Constructief Onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de functionaliteit van de Software; de compatibiliteit met de Software; buiten de omvang van de Overeenkomst valt en/of door of namens Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen of toevoegingen in de Software betreft.
- 24.2 Indien Constructief Onderhoud op verzoek van Opdrachtgever wordt verricht, kan SET ICT daarvoor een offerte aan Opdrachtgever sturen. Indien de offerte wordt goedgekeurd door Opdrachtgever zullen de betreffende kosten aan Opdrachtgever conform artikel 5 worden gefactureerd, waarbij een specificatie van de verrichte werkzaamheden zal worden mee gezonden.
- 24.3 SET ICT garandeert geen comptabiliteit indien Constructief Onderhoud wordt verricht. SET ICT is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 24.4 Indien de Software na Constructief Onderhoud niet compatibel blijken, zal SET ICT zich redelijkerwijs inspannen, op basis van nacalculatie, om extra ondersteuning te bieden. De Acceptatieprocedure zoals genoemd in artikel 9 is overeenkomstig van toepassing op Constructief Onderhoud.
- 24.5 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een update en/of upgrade van de Software is SET ICT niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van Onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 24.6 SET ICT kan van Opdrachtgever verlangen dat zij haar Apparatuur, Derden Programmatuur, IT-infrastructuur en dergelijke aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Software.
- 24.7 SET ICT kan iedere vierde vrijdag van de maand, tussen 9:00 en 20:00 uur de benodigde updates en/of upgrades installeren op de servers waarop de hosting van de Software plaatsvindt / Apparatuur waarop de Software is geïnstalleerd.

### Artikel 25 Rapportage omtrent Onderhoud

- 25.1 SET ICT zal Opdrachtgever online op de hoogte stellen van de gemaakte uren, het verrichte Onderhoud en andere verrichte werkzaamheden.

### Artikel 26 Kosten Onderhoud

- 26.1 Onderhoud geschiedt op basis van een periodiek voorschot zoals bepaald in de Overeenkomst.
- 26.2 SET ICT is gerechtigd om na het verrichten van Constructief Onderhoud extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van de functionele verbeteringen in de Producten.

#### **Artikel 27 Omvang Apparatuur**

- 27.1 SET ICT verhuurt dan wel verkoopt aan Opdrachtgever de in de Overeenkomst bepaalde Apparatuur.
- 27.2 Additionele Apparatuur kan door middel van een aparte overeenkomst daartoe bij SET ICT worden gehuurd of gekocht. SET ICT mag verhuurde Apparatuur te allen tijde vervangen.
- 27.3 De kosten voor het gebruik van de Apparatuur, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de airconditioning, elektriciteitstoevoer en vochtigheidsregeling, zijn geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 27.4 Opdrachtgever dient SET ICT minimaal twee (2) werkdagen voor het verstrijken van de oorspronkelijke huurtermijn een schriftelijk verzoek in te dienen tot verlenging van de huurtermijn. Indien Apparatuur reeds is gereserveerd door of voor een derde, zal in overleg een alternatief kunnen worden geboden. SET ICT is niet verplicht de huurtermijn te verlengen.

#### **Artikel 28 Gebruik Apparatuur**

- 28.1 Opdrachtgever zal de Apparatuur enkel in overeenstemming met de op grond van de Overeenkomst beoogde bestemming gebruiken. Opdrachtgever is verplicht als een goed huisvader zorg te dragen voor de Apparatuur. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om door of ten behoeve van derden gebruik te (laten) maken van de Apparatuur. Opdrachtgever is verplicht de Apparatuur uitsluitend te gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf, op de in voorkomend geval tussen Partijen overeengekomen plaats en overeenkomstig de technische specificaties en bedieningsvoorschriften. Het recht tot gebruik van de Apparatuur is niet overdraagbaar.
- 28.2 Tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtgever zelf de Apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken.
- 28.3 Opdrachtgever mag gehuurde Apparatuur of enig deel daarvan niet als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, jegens enige derde gebruiken.
- 28.4 Opdrachtgever zal de Apparatuur zorgvuldig gebruiken en onder zich houden. Opdrachtgever zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen ter bescherming en ter voorkoming van schade aan de Apparatuur. Bij schade aan de gehuurde Apparatuur zal Opdrachtgever SET ICT daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtgever is jegens SET ICT volledig aansprakelijk voor schade aan de Apparatuur, alsmede jegens de door de schade getroffen derden.
- 28.5 Opdrachtgever is verplicht om dagelijkse back-up kopieën te maken van alle programma's en bestanden die zich op de Apparatuur bevinden.

