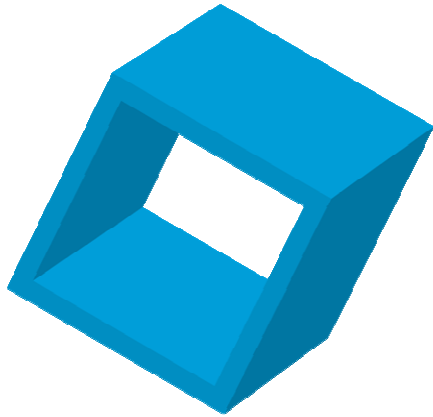




KADER

IT Management

Algemene leveringsvoorwaarden

Algemene bepalingen

Van: Kader IT Management BV, Kader-Management.nl, Kadermanagement.nl, Kader-Hosting.nl, Kaderhosting.nl, Teurlings.biz, HarddiskDataherstel.nl, hddh.nl, vvcv.nl gevestigd en kantoorhoudende te 3608BH, te Maarssen aan de boomstede 455 hierna te noemen: **Kader IT Management BV**.

1. Definities

- 1.1. **Opdrachtgever:** de wederpartij van Kader IT Management BV.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Door ondertekening van een overeenkomst met Kader IT Management BV verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene leveringsvoorwaarden van Kader IT Management BV en dat hij met deze leveringsvoorwaarden akkoord gaat
- 2.2. Afwijken van de algemene leveringsvoorwaarden is alleen dan mogelijk, wanneer die expliciet in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en Kader IT Management BV opgenomen wordt.

3. Aanbiedingen overeenkomst

- 3.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Kader IT Management BV goederen en/of diensten van welke aard ook aan opdrachtgever levert.
- 3.2. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Kader IT Management BV zijn vrijblijvend, tenzij door Kader IT Management BV schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Kader IT Management BV opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Kader IT Management BV zijn aanbieding baseert.
- 3.3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 3.5. Kader IT Management BV kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.
- 3.6. Met uitzondering van contante verkopen en vooruitbetalingen komen overeenkomsten niet tot stand door het zenden van een bestelling, doch uitsluitend door schriftelijke orderbevestiging van Kader IT Management BV.
- 3.7. Een schriftelijke opdrachtbevestiging of een bevestiging van een wijziging in een overeenkomst wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de opdrachtgever onverwijld bezwaar maakt.
- 3.8. Offertes en prijsopgave door Kader IT Management BV blijven 28 dagen geldig, tenzij een andere termijn wordt vermeld door Kader IT Management BV.

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- 3.9. Facturering geschiedt op basis van deze offerte.
- 3.10. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de opdrachtgever en Kader IT Management BV zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
- 3.11. Overeenkomsten tot dienstverlening of periodieke leveringen worden aangegaan voor de duur die in de opdrachtbevestiging is vermeld en bij gebreke daarvan voor de duur van twaalf maanden na aanvang. Na ommekomst van die looptijd worden dergelijke overeenkomsten telkens stilzwijgend voor de duur van twaalf maanden verlengd. Tussentijdse opzegging is slechts mogelijk na de initiële looptijd en dient schriftelijk te geschieden, waarbij een opzegtermijn van tenminste drie maanden in acht zal worden genomen.

4. Uitvoering overeenkomst

- 4.1. Kader IT Management BV zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 4.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Kader IT Management BV het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.3. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Kader IT Management BV de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Kader IT Management BV aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Kader IT Management BV worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Kader IT Management BV zijn verstrekt, heeft Kader IT Management BV het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.5. Indien door Kader IT Management BV of door opdrachtgever ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

5. Prijs en betaling

- 5.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, geldt dat Kader IT Management BV gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 5.3. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Kader IT Management BV de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen.
 - 5.4. Facturen worden door opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal opdrachtgever binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.
 - 5.5. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
 - 5.6. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd (1,5% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als een hele maand geldt). Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Kader IT Management BV de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Worden deze kosten niet tijdig voldaan, dan zullen die, vooruitlopend op de vaststelling van de wettelijke kosten, voorlopig worden bepaald op een bedrag van 20% van de onbetaalde factuur, met een minimum van €250,=. Tevens is opdrachtgever de door Kader IT Management BV gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.
 - 5.7. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de wederpartij, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
 - 5.8. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.

6. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 6.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 6.2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Kader IT Management BV zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- 6.3. Opdrachtgever vrijwaart Kader IT Management BV voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Kader IT Management BV toerekenbaar zijn.

7. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 7.1. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Kader IT Management BV totdat alle bedragen die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Kader IT Management BV zijn voldaan.
- 7.2. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Kader IT Management BV mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien opdrachtgever (mede) uit door Kader IT Management BV geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt opdrachtgever die zaak slechts voor Kader IT Management BV en houdt opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Kader IT Management BV totdat opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Kader IT Management BV heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 7.3. Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 7.4. Kader IT Management BV kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Kader IT Management BV onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat opdrachtgever alle aan Kader IT Management BV verschuldigde bedragen betaald heeft.

8. Risico

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

9. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 9.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses,

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Kader IT Management BV, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

- 9.2. Indien in afwijking van artikel 9.1 Kader IT Management BV bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Kader IT Management BV onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Kader IT Management BV aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 9.3. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 9.4. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Kader IT Management BV van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal Kader IT Management BV vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

10. Medewerking door opdrachtgever; telecommunicatie

- 10.1. Opdrachtgever zal Kader IT Management BV steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 10.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites,

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

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

11. Leveringstermijnen en reclames

- 11.1. Alle door Kader IT Management BV genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Kader IT Management BV bekend waren. Kader IT Management BV spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Kader IT Management BV niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Kader IT Management BV wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Kader IT Management BV is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Kader IT Management BV gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Kader IT Management BV en opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 11.2. Reclames over deugdelijke of onvolledige levering dienen door de opdrachtgever binnen 5 dagen na ontvangst van de goederen, bij voorkeur schriftelijk, kenbaar te worden gemaakt aan Kader IT Management BV.
- 11.3. De opdrachtgever is niet gerechtigd om op grond van reclames de betaling op te schorten.

12. Acceptatie en Acceptatietest

- 12.1. Indien partijen overeenkomen dat opdrachtgever na de datum van bedrijfsklare oplevering van de programmatuur en/ of apparatuur een acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die acceptatietest binnen tien (10) werkdagen na de datum van bedrijfsklare oplevering plaats.
- 12.2. De acceptatietest kan betrekking hebben op apparatuur en/of programmatuur, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie.
- 12.3. Tijdens de acceptatietest zal Kader IT Management BV opdrachtgever op diens verzoek tegen haar geldende tarieven assisteren.
- 12.4. Binnen vijf (5) Werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt opdrachtgever Kader IT Management BV een van een dagtekening voorzien verslag van de acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert. Tevens zal worden vermeld of de apparatuur en/of programmatuur al dan niet is/zijn geaccepteerd. Mocht Kader IT Management BV na afloop van deze termijn de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan is Kader IT Management BV gerechtigd de programmatuur als geaccepteerd te beschouwen.
- 12.5. Kleine gebreken, waartoe worden gerekend gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

de verplichting van Kader IT Management BV tot herstel van zodanige gebreken, voor zover mogelijk.

- 12.6. Programmatuur van een derde leverancier is nimmer voorwerp van acceptatie. Doch, ter zake programmatuur van een derde leverancier geldt dat Kader IT Management BV de tijdens de acceptatietest geconstateerde gebreken terstond zal doorgeven aan deze derde leverancier, welke vervolgens op basis van de toepasselijke voorwaarden de gebreken in behandeling zal nemen. Indien en voor zover mogelijk, is Kader IT Management BV bereid om gedurende de tijd dat de derde leverancier nodig heeft om het gebrek te herstellen zich in te spannen om een tijdelijke work-around aan te brengen. Bedoelde work-around wordt opdrachtgever op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 12.7. Indien opdrachtgever de apparatuur en/of programmatuur bij de uitvoering van de acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) werkdagen nadat de gesignaleerde gebreken zijn verholpen de acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen in dit artikel.
- 12.8. Indien de apparatuur en/of programmatuur door opdrachtgever wordt/worden geaccepteerd, zal de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door opdrachtgever, gelden als de datum van acceptatie.
- 12.9. Indien naar keuze van opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke acceptatietest plaatsvindt en/of opdrachtgever het bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.

