

ALGEMENE VOORWAARDEN TROBIT B.V.

Maart 2017

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

1.1 De in deze algemene voorwaarden, de offerte en de Bijlagen, die deel uitmaken van de Overeenkomst met een beginhoofdletter aangeduide begrippen, hebben de betekenis die daaraan in dit artikel wordt toegekend.

Administratie: de in de offerte gespecificeerde administratie(s) ten behoeve waarvan cliënt de Programmatuur gebruikt.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.

Basisversie: de door TroBit B.V. (hierna "TroBit") als zodanig aangeduide bundeling van functionaliteit van de computerprogrammatuur in objectcode met inbegrip van de Documentatie en materialen.

Bijlage: de aan de offerte gehechte documenten die onderdeel van deze Overeenkomst zijn.

Contactpersoon: de in de offerte aangeduide natuurlijke persoon werkzaam bij cliënt.

Documentatie: de door TroBit opgestelde en als zodanig aangeduide elektronische gebruikershandleiding van de Programmatuur.

Fout: een aantoonbaar en reproduceerbaar gebrek in de Programmatuur dat er toe leidt dat de functionaliteit van de Programmatuur substantieel afwijkt van de beschrijving daarvan in de Documentatie.

Implementatie: het invoeren van de Programmatuur in de apparatuur van cliënt.

Interoperabiliteit: het vermogen van de Programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of computerprogrammatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

Kantooruren: van 09:00 tot 16:00 tijdens Werkdagen.

Licentie: het gebruiksrecht zoals omschreven in artikel 13.

Locatie: de fysieke plaats waar de Programmatuur mag worden gebruikt, zoals gespecificeerd in de offerte.

Maatwerkprogrammatuur: de door TroBit ten behoeve van cliënt specifiek te ontwikkelen programmatuur, met bijbehorende documentatie en materialen.

Module: de door TroBit als zodanig aangeduide bundeling van functionaliteit van de computerprogrammatuur in objectcode met inbegrip van de Documentatie en materialen.

Programmatuur: de in de offerte gespecificeerde Basisversie(s) en Module(s), inclusief uit hoofde van de overeenkomst verstrekte Updates en Releases.

Projectplan: het door TroBit opgestelde plan ten behoeve van de Implementatie.

Release: een gewijzigde versie van de Programmatuur, waardoor de functionaliteit daarvan wordt uitgebreid en/of Fouten worden hersteld.

Servicedesk: support en onderhoud zoals omschreven in artikel 16.

Overeenkomst: de tussen cliënt en TroBit gesloten overeenkomst waarop TroBit de Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

Update: een gewijzigde versie van de Basisversie(s) en/of Module(s), waarin Fouten geheel of gedeeltelijk zijn verwijderd.

Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen, waarop de overeengekomen werkzaamheden zullen worden verricht.

Wijziging van Zeggenschap: een wijziging van de directe of indirecte houderschap van vijftig procent (50%) of meer in het aandelenkapitaal (of overeenkomstige wijziging van eigendom, indien geen vennootschap) van cliënt of de rechtspersoon waarvan cliënt de Administratie beheert alsmede de verkrijging door cliënt of de rechtspersoon waarvan cliënt de Administratie beheert van directe of indirecte houderschap van vijftig procent (50%) of meer in het aandelen kapitaal (of overeenkomstige wijziging van eigendom, indien geen vennootschap) in een derde rechtspersoon ten behoeve waarvan de Programmatuur wordt gebruikt op welke aandelen (of overeenkomstige wijziging van eigendom, indien geen vennootschap) stemrechten rusten of overeenkomstige contractuele rechten die recht geven op zeggenschap in managementbeslissingen aangaande de relevante rechtspersonen.