#### **Artikel 29 Staat van de Apparatuur**

- 29.1 Opdrachtgever wordt geacht de Apparatuur in goede staat te hebben ontvangen.
- 29.2 Gebruik van de Apparatuur zal uitsluitend geschieden op de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen locatie. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Apparatuur geheel of gedeeltelijk te veranderen of om daaraan iets toe te voegen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SET ICT. SET ICT is gerechtigd deze toestemming te weigeren of om voorwaarden aan de toestemming te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van de uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste veranderingen en toevoegingen. SET ICT is tevens gerechtigd om een last aan Opdrachtgever op te leggen, of om de huurprijs te verhogen bij het geven van zijn toestemming.
- 29.3 Aangebrachte veranderingen en toevoegingen maken geen deel uit van de Apparatuur.
- 29.4 Opdrachtgever dient de aan de gehuurde Apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen uiterlijk bij het einde van de Overeenkomst ongedaan te hebben gemaakt of te hebben verwijderd.
- 29.5 Gebreken in aan de Apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen, en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de Apparatuur, leveren geen gebreken op in de zin van artikel 7:204 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens SET ICT. SET ICT is tevens niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

#### **Artikel 30 Kosten huur Apparatuur**

- 30.1 De tussen Partijen overeengekomen huurprijs is bij aanvang van de huur(termijn) verschuldigd.
- 30.2 In de huurprijs is de terbeschikkingstelling van programmatuur en/of verbruiksartikelen niet inbegrepen.
- 30.3 Opdrachtgever zal de huurprijs bij vooruitbetaling vóór of uiterlijk op de eerste dag van de huur(termijn) voldoen.
- 30.4 Het gebruiksrecht ten aanzien van de Apparatuur worden aan Opdrachtgever verleend onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

#### **Artikel 31 Kosten koop Apparatuur**

- 31.1 De tussen Partijen overeengekomen koopprijs is bij ondertekening van de koopovereenkomst verschuldigd. Partijen kunnen betaling in termijnen overeenkomen. Opdrachtgever zal in dat geval de termijn bij vooruitbetaling vóór of uiterlijk op de eerste dag van de termijn voldoen.
- 31.2 In de koopprijs is de terbeschikkingstelling van programmatuur en/of verbruiksartikelen niet inbegrepen.
- 31.3 Alle aan Opdrachtgever geleverde Apparatuur blijft eigendom van SET ICT totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan SET ICT op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig zijn voldaan.
- 31.4 Indien SET ICT als gevolg van de niet (tijdige) betaling door Opdrachtgever op grond van art. 31.3 de Apparatuur als haar eigendom opeist, is SET ICT tevens gerechtigd een redelijke waardebeoordeling te maken ten aanzien van de teruggenomen Apparatuur, waarna zij het verschil in waarde van de Apparatuur ten aanzien van de leveringsdatum bij Opdrachtgever in rekening kan brengen.

#### **Artikel 32 Levering Apparatuur**

- 32.1 Levering van de Apparatuur geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Apparatuur aan Opdrachtgever ter plaatse van magazijn van SET ICT. De kosten van transport en eventuele verzekering voor transport, welke door Opdrachtgever zelf dient te geschieden, zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door SET ICT bepaald.

#### **Artikel 33 Eindinspectie en teruggave Apparatuur**

- 33.1 Opdrachtgever zal gehuurde Apparatuur bij het einde van de Overeenkomst, op eerste verzoek van SET ICT, in de oorspronkelijke staat aan SET ICT teruggeven.

- 33.2 Opdrachtgever zal, indien SET ICT dat wenst, vóór of uiterlijk op de laatste Werkdag van de Overeenkomst haar volle medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de gehuurde Apparatuur. Partijen zullen gezamenlijk een rapport opstellen, dat Partijen vervolgens zullen ondertekenen.
- 33.3 Indien Opdrachtgever, om welke reden dan ook, niet of niet naar behoren meewerkt aan een eindinspectie dan is SET ICT gerechtigd om deze inspectie buiten de aanwezigheid van Opdrachtgever uit te voeren. SET ICT zal in dat geval zelf het rapport opstellen, welke bindend is voor Opdrachtgever.
- 33.4 SET ICT is gerechtigd om de Fouten die zijn vermeld in het rapport, voor rekening en risico van Opdrachtgever op te lossen of op te laten lossen door een derde. Opdrachtgever is eveneens ten volle aansprakelijk voor schade van SET ICT wegens tijdelijke onbruikbaarheid of onverhuurbaarheid van de gehuurde Apparatuur.

