

Algemene leveringsvoorwaarden Kennisnet

Algemene Leveringsvoorwaarden van stichting Kennisnet, gevestigd te Zoetermeer, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Haaglanden te Zoetermeer onderdossiernummer 27244834.

I Algemene Bepalingen

- 1 Aanbiedingen overeenkomst
 - 2 Prijs, facturering en betaling
 - 3 Leveringstermijnen
 - 4 Overmacht
 - 5 Reclame
 - 6 Intellectuele eigendomsrechten
 - 7 Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding
 - 8 Boete
 - 9 Aansprakelijkheid
 - 10 Beëindiging overeenkomst
 - 11 Partiële nietigheid, afwijkingen en deelbaarheid
 - 12 Overdracht
 - 13 Toepasselijk recht en bevoegde rechter
- ## II Dienstverlening
- 14 Duur
 - 15 Uitvoering
 - 16 Wijziging en meerwerk
 - 17 Beveiliging, privacy en bewaartermijnen
 - 18 Opleidingen, onderzoeken, cursussen en trainingen
 - 19 Hulpmiddelen

III Ontwikkeling van Programmatuur

- 20 Ontwikkeling van programmatuur
 - 21 Aflevering, installatie en acceptatie
- ## IV Gebruiksrecht elektronische producten en diensten
- 22 Gebruiksrecht
 - 23 Nieuwe versies en releases
 - 24 Licentievergoedingen en prijzen
 - 25 Garantie
- ## V Onderhoud en Beheer
- 26 Definitie onderhoud en beheer

Definities

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder "Kennisset" de stichting Kennisset, die op een aanbieding of een overeenkomst met Opdrachtgever deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard; "Opdrachtgever", degene aan wie Kennisset op basis van een overeenkomst Diensten levert, een Gebruiksrecht verstrekt, voor wie Kennisset Programmatuur ontwikkelt of Onderhoud en Beheer verricht;

I Algemene bepalingen

1 Aanbiedingen overeenkomst

- 1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Kennisset en overeenkomsten tussen Kennisset en Opdrachtgever.
- 1.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.4 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Kennisset zijn vrijblijvend, tenzij door Kennisset schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.5 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Kennisset opgegeven eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Kennisset haar aanbieding baseert.
- 1.6 Indien enige bepaling in deze Algemene Leveringsvoorwaarden op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven.

2 Prijs, facturering en betaling

- 2.1 Alle vermelde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Indien een prestatie met BTW is belast zal dit in de aanbieding van Kennisset of in de definitieve overeenkomst of opdrachtbevestiging worden vermeld.
- 2.3 Opdrachtgever dient alle facturen binnen 30 dagen na factuurdatum te betalen. Partijen kunnen in een overeenkomst een hiervan afwijkende specifieke betalingsregeling overeenkomen.
- 2.4 Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities.
- 2.5 Kennisset is gerechtigd eventuele prijsverhogingen dan wel prijsaanpassingen met in achtneming van een termijn van tenminste drie maanden door te voeren. Eventuele aanpassing van de prijs wordt Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.6 Betalingen door Opdrachtgever strekken tot voldoening van de oudst openstaande factuurbedragen daaronder begrepen rente en kosten, ook al verklaart Opdrachtgever te dien aanzien anders.
- 2.7 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is hij, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en is Kennisset bevoegd over het openstaande bedrag de wettelijke rente te heffen.

3 Leveringstermijnen

- 3.1 Kennisset zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de opdracht of verrichting van de overeengekomen prestatie aanvangen. Alle door Kennisset genoemde of overeengekomen termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Kennisset bekend waren.
- 3.2 Alle door Kennisset genoemde (levering) termijnen zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (levering) termijn brengt Kennisset niet in verzuim. Kennisset is niet gebonden aan (levering) termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden – zoals onder meer levering door derden – die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald te kunnen worden.
- 3.3 Indien Kennisset de overeengekomen prestatie niet binnen de door Kennisset verwachte termijn kan leveren, zal Kennisset, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zo spoedig mogelijk na ontvangst van de opdracht aan Opdrachtnemer de nieuw verwachte datum van levering of ter beschikkingstelling dan wel van aanvang van de werkzaamheden en/of diensten meedelen.