2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn in Euro (€) en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 TroBit is gerechtigd de prijzen te wijzigen en de gewijzigde prijzen van toepassing te verklaren op de Overeenkomst. TroBit zal cliënt schriftelijk op de hoogte stellen van een prijswijziging. Indien TroBit de prijzen, per jaar gemeten over een kalenderjaar, met een hoger percentage verhoogt dan het CBS indexcijfer, is cliënt vanaf het moment dat de verhoging de vorenbedoelde index overschrijdt, gerechtigd binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

2.3 Cliënt zal facturen betalen volgens de in de offerte vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

2.4 Cliënt zal de licentievergoeding voldoen overeenkomstig hetgeen bepaald is artikel in 2.3. Na ontvangst van de verschuldigde licentievergoeding zal TroBit de Programmatuur overeenkomstig de artikelen 8 en 14.1 ter beschikking stellen.

2.5 Indien Servicedesk is overeengekomen, zal cliënt de daarvoor verschuldigde vergoeding jaarlijks vooraf voldoen overeenkomstig hetgeen bepaald is in artikel 2.3. De eerste factuur voor Servicedesk wordt pro rata gefactureerd vanaf de maand waarin Servicedesk begint.

2.6 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien cliënt, na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is TroBit gerechtigd een vergoeding voor te verrichten buitengerechtigde incassowerkzaamheden in rekening te brengen bij cliënt ter grootte van 15% van het totale bedrag, onverminderd alle overige aan TroBit toekomende rechten.

3. Vertrouwelijke gegevens en privacy

3.1 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.

3.2 Cliënt vrijwaart TroBit tegen aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten

4.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van TroBit totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren software, goederen en/of verrichte of te verrichten diensten, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan TroBit zijn voldaan.

5. Rechten van intellectuele en industriële eigendom

5.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur berusten uitsluitend bij TroBit, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten die bij deze voorwaarden worden toegekend.

5.2 Tenzij TroBit een reservekopie van de Programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de Programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.

5.3 TroBit vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van derden welke gebaseerd is op de bewering dat door TroBit zelf ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt TroBit onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan TroBit. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan TroBit verlenen om zich tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan TroBit ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt in de Programmatuur heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen, dan wel (iii) met in opdracht van cliënt ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door TroBit zelf ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van TroBit een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal TroBit zo mogelijk (i) het geleverde of de inbreukmakende onderdelen aanpassen of (ii) een gebruiksrecht verwerven ten behoeve van cliënt of (iii) het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een afschrijving van 20% per jaar terugnemen.

5.4 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan TroBit 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, Implementatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal TroBit 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.

5.5 Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van TroBit bevat. Cliënt heeft geen recht op de broncode van de Programmatuur. Indien TroBit in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische Documentatie aan cliënt ter beschikking te stellen, kan TroBit daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

5.6 Het bepaalde in de leden 1 en 2 van dit artikel 5 is van overeenkomstige toepassing op Maatwerkprogrammatuur alsmede websites, databestanden, apparatuur en/of andere materialen, die TroBit uit hoofde van de Overeenkomst aan cliënt ter beschikking heeft gesteld.

6. Medewerking cliënt

6.1 Cliënt zal TroBit steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen en de Locatie.

6.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door TroBit te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

6.3 Cliënt zal de Programmatuur uitsluitend gebruiken in samenhang met een systeem dat voldoet aan door TroBit schriftelijk van tijd tot tijd kenbaar gemaakte minimale systeemeisen zoals omschreven in de offerte. Cliënt is zich ervan bewust en aanvaardt dat de reeds aanwezige functionaliteit van de Programmatuur en nieuwe functionaliteit van Releases en Updates in de toekomst wellicht alleen dan beschikbaar zijn indien cliënt zijn systeem aanpast aan de dan gestelde minimale systeemeisen. TroBit zal, indien cliënt dit wenst, tegen de dan gebruikelijke tarieven advies verlenen om de (nieuwe) functionaliteit te kunnen benutten. TroBit is hier echter niet toe verplicht en garandeert geen enkel resultaat.

6.4 Indien cliënt de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van TroBit stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft TroBit het recht tot (gedeeltelijke) opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar dan gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd overige aan TroBit toekomende rechten.