13. Beëindiging overeenkomst

- 13.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 13.2. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.3. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan opdrachtgever een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 13.4. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Kader IT Management BV is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

gehouden. Ingeval van faillissement van opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

- 13.5. Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 13.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat Kader IT Management BV ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Kader IT Management BV vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

14. Aansprakelijkheid van Kader IT Management BV; vrijwaring

- 14.1. De totale aansprakelijkheid van Kader IT Management BV wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW).
- 14.2. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.
- 14.3. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 50.000 ((vijftig duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Kader IT Management BV aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden. b. redelijke kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Kader IT Management BV op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 14.4. De aansprakelijkheid van Kader IT Management BV voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 100.000 (één honderd duizend Euro).
- 14.5. Aansprakelijkheid van Kader IT Management BV voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan Kader IT

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

Management BV voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Kader IT Management BV voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 14.1 en 14.4, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

- 14.6. De in voorgaande leden van dit artikel 14 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Kader IT Management BV of diens leidinggevenden.
- 14.7. De aansprakelijkheid van Kader IT Management BV wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever Kader IT Management BV onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Kader IT Management BV ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Kader IT Management BV in staat is adequaat te reageren.
- 14.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Kader IT Management BV meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Kader IT Management BV vervalt door het enkele verloop van 6 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 14.9. Opdrachtgever vrijwaart Kader IT Management BV voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Kader IT Management BV geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 14.10. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Kader IT Management BV zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 14.11. Voor enige directe of indirecte schade waarvoor Kader IT Management BV in deze voorwaarden de aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft aanvaard zal Kader IT Management BV niet aansprakelijk zijn, behoudens schade veroorzaakt door opzet of grove schuld/nalatigheid aan de zijde van Kader IT Management BV.
- 14.12. De opdrachtgever vrijwaart Kader IT Management BV te dezer zake tegen alle aanspraken van derden.
- 14.13. De beperking van de aansprakelijkheid zoals bepaald in dit artikel geldt op gelijke wijze voor medewerkers, werknemers en alle andere personen die door Kader IT Management BV ter uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 14.14. Kader IT Management BV kan in geen enkele vorm aansprakelijk worden gesteld voor gegevensverlies, als gevolg van ondeugdelijk of slecht werkende hard- en / of software.

15. Overmacht

- 15.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Kader IT Management BV, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan Kader IT Management BV zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan Kader IT Management BV is voorgeschreven.
- 15.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. De overeenkomsten tussen Kader IT Management BV en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 16.2. Geschillen welke tussen Kader IT Management BV en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Kader IT Management BV en opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 16.3. Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.
- 16.4. Met inachtneming van art. 100 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, worden alle geschillen voortvloeiend uit of samenhangend met een tussen Kader IT Management BV en haar afnemer gesloten overeenkomst bij uitsluiting berecht door de bevoegde rechter te Utrecht, met dien verstande Kader IT Management BV het recht behoudt ieder geschil aanhangig te maken bij de rechter die bevoegd is in de woonplaats van de opdrachtgever.



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

17. Overige bepalingen

- 17.1. In geval afzonderlijke in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen geheel of gedeeltelijk hun werking zouden verliezen, zal dit geen consequenties hebben voor de geldigheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.
- 17.2. Kader IT Management BV zal geen persoonlijke gegevens van de opdrachtgever aan derden verstrekken zonder dat daar een wettelijke plicht voor bestaat. Dit geldt tevens voor eventuele vertrouwelijke informatie die ten behoeve van het uitvoeren van een overeenkomst verstrekt is aan Kader IT Management BV.

COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Kader IT Management BV diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Kader IT Management BV beheerde programmatuur en apparatuur.