4 Overmacht

- 4.1 Als overmacht worden aangemerkt alle omstandigheden van zodanige aard, dat in redelijkheid nakoming van de overeenkomst niet kan worden gevergd. Als dergelijke omstandigheden zullen onder meer worden aangemerkt: het geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven van een derde die ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst is ingeschakeld, beperkende overheidsmaatregelen van welke aard dan ook, epidemieën, mobilisatie, oorlog, staking, bedrijfsbezetting, ziekte van personeel, bedrijfsstoornissen, in beslagname, brand en voorts iedere andere omstandigheid, welke Kennisset redelijkerwijs niet heeft kunnen voorzien en waarop Kennisset geen invloed kan uitoefenen.
- 4.2 Indien Kennisset ten gevolge van overmacht niet of slechts bezwaarlijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst de overeenkomst met Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel, indien een dergelijke opschorting zes maanden heeft geduurd, de overeenkomst bij aangetekende brief te ontbinden. In dat geval nemen de verplichtingen uit de overeenkomst een einde, zonder dat partijen schadevergoeding of enige andere prestatie van elkaar kunnen vorderen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

5 Reclame

- 5.1 Opdrachtgever heeft het recht ter zake van een prestatie van Kennisset tot uiterlijk 8 dagen na de uitvoering daarvan schriftelijk te reclameren, daarna vervalt het recht van reclame.

- 5.2 Reclame is niet mogelijk, indien de schade is veroorzaakt door nalatigheid van Opdrachtgever of doordat Opdrachtgever in strijd heeft gehandeld met door Kennisset gegeven aanwijzingen, evenmin wanneer hij niet aan zijn verplichtingen jegens Kennisset heeft voldaan.
- 5.3 Het in behandeling nemen van een reclame door Kennisset schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Indien een reclame door Kennisset geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, zal Kennisset naar haar keuze de te leveren prestatie aanpassen of een prijsaanpassing voorstellen.

6 Intellectuele eigendomsrechten

- 6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen, zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Kennisset of haar licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur, apparatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Een aan Opdrachtgever toekomend recht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
 - 6.2 Het gebruiksrecht van Opdrachtgever op de programmatuur van Kennisset omvat mede het maken van een voldoende aantal kopieën daarvan waaronder mede 1 kopie voor back-up doeleinden. Voor het maken van additionele kopieën heeft Opdrachtgever de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kennisset nodig.
 - 6.3 Het is Opdrachtgever, als licentiehouder van programmatuur van Kennisset niet toegestaan;
 - Een programma merk of een aanduiding van de eigendomsrechten van Kennisset te verwijderen of te wijzigen.
 - Programma's te sublicentieren, verhuren, leasen, gebruiken voor time sharing of als servicebureau, dan wel een abonneeservice op de programmatuur te geven.
 - De programmatuur te gebruiken om aan derden training te geven behalve voor training van inhuur krachten welke zijn geautoriseerd onder de licentieovereenkomst – de licentieovereenkomst de programmatuur of enige belang in de programmatuur over te dragen aan een ander individu of rechtspersoon – over te gaan tot of in staat te stellen tot reverse engineering of decompilatie van de programmatuur, tenzij dit laatste benodigd is om onderlinge samenhang te verkrijgen en Kennisset daar toe toestemming heeft verleend – resultaten van testing van de programmatuur vrij te geven zonder de voorafgaande toestemming van Kennisset.
 - 6.4 Het is Kennisset toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. In dit geval is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiliging maatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is de kopieën als bedoeld in artikel 6 lid 2 te maken, zal Kennisset op verzoek van Opdrachtgever kopieën van de programmatuur ter beschikking stellen.
 - 6.5 Met in acht neming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zo noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Kennisset te maken.
 - 6.6 Kennisset zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Kennisset zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarden dat Opdrachtgever Kennisset 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 overlaten aan Kennisset.
 - 6.7 Deze verplichting tot vrijwaring van Kennisset vervalt indien en voorzover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
 - 6.8 Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Kennisset zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derden toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom, of indien naar het oordeel van Kennisset een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Kennisset het geleverde tegen creditering van de verwerving kosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.
 - 6.9 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling aan Kennisset van programmatuur, apparatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Kennisset vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enige recht van derden.
- ### 7 Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding
- 7.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
 - 7.2 Partijen treffen alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om de geheimhouding te waarborgen van alles wat hen ter kennis komt op welke wijze dan ook met betrekking tot de prestatie, onder meer ideeën, producten, systemen, processen, werkwijzen, know how en intellectuele eigendomsrechten.
 - 7.3 Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede 6 maanden na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partijen heeft plaats gehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