6.5 Ingeval medewerkers van TroBit op Locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten.

6.6 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder Internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan. TroBit is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.

7 Audit

7.1 TroBit heeft het recht de apparatuur, gegevens en bescheiden gehouden door cliënt met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur waarvoor TroBit een Licentie heeft verstrekt te onderwerpen aan een audit met als doel te verifiëren of cliënt de Programmatuur gebruikt overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst.

7.2 Cliënt verleent toegang tot de Locatie, gegevens en bescheiden, die gebruikt of ontstaan zijn door het gebruik van de Programmatuur, om TroBit aldus in staat te stellen de passende controles uit te oefenen op de bedrijfsactiviteiten van cliënt die betrekking hebben op het gebruik van de Programmatuur. TroBit kan, voor eigen rekening, een accountant of andere onafhankelijke derde verzoeken de controle uit te voeren, mits TroBit met een dergelijke accountant of andere onafhankelijke derde een adequate geheimhoudingsovereenkomst aangaat.

7.3 TroBit, diens accountant of andere onafhankelijke derde hebben geen toegang tot locaties of bedrijfsvertrouwelijke gegevens van cliënt, diens gelieerde bedrijven of klanten van cliënt, behoudens dat TroBit, diens accountant of andere onafhankelijke derde toegang hiertoe heeft voor zover zulks noodzakelijk is om de mate van nakoming van cliënt van diens verplichtingen uit de Overeenkomst vast te stellen.

7.4 Cliënt verleent TroBit, diens accountant of andere onafhankelijke derde en hun respectievelijke geautoriseerde vertegenwoordigers, toegang tot de Locatie, gegevens, bescheiden en de bedrijfsruimtes en materialen die cliënt gebruikt met betrekking tot de Programmatuur.

7.5 Onverminderd de overige in deze bepaling aan TroBit toekomende rechten doet cliënt aan TroBit elk jaar voor 1 december een rapport toekomen aangaande het feitelijk gebruik van de Programmatuur. Cliënt dient het rapport met in achtneming van door TroBit over vorm en inhoud gegeven aanwijzingen op te stellen.

7.6 Indien het feitelijk gebruik niet overeenstemt met hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst is cliënt, onverminderd alle overige aan TroBit toekomende rechten, betreffende de periode waar de audit betrekking op heeft over dat gebruik een evenredige vergoeding verschuldigd, vermeerderd met de wettelijke rente. Naast deze vergoeding, welke beschouwd dient te worden als een achterstallige betaling zoals bedoeld in artikel 2.6, is cliënt in voorkomend geval gehouden tot het vergoeden van de kosten van de audit.

7.7 Cliënt houdt te allen tijde tijdens de duur van de Overeenkomst volledige en accurate bescheiden en boeken bij of zal zulks laten doen en zal voorts deze bescheiden en boeken te allen tijde onder zich houden voor de duur van de Overeenkomst en minimaal tien (10) jaar daarna.

8. Leveringstermijnen

8.1 Alle door TroBit genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan TroBit bekend waren. TroBit 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 TroBit niet in verzuim.

8.2 Alle diensten van TroBit worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst TroBit 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.

9. Aansprakelijkheid

9.1 TroBit aanvaardt uitsluitend wettelijke aansprakelijkheid, zulks met inachtneming van het bepaalde in dit artikel 9.

9.2 In het geval TroBit aansprakelijk is, is de vergoeding beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één (1) jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100.000. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van TroBit aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden.
- b. redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat TroBit 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 cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

9.3 De aansprakelijkheid van TroBit voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt in totaal nimmer meer dan € 500.000.

9.4 Aansprakelijkheid van TroBit voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan die genoemd in artikel 9.1 en 9.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

9.5 De in de voorgaande leden van dit artikel 9 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van TroBit of diens leidinggevendenden.

9.6 De aansprakelijkheid van TroBit wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien cliënt TroBit onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en TroBit 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 TroBit in staat is adequaat te reageren.

9.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij TroBit meldt.