#### **Artikel 34 Aansprakelijkheid Apparatuur**

- 34.1 SET ICT is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van Fouten in de Apparatuur die SET ICT bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, en voor schade als gevolg van Fouten in de Apparatuur die na het aangaan van de Overeenkomst zijn ontstaan.
- 34.2 Opdrachtgever is jegens SET ICT in alle gevallen aansprakelijk voor alle schade aan de Apparatuur, ontstaan tijdens de duur van de Overeenkomst, door welke omstandigheid dan ook. Toerekenbaarheid van de schade aan Opdrachtgever is niet vereist.
- 34.3 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade welke door gebruik van de Apparatuur ontstaat aan personen en/of (andere) Producten. Opdrachtgever is eveneens aansprakelijk voor diefstal, verlies en/of verduistering van de Apparatuur tijdens de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever verzekert en houdt verzekerd de Producten tegen de gebruikelijke risico's van schade, diefstal verlies en tenietgaan, alsmede van schade ontstaan door (andere) Producten. Op verzoek door SET ICT verstrekt Opdrachtgever inzage in de polissen van de betreffende verzekering(en). Ingeval van schade, verlies of tenietgaan stelt Opdrachtgever SET ICT onverwijld op de hoogte. Indien sprake is van herstelbare schade aan de Apparatuur zal Opdrachtgever de Apparatuur in oorspronkelijke staat herstellen of doen herstellen voor eigen rekening van Opdrachtgever. Indien sprake is van onherstelbare schade aan of algeheel verlies of tenietgaan van de Apparatuur eindigt de eventuele huurovereenkomst van rechtswege. In dat geval betaalt Opdrachtgever aan SET ICT de openstaande huurtermijnen, alsmede een direct opeisbare schadevergoeding welke gelijk is aan de waarde van de Apparatuur op het moment van het afsluiten van de huurovereenkomst.
- 34.4 Opdrachtgever is jegens SET ICT aansprakelijk voor gebreken in de Apparatuur verband houdende met de door Opdrachtgever in de Apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen.
- 34.5 Opdrachtgever heeft geen aanspraak op enige vergoeding, uit welke hoofde dan ook, in verband met de door Opdrachtgever aangebrachte veranderingen of toevoegingen aan de gehuurde Apparatuur, die bij of na het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

#### **Artikel 35 Overige bepalingen Apparatuur**

- 35.1 Opdrachtgever zal SET ICT direct schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op gehuurde Apparatuur (inclusief een eventueel faillissementsbeslag). Opdrachtgever zal SET ICT daarbij gedetailleerd informeren over de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Opdrachtgever zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de Overeenkomst. Opdrachtgever is jegens SET ICT aansprakelijk voor alle kosten en schade in verband met een beslag op de Apparatuur.
- 35.2 Indien en voor zover SET ICT Apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden.

#### **Artikel 36 Overige bepalingen inzake Diensten**

- 36.1 Alle door SET ICT verrichte Diensten zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden geleverd.
- 36.2 SET ICT is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en/of eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 36.3 SET ICT zal Diensten verrichten op basis van door haar aangegeven randvoorwaarden en op basis van de van Opdrachtgever verkregen informatie, zoals bepaald in artikel 4.
- 36.4 Alle door SET ICT verrichte werkzaamheden zullen op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
- 36.5 Indien Opdrachtgever een opdracht tot het verlenen van Diensten annuleert binnen 24 uur voordat de werkzaamheden zouden worden uitgevoerd, is SET ICT gerechtigd de gebruikelijke voorrijkosten inclusief de door SET ICT voor de werkzaamheden ingeplande uren in rekening te brengen.
- 36.6 Indien SET ICT minder dan 1 (één) uur werkzaamheden op een locatie uitvoert gedurende een onafgebroken periode – waarvan sprake is indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan één uur bedraagt – is zij gerechtigd minimaal 1 (één) uur in rekening te brengen. Indien de werkzaamheden niet op locatie maar remote worden uitgevoerd geldt het voorgaande, met dien verstande dat niet 1 uur, maar een kwartier in rekening gebracht kan worden.
- 36.7 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden is SET ICT gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 36.8 SET ICT is niet gehouden aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen die de inhoud en/of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen en/of aanvullen. SET ICT kan deze aanwijzingen wel opvolgen, in welk geval Opdrachtgever verplicht is deze te vergoeden.
- 36.9 SET ICT verricht geen Diensten ten aanzien van Derden Producten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 36.10 Levering van de Diensten geschiedt op de plaats(en) en tijdstippen waarop de Diensten worden verricht.