8 Boete

- 8.1 Bij schending van de in artikel 6 en 7 neergelegde verboden, geboden en verplichtingen, zal Opdrachtgever aan Kennisnet een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd zijn van € 500,– per overtreding, alsmede € 500,– voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, waarbij een deel van de dag als een hele dag wordt gezien, tot een maximum van € 500.000,–.
- 8.2 De boete als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, alsmede enige andere overeengekomen contractuele boete, laat de overige rechten van Kennisnet, waaronder het recht op schadevergoeding, onverlet.

9 Aansprakelijkheid

- 9.1 De aansprakelijkheid van Kennisnet als gevolg van enige tekortkoming in haar verbintenissen jegens Opdrachtgever is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW).
- 9.2 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.
- 9.3 In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 500.000,–. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- Redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Kennisnet aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
 - de redelijke kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade, voor zover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;
 - de redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;
 - de redelijke kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en en daarmee samenhangende voorzieningen voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;
 - de redelijke kosten van leegloop van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurd derden, voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;
 - 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;
 - aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garantierechten.
- 9.4 De totale aansprakelijkheid van Kennisnet voor directe schade voor dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 500.000,– per gebeurtenis waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt.
- 9.5 Aansprakelijkheid van Kennisnet voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdend met het gebruik van door Opdrachtgever aan Kennisnet voorgeschreven zaken, materialen, programmatuur of apparatuur van derden, schade verband houdend met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Kennisnet voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 9 lid 3 en 4.
- 9.6 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet:
- a. indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer en/of diens personeel en/of;
 - b. in geval van schending van intellectuele (eigendoms)rechten zoals in artikel 6 bedoeld en/of;
 - c. in geval van wettelijke risicoaansprakelijkheid, zoals bijvoorbeeld productenaansprakelijkheid.
- 9.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Kennisnet meldt. Iedere aanspraak tot schadevergoeding tegen Kennisnet vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de aanspraak.
- 9.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Kennisnet zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

10 Beëindiging overeenkomst

- 10.1 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere partij ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen.
- 10.2 Kennisnet is gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling buiten rechte de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te ontbinden indien opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend; opdrachtgever zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; de onderneming van opdrachtgever wordt geliquideerd; opdrachtgever zijn huidige onderneming staakt; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van opdrachtgever beslag wordt gelegd dan wel opdrachtgever anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te kunnen komen.
- 10.3 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 opzeggingstermijn is overeengekomen, dient bij opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

- 10.4 Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding als bedoeld in artikel 10.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen onderwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Kennisnet ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Kennisnet voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband hetgeen zij 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 op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

11 Partiële nietigheid, afwijkingen en deelbaarheid

- 11.1 De schriftelijke overeenkomst tussen partijen met alle bijlagen, bevat alle afspraken tussen partijen en treedt in de plaats van alle andere afspraken, toezeggingen en overeenkomsten tussen partijen.
- 11.2 Wijzigingen en aanvulling op overeenkomsten tussen partijen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezegging of afspraken hebben geen rechtskracht.
- 11.3 Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst tussen partijen niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen verbinden zich om alsdan in overleg te treden teneinde vervangende bepalingen overeen te komen welke de bedoeling van partijen zo dicht mogelijk benaderen.