18. Duur

- 18.1. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één (1) jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of Kader IT Management BV de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

19. Uitvoering van de werkzaamheden

- 19.1. Kader IT Management BV verricht de computerservice slechts in opdracht van opdrachtgever. Indien Kader IT Management BV krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van opdrachtgever of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Kader IT Management BV zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 19.2. Alle door Kader IT Management BV te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Kader IT Management BV te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Kader IT Management BV de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van opdrachtgever, ook indien deze door Kader IT Management BV worden uitgevoerd of verzorgd.
- 19.3. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Kader IT Management BV ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Kader IT Management BV verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Kader IT Management BV.
- 19.4. Alle door Kader IT Management BV bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Kader IT Management BV, ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Kader IT Management BV. Kader IT Management BV kan de van opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

houden totdat opdrachtgever alle aan Kader IT Management BV verschuldigde bedragen betaald heeft.

- 19.5. Kader IT Management BV kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Kader IT Management BV opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Kader IT Management BV de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 19.6. Kader IT Management BV spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal Kader IT Management BV tegen zijn gebruikelijke tarieven opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor opdrachtgever.

20. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

- 20.1. Kader IT Management BV voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Kader IT Management BV zal zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 20.2. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal Kader IT Management BV alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
- 20.3. Opdrachtgever vrijwaart Kader IT Management BV voor alle aanspraken van derden die jegens Kader IT Management BV mochten worden ingesteld wegens een niet aan Kader IT Management BV toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 20.4. Opdrachtgever vrijwaart Kader IT Management BV voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Kader IT Management BV mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

21. Garantie

- 21.1. Kader IT Management BV is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Kader IT Management BV staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur,



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Kader IT Management BV uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Kader IT Management BV de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Kader IT Management BV kenbaar maakt.

- 21.2. Slechts indien gebreken in de computerservice aan Kader IT Management BV toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd.
- 21.3. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Kader IT Management BV en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal Kader IT Management BV de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengen.
- 21.4. Indien herstel van aan Kader IT Management BV toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Kader IT Management BV de voor de betreffende computerservice door opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

DIENTSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Kader IT Management BV diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

22. Uitvoering

- 22.1. Kader IT Management BV spant zich naar beste kunnen in voor het met zorg uitvoeren van de dienstverlening, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 22.2. Alle diensten van Kader IT Management BV worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Kader IT Management BV uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 22.3. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Kader IT Management BV gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 22.4. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Kader IT Management BV gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen. Kader IT Management BV is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 23.
- 22.5. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Kader IT Management BV steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 22.6. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Kader IT Management BV verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

23. Wijziging en meerwerk

- 23.1. Indien Kader IT Management BV op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Kader IT Management BV. Van meerwerk is eveneens sprake indien een

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Kader IT Management BV is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten

- 23.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 23.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en Kader IT Management BV, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 23.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Kader IT Management BV opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

24. Opleidingen, cursussen en trainingen

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

25. Detachering

- 25.1. Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Kader IT Management BV een medewerker (hierna: **de gedetacheerde medewerker**) aan opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van opdrachtgever werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 25.2. Kader IT Management BV spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 22.5 inzake vervanging.
- 25.3. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Kader IT Management BV kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Kader IT Management BV zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Kader IT Management BV staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstands mogelijk is, vervallen de aanspraken van opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

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

**KADER**

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

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

26. Ontwikkeling van programmatuur

- 26.1. Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Kader IT Management BV ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Kader IT Management BV zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 26.2. Kader IT Management BV is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 26.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verkrijgt opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Kader IT Management BV in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Kader IT Management BV daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

27. Aflevering, installatie en acceptatie

- 27.1. Kader IT Management BV zal de te ontwikkelen programmatuur aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Kader IT Management BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Kader IT Management BV niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 27.2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Kader IT Management BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Kader IT Management BV kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Kader IT Management BV worden gerapporteerd.
- 27.3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Kader IT Management BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel c. indien Kader IT Management BV vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 27.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 28.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 27.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 27.4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever Kader IT Management BV hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 27.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 28.6 bevat, zal opdrachtgever Kader IT Management BV uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Kader IT Management BV zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Kader IT Management BV gerechtigd is tijdelijke oplossingen,