#### **Artikel 37 Support**

- 37.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen zal SET ICT Support verlenen.
- 37.2 SET ICT zal uitsluitend verplicht zijn de overeengekomen Support te verlenen ten aanzien van de meest recente versie of release van Producten. SET ICT is gerechtigd, maar niet verplicht tot het verlenen van Support ten aanzien van oudere versies of releases van de Producten.
- 37.3 Indien Support geschiedt op basis van een periodiek voorschot, is Opdrachtgever, na betaling van dit periodiek voorschot steeds gerechtigd tot het overeengekomen aantal uren per maand. Indien deze vooraf toegekende uren worden overschreden dan zal het normaal geldende uurtarief in rekening worden gebracht. Niet afgenomen uren kunnen niet meegenomen worden naar een volgende maand.

37.4 Support geschiedt op nader overeen te komen voorwaarden.

#### **Artikel 38 Consultancy Diensten**

- 38.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen zal SET ICT Consultancy verlenen.
- 38.2 Consultancy omvat het geven van mondelinge en/of schriftelijke (technische) adviezen aan Opdrachtgever.
- 38.3 Consultancy geschiedt op nader overeen te komen voorwaarden.

#### **Artikel 39 Project management**

- 39.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen zal SET ICT project management verlenen.
- 39.2 Project management omvat het managen, begeleiden en adviseren van in de Overeenkomst gedefinieerde projecten.
- 39.3 Project management geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden.

#### **Artikel 40 Haalbaarheidsonderzoek**

- 40.1 Een haalbaarheidsonderzoek omvat een onderzoek dat SET ICT kan uitvoeren alvorens over te gaan tot levering van Producten. Het doel van het haalbaarheidsonderzoek is om de Opdrachtgever in een vroeg stadium voor te lichten omtrent de haalbaarheid van een opdracht.
- 40.2 Op basis van de resultaten van het haalbaarheidsonderzoek zal SET ICT een positief dan wel negatief advies geven ten aanzien van de haalbaarheid van de opdracht. SET ICT kan tot levering overgaan bij een positief resultaat. In het geval van een negatief resultaat zal SET ICT een met redenen omklede afwijzing van de levering aan Opdrachtgever bekend maken en een alternatief voorstellen.
- 40.3 De kosten voor het haalbaarheidsonderzoek zullen altijd voor rekening van Opdrachtgever komen, ongeacht de uitslag van het haalbaarheidsonderzoek.

#### **Artikel 41 Systeembeheer**

- 41.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen zal SET ICT systeembeheer verlenen.
- 41.2 Systeembeheer omvat het door Opdrachtgever geheel dan wel deels uitbesteden van het operationele beheer van de IT-systemen van Opdrachtgever aan SET ICT.
- 41.3 Systeembeheer door SET ICT geschiedt op basis van nader overeengekomen (commerciële en technische) voorwaarden.

#### **Artikel 42 Outsourcing**

- 42.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen zal SET ICT outsourcing verrichten.
- 42.2 Outsourcing omvat het geheel dan wel deels uitbesteden van een bedrijfsproces van Opdrachtgever.
- 42.3 Outsourcing door SET ICT geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden.

#### **Artikel 43 Installatie en implementatie**

- 43.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen zal SET ICT Producten installeren en/of implementeren.
- 43.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan zal Opdrachtgever op eigen kosten er voor zorgdragen dat aan alle door of middels SET ICT opgegeven voorwaarden is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te kunnen bewerkstelligen.
- 43.3 Opdrachtgever staat er voor in dat rechten van derden zich niet tegen installatie en/of implementatie door SET ICT verzetten.
- 43.4 Indien door het toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaats gevonden, onverminderd de mogelijkheid van SET ICT om op een later tijdstip de installatie en/of implementatie alsnog uit te voeren.