12 Overdracht

- 12.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd de overeenkomst met Kennisnet aan derden over te dragen zonder de expliciete schriftelijke instemming van Kennisnet.

13 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 13.1 Op deze Algemene leveringsvoorwaarden en daardoor beheerste verbintenissen is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Ieder geschil tussen partijen terzake van een overeenkomst zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage, tenzij partijen arbitrage of bindend advies zullen overeenkomen.
- 13.2 Arbitrage zal plaatsvinden door de Stichting geschillenoplossing Automatisering te 's-Gravenhage overeenkomstig haar arbitrageregulement.
- 13.3 Teneinde een minnelijke regeling van een bestaand of toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation door de stichting Geschillenoplossing Automatisering beginnen. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel.

II Dienstverlening

De in deze afdeling opgenomen bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (hoofdstuk I) uit deze Algemene leveringsvoorwaarden van toepassing indien Kennisnet aan Opdrachtgever bepaalde diensten verleent.

14 Duur

- 14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van diensten door Kennisnet, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 14.2 Tenzij de overeenkomst tegen het einde van een lopende termijn is opgezegd door middel van een aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden zal de overeenkomst telkens stilzwijgend worden verlengd met een termijn van steeds 1 jaar.

15 Uitvoering

- 15.1 Kennisnet zal de dienstverlening naar beste kunnen en inzicht uitvoeren. Alle diensten van Kennisnet worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Kennisnet in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk aan Opdrachtgever een resultaat heeft toegezegd.
- 15.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Kennisnet 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.
- 15.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering van de dienstverlening door een bepaalde persoon, is Kennisnet steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een ander met dezelfde kwalificaties.
- 15.4 Kennisnet is bevoegd, zonder toestemming van Opdrachtgever, de dienstverlening uit te laten voeren door derden, indien zulks geen afbreuk doet aan de overeengekomen kwaliteit.
- 15.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema, is Opdrachtgever alle bedragen die betrekking hebben op door Kennisnet verleende diensten eens per kalender maand achteraf verschuldigd.
- 15.6 Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Kennisnet ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn.

16 Wijziging en meerwerk

- 16.1 Wijzigingen op verzoek van Opdrachtgever in de oorspronkelijke dienstverlening, van welke aard ook, dienen schriftelijk door Kennisnet te worden aanvaard.
- 16.2 Indien Kennisnet prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Kennisnet. Wijzigingen in de dienstverlening die vermindering van de kosten ten gevolg hebben, geven aanleiding tot dienovereenkomstige aanpassing van de overeengekomen prijs.
- 16.3 Opdrachtgever aanvaardt dat door wijzigingen in de oorspronkelijke dienstverlening het overeengekomen dan wel verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening kan worden beïnvloed.

- 16.4 Indien blijkt dat uitvoering van de dienstverlening niet kan leiden tot het door Opdrachtgever beoogde resultaat, zal Kennisnet Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen en verplichten partijen zich tot overleg over het vervolg van de dienstverlening. In het voorkomende geval behoudt Kennisnet aanspraak op de oorspronkelijk bedongen prijs, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 16.5 Kennisnet is te allen tijde gerechtigd om een dienst te wijzigen, geheel of gedeeltelijk op te schorten, onder meer in geval van storingen, onderhoudswerkzaamheden of beveiligingsincidenten, dan wel te beëindigen. Kennisnet zal Opdrachtgever onmiddellijk van wijziging, opschorting of beëindiging in kennis stellen. In geval van éézijdige wijziging van de dienst door Kennisnet kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk beëindigen door opzegging tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

17 Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

- 17.1 Kennisnet voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op haar rusten. Kennisnet zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 17.2 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 Kennisnet op verzoek alle terzake gevraagde informatie onverwijld verstrekken.
- 17.3 Opdrachtgever vrijwaart Kennisnet voor alle aanspraken van derden die jegens Kennisnet mochten worden ingesteld wegens een niet aan Kennisnet toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 17.4 Opdrachtgever vrijwaart Kennisnet voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Kennisnet mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

18 Opleidingen, onderzoeken, cursussen en trainingen

- 18.1 Indien de dienstverlening van Kennisnet bestaat uit het verzorgen van een opleiding, onderzoek, cursus of training, dient Opdrachtgever het terzake verschuldigde vóór de aanvang daarvan te hebben voldaan. Bij annulering door Opdrachtgever tot 14 dagen voor aanvang, is een percentage van 50% hiervan verschuldigd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang is Opdrachtgever het volledige bedrag verschuldigd.
- 18.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Kennisnet aanleiding geeft, is Kennisnet 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.