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 27.6. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Kader IT Management BV om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 31, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 27.7. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet
- 27.8. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 27.3 heeft tot gevolg dat Kader IT Management BV ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Kader IT Management BV is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 27.6 betreffende kleine gebreken en artikel 31 betreffende garantie.
- 27.9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Kader IT Management BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

28. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 28.1. Al het door Kader IT Management BV vervaardigde materiaal mag zonder de uitdrukkelijke toestemming van Kader IT Management BV niet worden bewerkt of verwerkt in andere websites dan waarvoor het oorspronkelijk gemaakt is. Onderhoud door derden van door Kader IT Management BV gemaakte websites is slechts toegestaan wanneer de door Kader IT Management BV vervaardigde onderdelen worden gebruikt in de website van het bedrijf dat bij Kader IT Management BV een contract is aangegaan.
- 28.2. Het eigendom van door Kader IT Management BV verstrekte ideeën, concepten of (proef)-ontwerpen blijft volledig bij Kader IT Management BV, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen wordt. In het laatste geval kan Kader IT Management BV hiervoor een vergoeding bedingen. Bij gebleken schending van het genoemde eigendom is Kader IT Management BV gerechtigd hiervoor een zelf vast te stellen doch redelijke vergoeding in rekening te brengen.
- 28.3. Kader IT Management BV behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken,

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 28.4. Het is Kader IT Management BV toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Kader IT Management BV opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 28.5. Tenzij Kader IT Management BV een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 9.3).
- 28.6. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Kader IT Management BV schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Kader IT Management BV te maken.
- 28.7. Kader IT Management BV vrijwaart opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Kader IT Management BV zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever Kader IT Management BV onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Kader IT Management BV. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Kader IT Management BV verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 28.8. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Kader IT Management BV ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 28.9. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Kader IT Management BV zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of

**KADER**

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Kader IT Management BV een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Kader IT Management BV zo mogelijk zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van opdrachtgever. Indien Kader IT Management BV naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Kader IT Management BV het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Kader IT Management BV zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Kader IT Management BV wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Kader IT Management BV voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Kader IT Management BV gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Kader IT Management BV geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

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

29. Gebruiksrecht

- 29.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verleent Kader IT Management BV opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 29.2. De programmatuur mag door opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 29.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.
- 29.4. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten.
- 29.5. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Kader IT Management BV bevat.

- 29.6. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Kader IT Management BV retourneren.
- 29.7. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging Kader IT Management BV onverwijld schriftelijk melding maken.

30. Aflevering, installatie en acceptatie

- 30.1. Kader IT Management BV zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien een door Kader IT Management BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Kader IT Management BV niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 30.2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 27.2 tot en met 27.7 van overeenkomstige toepassing.
- 30.3. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Kader IT Management BV ingevolge de garantie van artikel 31. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 27.8 onverminderd.
- 30.4. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Kader IT Management BV uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

31. Garantie

- 31.1. Kader IT Management BV zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 28.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Kader IT Management BV zijn gemeld. Kader IT Management BV garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- Kader IT Management BV volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 31.2. Kader IT Management BV kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan Kader IT Management BV toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.
 - 31.3. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.
 - 31.4. De garantieverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Kader IT Management BV wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
 - 31.5. Herstel van fouten zal geschieden op een door Kader IT Management BV te bepalen locatie. Kader IT Management BV is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
 - 31.6. Kader IT Management BV heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 31.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

32. Onderhoud

- 32.1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Kader IT Management BV geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Kader IT Management BV melden. Na ontvangst van de melding zal Kader IT Management BV zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 28.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Kader IT Management BV te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Kader IT Management BV is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 32.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Kader IT Management BV niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 32.3. Kader IT Management BV kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Kader IT Management BV toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Kader IT Management BV is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- 32.4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Kader IT Management BV bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Kader IT Management BV niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Kader IT Management BV van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Kader IT Management BV aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 32.5. Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Kader IT Management BV is aangegaan, kan Kader IT Management BV niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 32.6. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