#### **Artikel 44 Beveiliging**

- 44.1 Met betrekking tot beveiliging zijn een aantal opmerkingen te maken:
- 44.2 Met betrekking tot fysieke beveiliging: de servers en de data bevinden zich in een beveiligd rekencentrum (7X24 bemand en bewaakt) waar legitimatie verplicht is. Slechts SET ICT personeel kan fysiek toegang krijgen tot het met codesloten beveiligde rack.
- 44.3 Met betrekking tot elektronische beveiliging: de servers bevinden zich achter een firewall die gemanaged en up to date gehouden wordt. De servers waarop zich data bevinden zijn daarnaast niet direct toegankelijk vanaf het internet, maar alleen vanaf een beheerserver te benaderen. Deze beheerserver die zich ook achter de firewall bevindt, is alleen toegankelijk via remote desktop connectie. Verkeer van en naar de servers wordt versleuteld, beheerwachtwoorden ("sterke wachtwoorden") worden regelmatig gewijzigd.
- 44.4 Bestanden zijn alleen toegankelijk voor gebruikers aan wie op de server expliciet bestandstoegang (te onderscheiden in lees-, wijzig-, en verwijderrechten) is toegekend. Autorisatie van gebruikers op basis van wachtwoorden die regelmatig gewijzigd worden. Bestanden staan (gebruikersacties daargelaten) niet op pc's maar alleen op de server.
- 44.5 Firmware en systeemprogrammatuur van firewall en servers wordt wekelijks gecontroleerd en waar nodig up to date gebracht, rekening houdend met nieuw gemelde beveiligingslekken en –risico's.
- 44.6 Regelmatig worden de gebruikte beveiligingsmethoden geëvalueerd en op juiste werking gecontroleerd.

#### **Artikel 45 Back-up**

- 45.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen zal SET ICT back-ups maken. SET ICT maakt hiervoor gebruik van de diensten van Backup-Connect, waarop de Service Level Agreement (zie [www.backup-connect.nl/sla](http://www.backup-connect.nl/sla)) en de Algemene Voorwaarden van Backup-Connect (zie [www.backup-connect.nl/av](http://www.backup-connect.nl/av)) van toepassing zijn. Indien schriftelijk wordt overeengekomen dat SET ICT back-ups zal maken, gaat Opdrachtgever alsdan akkoord met en accepteert voornoemde voorwaarden. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met voornoemde voorwaarden, kan van de back-up dienst geen gebruik worden gemaakt.
- 45.2 Opdrachtgever kan verzoeken tot het terugplaatsen van een back-up. Hiertoe dient separaat een afspraak gemaakt te worden tegen de alsdan geldende vaste vergoeding. SET ICT streeft ernaar deze terugplaatsing binnen een werkdag te realiseren.
- 45.3 SET ICT garandeert niet dat de back-up te allen tijde bruikbaar of deugdelijk is. De back-up wordt "as is" geleverd en teruggeplaatst.

**Artikel 46 Beheer**

- 46.1 SET ICT zal de beheersdiensten en/of ondersteuningsdiensten verrichten indien en zoals schriftelijk is overeengekomen. SET ICT verricht de beheersdiensten en/of ondersteuningsdiensten periodiek op locatie (of remote) ten aanzien van de Producten zoals genoemd in de Overeenkomst.
- 46.2 De items waarop SET ICT de beheersdiensten en/of ondersteuningsdiensten zal uitvoeren dienen in operationeel gebruik te zijn bij Opdrachtgever op locatie.
- 46.3 Alle beheersdiensten en/of ondersteuningsdiensten die betrekking hebben op de inrichting en optimalisatie van het netwerk van Opdrachtgever worden door SET ICT zelf, of onder haar bewaking, uitgevoerd.
- 46.4 Voor remote beheer/ondersteuning wordt voor de tijdsduur van de hulpverlening minimaal vijftien (15) minuten berekend.
- 46.5 Indien SET ICT niet kan inloggen middels remote access, wegens een oorzaak die niet aan SET ICT is te wijten, kan dit tot vertraging leiden. Vertragingen en gevolgen daarvan zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 46.6 SET ICT is gerechtigd systeembeheer te weigeren dan wel de overige op SET ICT rustende verplichtingen te annuleren indien zich omstandigheden voordoen die een gevaar opleveren voor de veiligheid van werknemers van SET ICT of van de door haar ingeschakelde derden.
- 46.7 SET ICT zal zich inspannen de hierna genoemde service levels in acht te nemen bij het verlenen van beheersdiensten en/of ondersteuningsdiensten.
- 46.8 SET ICT zal zich inspannen de Diensten te leveren conform de planning zoals genoemd in de Overeenkomst.

**SLA basis / standaard controle**

Diskspace controle	Melding/alarm wanneer de beschikbare schijfruimte minder dan tien procent (10%) is.
Hardware controle	Disk: melding/alarm indien fysieke schijf stuk is (bijvoorbeeld uit een Raid Set).
CPU controle	Melding/alarm indien de processor gedurende 20 minuten boven de negentig procent (90%) staat.
Geheugen controle	Melding/alarm als de pagefile groter wordt dan het fysieke geheugen in de server.
Remote control	Het op afstand overnemen (bedienen) van de server.
Patch management	Windows Update management .