19 Hulpmiddelen

- 19.1 In geval Kennisnet in verband met haar dienstverlening aan Opdrachtgever, al dan niet tegen vergoeding, goederen beschikbaar stelt, waaronder onder meer begrepen programmatuur en apparatuur, blijven deze goederen eigendom van Kennisnet. Opdrachtgever verkrijgt gedurende de overeenkomst uitsluitend een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot deze hulpmiddelen.
- 19.2 Opdrachtgever zal hulpmiddelen zorgvuldig behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien Opdrachtgever weet of vermoedt dat er sprake is van diefstal, verlies, misbruik of onbevoegde verveelvoudiging van een hulpmiddel, is hij gehouden Kennisnet daarvan onverwijld op de hoogte te stellen. Opdrachtgever draagt het risico van schade ten gevolg van diefstal, verlies, misbruik, beschadiging en tenietgaan van een hulpmiddel.
- 19.3 Indien voor de dienstverlening van Kennisnet andere goederen dan door Kennisnet ter beschikking gestelde hulpmiddelen noodzakelijk zijn of kunnen worden gebruikt, zal Kennisnet Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Opdrachtgever draagt voor eigen rekening en risico zorg voor de beschikbaarheid en het functioneren van betreffende goederen.

III Ontwikkeling van Programmatuur

De in deze afdeling opgenomen bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (hoofdstuk I) en de bijzondere bepalingen betreffende dienstverlening (hoofdstuk II) uit deze Algemene leveringsvoorwaarden van toepassing indien Kennisnet in opdracht van Opdrachtgever programmatuur, waaronder mede websites zijn begrepen, ontwikkelt en eventueel installeert.

20 Ontwikkeling van Programmatuur

- 20.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Kennisnet ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Kennisnet 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.
- 20.2 Kennisnet 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.
- 20.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Opdrachtgever slecht 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 Kennisnet in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Kennisnet daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

21 Aflevering, installatie en acceptatie

- 21.1 Kennisnet zal de te ontwikkelen programmatuur aan Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Kennisnet uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de programmatuur installeren en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Kennisnet is nimmer aansprakelijk voor enige door Opdrachtgever geleden schade welke het gevolg is van een onjuiste installatie door Opdrachtgever.
- 21.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 10 werkdagen na aflevering of, indien een door Kennisnet 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. Kennisnet kan steeds verlangen dat testresultaten schriftelijk aan Kennisnet worden gerapporteerd.
- 21.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Kennisnet uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien Kennisnet vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in het vijfde lid van dit artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens het zesde lid van dit artikel 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.
- 21.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Kennisnet hierover schriftelijk in kennis stellen en zal de testperiode onderbroken worden totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 21.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Kennisnet uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk testrapport over de fouten informeren. Kennisnet zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Kennisnet gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 21.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en niet wegens kleine fouten en gebreken die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur door Opdrachtgever redelijkerwijs niet in de weg staan. In voorkomende gevallen is Kennisnet verplicht deze kleine fouten en gebreken in het kader van de garantieregeling van artikel 25, indien van toepassing, te herstellen.
- 21.7 Acceptatie van de programmatuur heeft tot gevolg dat Kennisnet ten volle gekwetten is voor de nakoming van haar verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Kennisnet is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur.
- 21.8 Bij gebreke van een factureringsschema in de overeenkomst, 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 Kennisnet uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

IV Gebruiksrecht elektronische producten en diensten

De in deze afdeling opgenomen bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (hoofdstuk I) van toepassing indien Kennisnet aan Opdrachtgever een gebruiksrecht verleent op elektronische producten en diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot informatieproducten, programmatuur, websites en databanken.