9.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan TroBit zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

10. Duur en beëindiging

10.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in offerte bepaalde initiële looptijd. De initiële looptijd start op de dag van ondertekening door cliënt en TroBit een door cliënt ondertekend exemplaar heeft ontvangen. Tenzij een der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens drie (3) maanden de Overeenkomst opzegt tegen het einde van initiële looptijd, wordt de overeenkomst automatisch telkens stilzwijgend verlengd met periodes van één (1) jaar. In een verlengingsperiode is elk der partijen gerechtigd op te zeggen tegen het einde van de verlengingsperiode tot drie maanden voor het verstrijken van de verlengingsperiode. Opzegging vindt altijd schriftelijk plaats.

10.2 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 een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst.

10.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regelend recht heeft bepaald, kan cliënt Servicedesk slechts opzeggen in de gevallen, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden.

10.4 Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien (i) de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien (ii) ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien (iii) de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. TroBit is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde Programmatuur van rechtswege.

10.5 Indien cliënt op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die TroBit vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11. Toepasselijk recht en geschillen

11.1 De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

11.2 Geschillen welke tussen cliënt en TroBit ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst, 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 van partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

12. Algemeen

12.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en rechtsbetrekkingen waarbij TroBit software, goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

12.2 TroBit is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde Algemene Voorwaarden op reeds gesloten overeenkomsten van toepassing te verklaren. Wijzigingen gaan in de maand volgend op de bekendmaking of op een nader door TroBit aangegeven datum. Cliënt aanvaardt reeds voor alsdan wijzigingen van de Algemene Voorwaarden.

12.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

12.4 De artikelen 3, 4, 5, 9 en 11 blijven naar hun aard van toepassing na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

12.5 Het door TroBit niet uitoefenen van enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.

12.6 Deze Overeenkomst bevat de gehele overeenkomst tussen partijen en gaat boven alle eerdere afspraken die partijen mondeling of schriftelijk, impliciet of expliciet gemaakt hebben. Er bestaan aldus geen andere overeenkomsten, afspraken, voorwaarden mondeling of schriftelijk, expliciet of impliciet die niet in deze Overeenkomst zijn opgenomen.

GEBRUIK VAN DE PROGRAMMATUUR

13. Licentie

13.1 Het gebruiksrecht omvat uitsluitend de Basisversie(s) en Module(s) ten aanzien van welke TroBit in de offerte expliciet heeft aangegeven een gebruiksrecht te willen verlenen.

13.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 5 verleent TroBit cliënt een niet-exclusief recht tot het gebruik van de Programmatuur voor het aantal in de offerte bepaalde polissen en/of specifiek bepaalde Administraties. Onverminderd het overige in de Overeenkomst bepaalde omvat het gebruiksrecht van cliënt uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren. Het gebruiksrecht is voor onbepaalde tijd en eindigt uitsluitend door ontbinding van de Overeenkomst door de daartoe gerechtigde partij.

13.3 Het gebruiksrecht gaat in na ontvangst van volledige betaling van de licentievergoeding.

13.4 Het is cliënt niet toegestaan de Programmatuur te gebruiken voor meer polissen dan is overeengekomen in de Overeenkomst. Indien cliënt de Programmatuur gebruikt voor een groter aantal polissen dan overeengekomen, is cliënt aan TroBit over deze extra polissen een additionele licentievergoeding verschuldigd tegen de dan gebruikelijke tarieven, onverminderd alle overige rechten van TroBit. Indien cliënt voornemens is de Programmatuur te gebruiken voor een groter aantal polissen dan overeengekomen zal cliënt TroBit hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen.

13.5 Het is cliënt niet toegestaan de Programmatuur te gebruiken voor meer en/of andere administraties dan is overeengekomen in de Overeenkomst. Indien cliënt de Programmatuur gebruikt voor een groter aantal en/of andere administraties dan overeengekomen, is cliënt aan TroBit over deze extra en/of andere administraties een additionele licentievergoeding verschuldigd tegen de dan gebruikelijke tarieven, onverminderd alle overige rechten van TroBit. Indien cliënt voornemens is de Programmatuur te gebruiken voor een groter aantal en/of andere administraties dan overeengekomen zal cliënt TroBit hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen.