33. Programmatuur van toeleverancier

- 33.1. Indien en voor zover Kader IT Management BV programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Kader IT Management BV schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij Kader IT Management BV en Kader IT Management BV zal deze voorwaarden aan opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en Kader IT Management BV om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

**KADER**

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Kader IT Management BV apparatuur aan opdrachtgever verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'apparatuur' tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

34. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

- 34.1. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Kader IT Management BV staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 34.2. De door Kader IT Management BV aan opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Kader IT Management BV. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Kader IT Management BV de aan opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats. Kader IT Management BV zal opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door Kader IT Management BV aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 34.3. Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 34.4. Kader IT Management BV is gerechtigd tot het doen van deelleveringen.
- 34.5. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op opdrachtgever bij aflevering aan opdrachtgever.
- 34.6. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.
- 34.7. Kader IT Management BV zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- 34.8. Opdrachtgever zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Kader IT Management BV geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart Kader IT Management BV voor aanspraken van derden wegens nietnaleving van dergelijke voorschriften.

35. Omgevingseisen en installatie

- 35.1. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Kader IT Management BV in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 35.2. Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Kader IT Management BV de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Kader IT Management BV is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 35.3. Indien Kader IT Management BV zich heeft verbonden tot installatie zal opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Kader IT Management BV opvolgen.
- 35.4. Opdrachtgever zal Kader IT Management BV voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Kader IT Management BV.

36. Garantie

- 36.1. Kader IT Management BV zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Kader IT Management BV in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Kader IT Management BV zijn gemeld.
- 36.2. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Kader IT Management BV niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Kader IT Management BV gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur.
- 36.3. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Kader IT Management BV.
- 36.4. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien opdrachtgever zonder toestemming van Kader IT Management BV wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Kader IT Management BV in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Kader IT Management BV zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 36.5. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Kader IT Management BV in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
- 36.6. Kader IT Management BV heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 36.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- 36.7. Kader IT Management BV verleent ten aanzien van het geleverde een zogenaamde "carry-in"- garantie zoals deze door de fabrikant c.q.



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

distributeur van het desbetreffende product is vastgesteld. Artikelen worden altijd eerst uitgebreid getest en bij een foutdiagnose (defect) worden de meeste artikelen tegen hetzelfde artikel omgeruild, mits deze nog leverbaar en op voorraad zijn.