**SLA Performance**

Defragmenteren	Maandelijkse defragmentatie van de harddisk, Exchange Database, SQL Server Opschonen van logs.
Opschonen	Maandelijks opschonen temporary files.
Terminal services	Users worden automatisch afgemeld na 4 uur geen gebruik te hebben gemaakt van het systeem.

**SLA Security / monitoring**

Exchange DB	Bijhouden grootte database Exchange.
SQL database	Automatische melding bij ons bij foutmeldingen op het niet meer beschikbaar zijn van de SQL database(s).
IIS	Controle op Internet Information Server.
Blackberry	De Blackberry services online/offline en Fouten worden in de gaten gehouden.
Service's monitoren	Monitoren van niet standaard services die automatisch worden gestart (nader te bepalen bij opdracht i.v.m. meerwerk monitoring sets).
Antivirus	De status van de antivirus wordt op de Server(s) van de opdrachtgever gemonitord via ons Management Systeem. Alleen op basis van End- Point security. Andere virusscanners worden niet ondersteund.
Windows patches	Installeren van alle kritieke Windows patches.
Login attempts	Als er vier keer (4x) met een verkeerd wachtwoord wordt ingelogd dan komt hier een melding van.
Rapportages	Maandelijks health rapport van de beheerde machines.

**SLA Backup**

Backup	Dagelijkse controle op de backup, Er wordt gecontroleerd of de backup gelopen heeft.
Remote Backup	Dagelijkse controle op de remote backup. Er wordt gecontroleerd of de backup gelopen heeft. Bij verstoring in de internet verbinding is Set niet verantwoordelijk voor het wel/niet lopen.

**Configuratie Producten werkstations**

<b>Basis:</b>	
Disk space	Melding/alarm wanneer de beschikbare schijfruimte minder dan vijf procent (5%) is.
Diskdrive	Melding/alarm door middel van SMART indien fysieke schijf stuk gaat.
CPU controle	Er wordt gemeten hoeveel processor kracht er over een bepaalde periode wordt gebruikt.
Geheugen	Er wordt gemeten hoeveel geheugen er over een bepaalde periode wordt gebruikt.
Remote control	Opname in ons systeem voor regulier beheer om op afstand de server/netwerkapparatuur/werkstations over te nemen, te monitoren of te beoordelen.

Uitgebreid	
Antivirus	De status van de antivirus wordt op de computer van de Opdrachtgever gemonitord via ons Management Systeem. Alleen op basis van End- Point security. Andere virusscanners worden niet ondersteund.
Standaard software	Er wordt een lijst samengesteld van de standaard software voor Opdrachtgever.
Wake on LAN	SET ICT stelt de pc's zo in dat ze op afstand aan en uit gezet kunnen worden voor bijvoorbeeld het onderhoud buiten werkdagen.
Patches	Managen van de Windows update/patches.