13.6 Indien er een Wijziging van Zeggenschap plaatsvindt, zal cliënt TroBit onverwijld op de hoogte stellen. In het geval van een Wijziging van Zeggenschap is TroBit gerechtigd (i) de Overeenkomst te ontbinden of (ii) additionele vergoedingen in rekening te brengen voor de Licentie, en indien overeengekomen, Servicedesk, indien naar het redelijke oordeel van TroBit de Wijziging van Zeggenschap tot een intensiever gebruik van de Programmatuur en/of omvang van de Administratie met zich zal brengen, onverminderd alle overige aan TroBit toekomende rechten en zonder dat op TroBit door ontbinding enige verplichting tot schadevergoeding rust.

13.7 Het is cliënt niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen.

13.8 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TroBit aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden onthouden. TroBit is gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.

13.9 Indien en voor zover TroBit programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door TroBit schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden.

13.10 Het is niet toegestaan de broncode van de Programmatuur door middel van 'reverse engineering' te reconstrueren. Indien cliënt informatie nodig heeft om Interoperabiliteit te bewerkstelligen van de Programmatuur met andere bij de cliënt in gebruik zijnde computerprogrammatuur, zal cliënt TroBit schriftelijk en gemotiveerd verzoeken om de benodigde informatie. TroBit zal cliënt alsdan binnen redelijke termijn meedelen of cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en de voorwaarden waaronder deze wordt verstrekt.

14. Aflevering en Implementatie

14.1 TroBit zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan cliënt afleveren en, indien overeengekomen installeren. Cliënt is voor de Implementatie door TroBit een vergoeding verschuldigd volgens de dan gebruikelijke tarieven.

14.2 De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd na aflevering of, indien TroBit de Programmatuur implementeert, na Implementatie door TroBit.

15 Garantie

15.1 De Programmatuur zal wezenlijk voldoen aan de Documentatie. TroBit zal zich naar vermogen ervoor inspannen Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering, of, indien TroBit de Programmatuur heeft geïnstalleerd, na Implementatie. TroBit garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of overige gebreken zal werken of dat alle Fouten en overige gebreken worden verbeterd. TroBit kan volgens haar dan gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik, Implementatie door cliënt daaronder begrepen, of van andere niet aan TroBit toe te rekenen oorzaken. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van TroBit wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of heeft aangebracht.

15.2 TroBit is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

15.3 TroBit heeft geen verplichting inzake herstel voor Fouten die na afloop van de in artikel 15.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij partijen Servicedesk schriftelijk zijn overeengekomen.

15.4 TroBit heeft evenmin een verplichting inzake herstel van Fouten indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik, Implementatie door cliënt daaronder begrepen, of van andere niet aan TroBit toe te rekenen oorzaken.

15.5 TroBit heeft geen andere verplichtingen ten aanzien van de aard, samenstelling, functioneren en overige eigenschappen van de Programmatuur dan in dit artikel bepaald is.

SERVICEDESK

16 Servicedesk

16.1 Uit hoofde van Servicedesk zal TroBit overeenkomstig het bepaalde in dit artikel:

- a. Fouten herstellen;
- b. ondersteuning per telefoon, e-mail of op een andere door TroBit aangegeven wijze bieden omtrent het gebruik van de Programmatuur; en
- c. Releases en Updates verstrekken.