- 36.8. Voor particulieren geldt een omruiltermijn van maximaal drie (3) maanden na factuurdatum, met uitzondering voor die artikelen waarvoor een on-site garantie geldt.
- 36.9. Voor wederverkopers is deze omruiltermijn 14 dagen.
- 36.10. Zijn artikelen niet (meer) op voorraad of niet onder deze regeling vallen, dan gaan ze voor reparatie retour naar onze leverancier, Kader IT Management BV is dan afhankelijk van de reparatietermijn van die leverancier. Vanaf het tweede jaar zijn verzend, onderzoeks- en arbeidskosten voor de rekening van opdrachtgever.
- 36.11. De garantie voor de producten van Kader IT Management BV die zijn voorzien van aangebrachte serienummers, strekt tot kosteloze reparatie, indien binnen de gestelde garantietermijn na datum van aankoop door Kader IT Management BV een fabricage- of materiaalfout wordt geconstateerd.
- 36.12. Indien zich binnen 8 dagen na aankoop een ernstige hardwarestoring voordoet, kan de apparatuur, na overleg met en bij het verkooppunt, worden geruild en geretourneerd met volledige teruggave van het aankoop bedrag. E.e.a. geschiedt slechts wanneer het defecte product in originele verpakking en compleet wordt geretourneerd.
- 36.13. De fabrieks- of handelsmerken dan wel de type- garantie- of identificatienummers of tekens, die op de door Kader IT Management BV afgeleverde zaken zijn aangebracht, mogen niet verwijderd, beschadigd of gewijzigd worden. Dit leidt onherroepelijk tot het vervallen van de garantie.
- 36.14. De afnemer dient de voor vervanging of reparatie in aanmerking komende zaken voor eigen rekening en risico op te sturen of af te leveren op het door Kader IT Management BV op te geven adres.
- 36.15. Met betrekking tot producten van derden is Kader IT Management BV tot geen verdere garantie gehouden dan die welke zij van haar leverancier heeft verkregen of welke de leverancier rechtstreeks aan de eindgebruiker verleent.
- 36.16. Door reparatie en/of vervanging gaat de garantietermijn niet opnieuw lopen. Op de reparaties zelf wordt echter een garantie gegeven met een tijdsduur van 90 dagen.
- 36.17. Wanneer er sprake is van ondeskundig gebruik, verkeerd aansluiten, verkeerde netspanning, blikseminslag, beschadiging door inwerking van vocht of andere oorzaken die buiten de invloedssfeer van Kader IT Management BV liggen, komt de garantie te vervallen.
- 36.18. De garantie strekt zich te nimmer uit tot vergoeding van kosten of schade doordat de koper zelf wijzigingen of reparaties aan de producten verricht of doet verrichten dan wel indien de producten voor andere doeleinden zijn aangewend dan waarvoor deze zijn bestemd, dan wel op onzorgvuldige of onoordeelkundige wijze zijn behandeld of onderhouden.
- 36.19. Indien een gemelde defect/klacht niet wordt gevonden of veroorzaakt wordt door verkeerde instellingen, virussen, drivers, overclocking en/of onzorgvuldig/ondeskundig gebruik worden onderzoekskosten in rekening gebracht a €95,=. Terugzending geschiedt "onder rembours".



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

37. Apparatuur van toeleverancier

- 37.1. Indien en voor zover Kader IT Management BV apparatuur van derden aan opdrachtgever levert, zullen, mits dat door Kader IT Management BV schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, 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. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij Kader IT Management BV en Kader IT Management BV zal deze aan opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en Kader IT Management BV om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Kader IT Management BV en opdrachtgever een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

38. Duur van de onderhoudsverplichting

- 38.1. De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één (1) jaar geldt.
- 38.2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of Kader IT Management BV de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

39. Onderhoud en storingen

- 39.1. De inhoud en omvang van de door Kader IT Management BV te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Kader IT Management BV verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door opdrachtgever bij Kader IT Management BV zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen.
- 39.2. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Kader IT Management BV schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.
- 39.3. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Kader IT Management BV geldende werkdagen en werkuren.
- 39.4. Kader IT Management BV behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Kader IT Management BV, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Kader IT Management BV met zich meebrengen.
- 39.5. Kader IT Management BV draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Kader IT Management BV zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Kader IT Management BV zal opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 39.6. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Kader IT Management BV noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Kader IT Management BV.

40. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 40.1. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Kader IT Management BV daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Kader IT Management BV of door Kader IT Management BV aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Kader IT Management BV ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
- 40.2. Op verzoek van Kader IT Management BV zal een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 40.3. Opdrachtgever is bevoegd niet door Kader IT Management BV geleverde apparatuur en systemen op de aan opdrachtgever verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Kader IT Management BV geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Kader IT Management BV geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Kader IT Management BV geleverde programmatuur, zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 40.4. Indien het naar het oordeel van Kader IT Management BV voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal opdrachtgever deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Kader IT Management BV stellen.
- 40.5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Kader IT Management BV behoort, dient door opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 40.6. Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 40.7. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Kader IT Management BV deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren.
- 40.8. Alvorens de apparatuur aan Kader IT Management BV voor onderhoud aan te bieden draagt opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 40.9. Kader IT Management BV aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.



KADER

IT Management

Leveringsvoorwaarden voor levering van diensten en producten

- 40.10. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

41. Uitsluitingen

- 41.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Kader IT Management BV op grond van de overeenkomst, en zullen opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
- 41.2. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
 - de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Kader IT Management BV;
 - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
 - modificaties aan apparatuur;
 - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.