22 Gebruiksrecht

- 22.1 Kennisnet verleent aan Opdrachtgever slechts het exclusieve en nietoverdraagbare recht om de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde elektronische producten en diensten te gebruiken, met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Leveringsvoorwaarden, deze bijzondere voorwaarden en de overeenkomst.
- 22.2 Een gebruiksrecht wordt verstrekt voor gebruik door Opdrachtgever binnen zijn eigen bedrijf of organisatie, op de aangegeven configuratie en voor het bepaalde aantal of soort gebruikers of aansluitingen.
- 22.3 Ten aanzien van het gebruik van programmatuur geldt dat de configuratie, welke nader is gespecificeerd, dan wel de configuratie waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt, als de configuratie waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- 22.4 Het gebruiksrecht voor programmatuur omvat, onverminderd het elders bepaalde, uitsluitend het recht om de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 22.5 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de elektronische producten en diensten, waaronder 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 elektronische producten, of de elektronische producten bij een derde ter hosting onder te brengen.

- 22.6 Opdrachtgever zal de elektronische producten en diensten niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, voorzover zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de elektronische producten en diensten voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.
- 22.7 Onverminderd het elders in deze Algemene Leveringsvoorwaarden bepaalde, wordt de broncode van programmatuur en de bij de ontwikkeling van programmatuur voortgebrachte technische documentatie niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Kennisnet bevat.
- 22.8 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de elektronische producten en diensten, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren aan Kennisnet retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Kennisnet onverwijld schriftelijk melding maken.

23 Nieuwe versies en releases

- 23.1 Uitsluitend indien partijen dit in de overeenkomst zijn overeengekomen, zal Kennisnet bij het beschikbaar komen van nieuwe versies en releases van de programmatuur, deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen op dezelfde voorwaarden als welke golden voor de oorspronkelijke programmatuur.

24 Licentievergoedingen en prijzen

- 24.1 Opdrachtgever betaalt voor een gebruiksrecht de licentievergoeding als in de overeenkomst tussen partijen bepaald. Indien partijen een jaarlijkse gebruiksvergoeding zijn overeengekomen, kan Kennisnet deze aanpassen, met in aanmerking van het bepaalde in artikel 2 lid 5 van de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

25 Garantie

- 25.1 Indien de programmatuur niet aan de schriftelijk overeengekomen eigenschappen voldoet, zal Kennisnet zich inspanssen deze eventuele gebreken, gedurende een periode van 3 maanden na aflevering, dan wel 3 maanden na acceptatie, naar beste vermogen binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 25.2 Kennisnet garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken kunnen worden hersteld of ongedaan gemaakt.
- 25.3 Indien programmatuur waarvoor Kennisnet een gebruiksrecht heeft verstrekt, tijdens het eerste jaar van gebruik door Opdrachtgever niet de gegarandeerde eigenschappen bevat en Kennisnet niet in staat blijkt de programmatuur als gegarandeerd te laten functioneren, is Opdrachtgever gerechtigd de programmatuur aan Kennisnet te retourneren, waarna Kennisnet de betaalde licentievergoeding aan Opdrachtgever zal restitueren.
- 25.4 Herstel wordt door Kennisnet gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Kennisnet volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 25.5 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.
- 25.6 Garantie vervalt bij ander gebruik van de programmatuur als door Kennisnet schriftelijk toegestaan, bij calamiteiten, bij wijzigingen, reparaties of aanpassingen aangebracht in de programmatuur door anderen dan Kennisnet, bij gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever, alsmede bij andere niet aan Kennisnet toe te rekenen oorzaken.
- 25.7 Reparaties, aanpassingen dan wel vervangingen die niet onder deze garantie vallen, vinden plaats op basis van een tussen partijen gesloten onderhoudsovereenkomst, een nadere overeenkomst of op basis van nacalculatie.
- 25.8 De garantietermijn als overeengekomen in de overeenkomst dan wel die van artikel 25 lid 1, wordt niet verlengd na herstel of ongedaan maken van gebreken door Kennisnet.
- 25.9 Kennisnet heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde garantietermijn zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

V Onderhoud en Beheer

De in deze afdeling opgenomen bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (hoofdstuk I) en de bepalingen van hoofdstuk II Dienstverlening van toepassing indien Kennisnet met Opdrachtgever voor programmatuur of apparatuur een onderhoud- of beheerovereenkomst sluit, of indien in de gebruiksvergoeding van programmatuur onderhoud is inbegrepen.