16.2 De onder 16.1 b bedoelde ondersteuning is gelimiteerd tot de in de offerte gespecificeerde aantal uren.

16.3 TroBit houdt het aantal verbruikte uren, zoals bedoeld in het vorige lid bij. Indien de administraties omtrent de verbruikte uren van Cliënt en TroBit niet overeenkomen, zal de administratie van TroBit prevaleren. Na het verbruik van de in de offerte gespecificeerde aantal uren is TroBit gerechtigd de dan gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

16.4 TroBit streeft ernaar eenmaal per jaar een Release uit te brengen en indien noodzakelijk Updates.

16.5 Servicedesk wordt geleverd op dan de huidige en de voorlaatste Release van de Programmatuur. Indien cliënt Fouten meldt (i) aangaande een oudere Release van de Programmatuur gebruikt dan de huidige of voorlaatste Release of (ii) aangaande Programmatuur die gebruikt wordt in samenhang met een systeem dat niet voldoet aan door TroBit schriftelijk van tijd tot tijd kenbaar gemaakte minimale systeemeisen, is TroBit gerechtigd om Fouten niet te herstellen. Indien TroBit besluit dergelijke Fouten wel te herstellen doet zij dat op basis van een inspanningsverplichting en is zij gerechtigd de dan gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. In alle gevallen blijft cliënt de overeengekomen vergoedingen voor Servicedesk onverminderd verschuldigd.

16.6 Cliënt zal overeenkomstig de in artikel 16.7 beschreven procedure geconstateerde Fouten in de Programmatuur gedetailleerd aan TroBit melden. Onder Servicedesk wordt uitsluitend verstaan hetgeen bepaald is in dit artikel 16. Tot Servicedesk behoort expliciet niet het ontwikkelen en onderhouden van Maatwerkprogrammatuur.

16.7 Servicedesk gaat in na ontvangst van de volledige betaling van de vergoeding die cliënt daarvoor verschuldigd is.

16.8 Na ontvangst van de melding zal TroBit zich naar vermogen inspannen Fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere Releases en Updates van de Programmatuur. De resultaten, Releases en Updates zullen afhankelijk van de urgentie op de door TroBit te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. TroBit is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

16.9 Indien naar het redelijk oordeel van TroBit de Implementatie onoordeelkundig is verricht door cliënt of een derde, is TroBit gerechtigd tot het in rekening brengen bij cliënt van de voor Servicedesk door TroBit gemaakte uren tegen de dan gebruikelijke tarieven.

16.10 De in de offerte genoemde Contactpersoon van cliënt zal zo spoedig mogelijk na het constateren van een Fout in de Programmatuur TroBit daarvan in kennis stellen door melding van deze Fout tijdens Kantooruren op de door TroBit kenbaar gemaakte wijze. Indien een melding van een Fout telefonisch plaatsvindt, zal dit onverwijld door cliënt per e-mail worden bevestigd. Indien een Fout zich voordoet, streeft TroBit ernaar binnen acht (8) uur na de melding te beginnen met herstel.

16.11 Herstel van Fouten in de Programmatuur vindt in beginsel bij TroBit plaats. Werkzaamheden die redelijkerwijs niet bij TroBit kunnen worden verricht, vinden bij cliënt plaats. Servicedesk kan plaatsvinden door middel van remote diagnose en support. Cliënt is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen en onderhouden van alle hiervoor vereiste apparatuur en communicatiefaciliteiten.

16.12 TroBit staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of andere gebreken zal werken of dat alle Fouten of andere gebreken worden verbeterd.

16.13 TroBit kan de kosten van herstel volgens haar dan gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik, Implementatie door cliënt daaronder begrepen, of van andere niet aan TroBit toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan TroBit is gewijzigd.

OVERIGE DIENSTEN

17. Implementatie en dataconversie

17.1 Indien overeengekomen zal TroBit de Implementatie uitvoeren. Van Implementatie door TroBit is dataconversie uitgesloten, tenzij nader schriftelijk overeengekomen. Indien dataconversie overeengekomen is, spant TroBit zich in de dataconversie naar beste vermogen te verrichten. Cliënt draagt in alle gevallen het risico van de resultaten van de dataconversie. Indien de dataconversie niet slaagt, is cliënt aldus tot geen enkele (schade-) vergoeding gerechtigd.