#### Artikel 47 Remote Office

47.1 De Dienst "Remote Office" betreft het volgende:

- 47.2 Opdrachtgever verkrijgt het recht tot toegang via internet tot een door SET ICT beheerde terminal server waarop werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd als ware het een pc is.
- 47.3 Deze Remote Office werkplek wordt voorzien van een aantal standaard applicaties ten behoeve van kantoorautomatisering, waarvan de licentiekosten zijn inbegrepen in de maandelijkse kosten, zoals omschreven in de Offerte.
- 47.4 Opdrachtgever krijgt de beschikking over ruimte op de server voor het opslaan van documenten met één of meerdere folders die voor de gekozen gebruikers van Opdrachtgever toegankelijk zijn, een home folder per gebruiker evenals eventuele gedeelde folders zoals voor afdelingen en projecten.
- 47.5 Voor iedere gebruiker van Opdrachtgever wordt een mailbox ter beschikking gesteld met een agendafunctie en contactpersonenlijst, daarnaast kunnen per organisatie openbare mappen worden ingericht die via het betreffende e-mailprogramma beschikbaar zijn, evenals functies als gedeelde agenda's en gedeelde adreslijsten.
- 47.6 Standaard is maximaal vier (4) GB schijfruimte beschikbaar per gebruiker en 2 Gigabyte (2) GB mailbox ruimte. Bij een overschrijding van de totale schijfruimte en/of mailbox ruimte wordt per maand een extra vergoeding in rekening gebracht.
- 47.7 Door Opdrachtgever daartoe aangewezen lokale apparatuur kunnen worden opgenomen in het netwerk van SET ICT en bereikbaar worden gemaakt voor Remote Office. SET ICT behoudt zich het recht voor dergelijke opname te weigeren, in het geval de apparatuur niet door haar wordt goedgekeurd en behoudens specifieke kosten voor het leveren en installeren van Apparatuur om, indien noodzakelijk een VPN verbinding te realiseren met de serveromgeving van SET ICT.
- Blackberries en PDA's / smartphones
- 47.8 Opdrachtgever kan met een gewenst aantal accounts gebruik maken van de Blackberry Enterprise Server van SET ICT Remote Office. Hiermee kan iedere gebruiker realtime synchroniseren met e-mail, agenda en adreslijst. De e-mail wordt verstuurd door middel van het push principe, waardoor de e-mail direct bij de Blackberry wordt aangeboden zodra de e-mail wordt ontvangen op de mailserver.
- 47.9 Voor de maandelijkse kosten van de Blackberry functionaliteit, inclusief benodigde licentiekosten zal per Blackberry een Blackberry Mobility Pack in rekening worden gebracht.
- 47.10 Een alternatief is het synchroniseren van PDA's of smartphones met de SET ICT Remote Office omgeving. Dit is mogelijk mits de betreffende apparatuur zich daar voor leent. Het dient in ieder geval apparatuur te betreffen die synchroniseert door middel van Activesync. Palm-OS apparaten worden niet ondersteund.
- Specifieke software
- 47.11 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van een aantal specifieke applicaties zal onderzocht worden of deze de huidige configuratie niet storen en compatible zijn met de gebruikte terminal server. Als dit zo is, dan kunnen deze geïntegreerd worden in het Remote Office systeem. Mocht dit problemen geven, zal de applicatie lokaal op de werkplekken moeten worden geïnstalleerd. De functionaliteit zal eerst getest worden, in samenwerking met Opdrachtgever en zo nodig ook de leverancier van de software. SET ICT behoudt zich het recht voor om hiervoor nadere kosten in rekening te brengen.
- Benaderen SET ICT Remote Office werkplek
- 47.12 Benaderen van de SET ICT Remote Office werkplek vindt plaats met de terminal server client, of met een ander programma dat het betreffende protocol ondersteunt. Hiervoor dient Opdrachtgever de beschikking te hebben over een internetverbinding met voldoende snelheid; gemiddeld honderdachtentwintig (128) Kb per gelijktijdige gebruiker. Het ter beschikking stellen van de internetverbinding maakt expliciet geen deel uit van de dienstverlening van SET ICT Remote Office. Het is Opdrachtgever toegestaan de SET ICT Remote Office werkplek te benaderen vanaf iedere gewenste locatie. Specifieke problemen met betrekking tot de verbinding vanaf specifieke locaties zijn niet de verantwoordelijkheid van SET ICT Remote Office, voor zover aantoonbaar is dat de virtuele werkplek op dat moment vanaf andere locaties wel bruikbaar is.
- 47.13 Een constant beschikbare en snelle internet verbinding wordt sterk aanbevolen voor goede functionaliteit.
- Beheer, Support en beschikbaarheid
- 47.14 Het Onderhoud en Beheer van decentrale apparatuur, niet behorend tot de serveromgeving van SET ICT Remote Office zoals pc's, printers en netwerkapparatuur, maakt geen deel uit van deze Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen. Hetzelfde geldt voor het leveren van Support, telefonisch dan wel op locatie, met betrekking tot vragen, verzoeken en problemen die geen betrekking hebben op de centrale voorzieningen zoals geleverd door SET ICT Remote Office.
- 47.15 Ten gevolge van back-up zal de SET ICT Remote Office omgeving verminderd beschikbaar zijn tijdens een back-up window tussen half twee 's nachts en half drie 's nachts.
- 47.16 Ten behoeve van gepland Onderhoud zal ieder eerste weekend van de maand mogelijkerwijs SET ICT Remote Office niet of verminderd beschikbaar zijn op zaterdag 01:30 uur tot en met 11:00 uur.
- 47.17 Afgezien van bovenstaande geplande periodes, zal Onderhoud in principe plaatsvinden buiten uitgebreide kantoor tijden (dus 's avonds na 20:00), en zal uiterlijk drie Werkdagen vooraf gemeld worden. Dit geldt niet voor spoedupdates en overmacht.
- 47.18 Het afschermen van data van klanten onderling en voor derden vindt plaats door middel van een strikte beveiliging en rechtenstructuur.
- 47.19 Het verzorgen van back-ups van data naar een andere locatie, zijnde een ander rekencentrum.
- 47.20 Bij uitval van het totale systeem door brand, waterschade of andere rampscenario's waardoor een volledig nieuw systeem moet worden geplaatst, moet SET ICT Remote Office een "disaster recovery" uitvoeren. Voor herstel van volledige functionaliteit zal SET ICT maximaal drie (3) Werkdagen nodig hebben.