26 Definitie onderhoud en beheer

- 26.1 Kennisnet verstaat onder onderhoud het aanbrengen van wijzigingen in programmatuur ontdekt tijdens het gebruik dan wel exploitatie, overeenkomstig de door partijen afgesproken eigenschappen en vastgelegde serviceniveaus. Te onderscheiden is:
- Preventief onderhoud
Het in stand houden van de programmatuur, dat wil zeggen door het nemen van geëigende maatregelen, zowel preventief als correctief, met name door het periodiek verstrekken van nieuwe versies, releases en zo vaak als nodig patches, waarborgen dat de programmatuur voor de duur van de overeenkomst zal functioneren conform de overeengekomen eigenschappen.
 - Correctief onderhoud
Het opsporen en herstellen van gebreken in de programmatuur en documentatie, nadat deze door Opdrachtgever aan Kennisnet zijn gemeld.
 - Support
Het aan Opdrachtgever verlenen van telefonische assistentie bij gebreken, alsmede het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de programmatuur.

- 26.2 Kennisnet verstaat onder beheer de instandhouding van apparatuur en ondersteunende programmatuur overeenkomstig de door partijen afgesproken eigenschappen en vastgelegde serviceniveaus. Het beheer zal omvatten:

- Proactief beheer
Het in stand houden van apparatuur en ondersteunende programmatuur, middels onder meer monitoring, bewaken van de beschikbaarheid, het nemen van geëigende maatregelen als het periodiek verstrekken van nieuwe versies, releases en zo vaak als nodig patches van de programmatuur en bijbehorende hardware, en zodoende waarborgen dat de apparatuur en ondersteunende programmatuur voor de duur van de overeenkomst zal functioneren conform de overeengekomen eigenschappen.
- Reactief beheer
Het verhelpen van acute verstoringen in de beschikbaarheid van de apparatuur en ondersteunende programmatuur en herstellen van overige gebreken daarin alsmede in de betreffende documentatie.
- Support
Het aan Opdrachtgever verlenen van telefonische assistentie bij gebreken, alsmede het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de apparatuur en ondersteunende programmatuur.

- 26.3 Het onderhoud en beheer wordt verricht tijdens de bij Kennisnet geldende werkdagen en werkuren.

- 26.4 Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing of het kenbaar worden van een gebrek, Kennisnet daarvan in kennis stellen en de storing dan wel het gebrek daarbij gedetailleerd omschrijven.

- 26.5 Opdrachtgever is gehouden het personeel van Kennisnet of door Kennisnet aangewezen derden toegang te verschaffen tot de programmatuur of apparatuur, alle noodzakelijke medewerking te verlenen en eventueel de programmatuur of apparatuur aan Kennisnet ten behoeve van het onderhoud en beheer ter beschikking te stellen.

- 26.6 Opdrachtgever is bevoegd niet door Kennisnet geleverde programmatuur, apparatuur en systemen op de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Kennisnet geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Kennisnet geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Kennisnet geleverde programmatuur, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

- 26.7 Indien het naar het oordeel van Kennisnet voor het beheer 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 Kennisnet stellen.

- 26.8 Kennisnet zal alle relevante gegevens omtrent de aan de programmatuur en apparatuur en ondersteunende programmatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in haar administratie. Kennisnet zal Opdrachtgever op de wijze als bepaald in de overeenkomst deze gegevens verstrekken, bij gebreke van afspraken hierover op eerste verzoek van Opdrachtgever.

- 26.9 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 Kennisnet op grond van de overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.