17.2 TroBit zal pas tot Implementatie overgaan na ontvangst van de volledige betaling van de vergoeding die cliënt voor de Licentie, Servicedesk en Implementatie verschuldigd is.

17.3 Overeenkomstig artikel 6 zal cliënt voor de uitvoering van de Implementatie alle nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen en de Locatie.

17.4 Indien dataconversie schriftelijk overeengekomen is, zal TroBit op basis van de door cliënt verschaft gegevens een conversieprogramma maken.

17.5 De dataconversie vindt plaats in drie fasen. Allereerst zal aan de hand van de door cliënt verschaft gegevens een eerste conversieprogramma worden gemaakt en door TroBit op de Locatie worden ingevoerd. Daarna vindt een testperiode plaats zoals omschreven in het Projectplan. Na deze testperiode zal aan de hand van tijdens de invoering door TroBit geconstateerde onvolkomenheden en de constatering van cliënt tijdens de testperiode, indien in goede orde ontvangen, een tweede conversieprogramma worden gemaakt. TroBit spant zich naar behoren in om binnen de in het Projectplan genoemde periode het tweede conversieprogramma op CD-rom aan cliënt te leveren. Na een tweede testperiode zoals omschreven in het Projectplan zal door TroBit aan de hand van de constatering van cliënt, indien in goede orde ontvangen, een definitief conversieprogramma worden gemaakt. TroBit spant zich naar behoren in om binnen de in het Projectplan genoemde periode het definitieve conversieprogramma op CD-rom aan cliënt te leveren. Indien cliënt na het tweede conversieprogramma nog één of meerdere conversieprogramma's wenst alvorens over te gaan naar het definitieve conversieprogramma, is TroBit gerechtigd daarvoor de dan gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

17.6 Minimaal drie (3) dagen voor de levering van het definitieve implementatieprogramma dienen de dan actuele gegevens van cliënt aan TroBit worden verschaft. Aan de hand van deze gegevens zal de dataconversie worden afgerond.

17.7 TroBit voert de dataconversie uit op basis van door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat. TroBit is niet aansprakelijk wanneer blijkt dat deze door TroBit gebruikte gegevens onjuist zijn. Artikel 6.4 is van overeenkomstige toepassing.

18. Ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur

18.1 Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zal TroBit Maatwerkprogrammatuur ontwikkelen voor cliënt. Onverminderd het bepaalde in artikel 5 verkrijgt cliënt slechts het recht tot gebruik van de Maatwerkprogrammatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Op dit gebruik is het bepaalde in artikel 13 lid 2 en volgende van overeenkomstige toepassing.

18.2 TroBit zal de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur met zorg uitvoeren op basis van door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen waarbij het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Maatwerkprogrammatuur 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.

18.3 TroBit 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 cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

19. Aflevering en Implementatie

19.1 TroBit zal de Maatwerkprogrammatuur zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en, indien tussen partijen overeengekomen, tevens installeren. Cliënt is voor de Implementatie door TroBit een vergoeding verschuldigd volgens de dan gebruikelijke tarieven.

19.2 De Maatwerkprogrammatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd na aflevering of, indien TroBit de Maatwerkprogrammatuur installeert, na Implementatie door TroBit.

20. Wijziging en meerwerk

20.1 Indien TroBit op verzoek van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de dan gebruikelijke tarieven van TroBit. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. TroBit is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

21. Opleidingen, cursussen en trainingen

21.1 Voor zover de dienstverlening van TroBit bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan TroBit steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. Cliënt is gerechtigd een opleiding, cursus of training kosteloos te annuleren, indien TroBit minimaal tien (10) Werkdagen voor de geplande opleiding, cursus of training een schriftelijke kennisgeving hieromtrent heeft ontvangen. Indien de schriftelijke kennisgeving TroBit later dan tien (10) Werkdagen voorafgaand aan de opleiding, cursus of training bereikt blijven de overeengekomen vergoedingen onverminderd verschuldigd.

21.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van TroBit aanleiding geeft, is TroBit gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen en/of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.