#### Wijziging

- 47.21 Opdrachtgever heeft het recht het aantal accounts voor SET ICT Remote Office tussentijds aan te passen aan de op dat moment geldende behoefte, waarbij in het eerste jaar geldt dat het aantal accounts met maximaal vijftientig procent (25%) mag dalen ten opzichte van het initiële aantal accounts. Na het eerste jaar kan het aantal accounts naar inzicht worden aangepast. Tussentijds bijgekochte accounts mogen altijd worden beëindigd. Voor het beëindigen van accounts geldt altijd een opzegtermijn van één maand, ingaande op elke eerste van de maand.
- Exit
- 47.22 Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst om wat voor reden dan ook, zal SET ICT Remote Office zich inspannen om binnen twee (2) Werkdagen alle gegevens van Opdrachtgever ter beschikking te stellen via FTP. De gegevens zullen gedurende twee (2) weken beschikbaar zijn voor Opdrachtgever, waarna ze verwijderd worden. Hiervoor brengt SET ICT eenmalig een bedrag van EUR 500,- in rekening. Na bevestiging van goede ontvangst door Opdrachtgever zal SET ICT alle gegevens van Opdrachtgever verwijderen van de SET ICT Remote Office omgeving.
- 47.23 Bij eventuele beëindiging van de bedrijfsvoering van SET ICT, zal de data behorende aan de Opdrachtgever via een derde partij worden verstrekt aan Opdrachtgever.

#### Artikel 48 Helpdesk

- 48.1 Opdrachtgever kan tijdens Werkdagen contact opnemen met de Helpdesk. Meldingen worden geadmineerd via het ticketsysteem van SET ICT. Meldingen die buiten Werkdagen worden ontvangen, worden vanaf de eerst volgende Werkdag in behandeling genomen.
- 48.2 De Helpdesk is bereikbaar op:  
Tel: 088- 0700 570  
E-mail: [helpdesk@setict.nl](mailto:helpdesk@setict.nl)  
Webformulier: [www.setict.nl](http://www.setict.nl)
- 48.3 Onderstaand schema geeft in volgorde van escalatieniveau de contactgegevens van SET ICT weer. Dit schema wordt gehanteerd om bij urgentie een adequate respons te garanderen. Opdrachtgever zal zich in voorkomende gevallen houden aan dit schema.
- 48.4 Indien Opdrachtgever de Standby dienst buiten werktijden (24/7) afneemt kan hij ook buiten Werkdagen contact opnemen met de Helpdesk op een door SET ICT aangewezen telefoonnummer. De Standby dienst buiten werktijden geldt alleen voor Fouten met prioriteit 1 of 2.

Actie	Contact SET ICT	Contact Opdrachtgever
Initiële melding Niet tijdskritische Fouten	Helpdesk medewerker Telefonisch 088- 0700 570 e-mail <a href="mailto:helpdesk@setict.nl">helpdesk@setict.nl</a> Webformulier <a href="http://www.setict.nl">www.setict.nl</a>	Alle medewerkers van Opdrachtgever
<b>Level 1 escalatie</b> (prioriteit 3) Backoffice systemen worden beïnvloed door Fouten	Support desk manager Michael Dobson – 088-0700 570 <a href="mailto:m.dobson@setict.nl">m.dobson@setict.nl</a>	
<b>Level 2 escalatie</b> (prioriteit 2) Communicatie systemen worden beïnvloed, zoals e-mail, telefoon of netwerk, door Fouten	CTO Erik Jongkind – 06 -12147997 <a href="mailto:e.jongkind@setict.nl">e.jongkind@setict.nl</a>	
<b>Level 3 escalatie</b> (prioriteit 1) Primaire bedrijfsprocessen worden beïnvloed door Fouten	CEO Michiel van Joolen – 06 -26120983 <a href="mailto:m.vanjoolen@setict.nl">m.vanjoolen@setict.nl</a>	