

Algemene voorwaarden Arkro IT

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Arkro IT en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van dienstverlening die Arkro IT aanbiedt.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

- Module A. Algemeen
- Module B. Ontwikkeling (web)applicaties
- Module C. Hosting / SaaS
- Module D. Hardware
- Module E. Aanvullende voorwaarden

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Acceptatietest: is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.

Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.

Dienst: software, applicatie, programmatuur (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).

Gebrek: het niet voldoen aan de Specificaties.

Gebruiker: de (eind)gebruiker die de door Arkro IT ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.

Materialen: bijvoorbeeld (web)applicaties, software, adviezen of rapporten.

Module: een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Arkro IT een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Arkro IT daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

Overmacht: een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Project: de werkzaamheden die Arkro IT ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.

Projectmanagementsysteem: elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen Arkro IT en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst.

Resultaten: de resultaten van de werkzaamheden die Arkro IT op grond van de Overeenkomst uitvoert.

Schriftelijk: onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

Module A. Algemeen

Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1 Een offerte, opgesteld door Arkro IT, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Arkro IT, tenzij anders aangegeven in de offerte.

A.1.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Arkro IT als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Arkro IT alleen bindend indien en voor zover deze door Arkro IT uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

A.1.4 Onverminderd de bevoegdheid van Arkro IT tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst;
2. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
3. deze Algemene Voorwaarden;
4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

A.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Arkro IT zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Arkro IT spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Arkro IT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Arkro IT worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.

A.2.2 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Arkro IT gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Arkro IT de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

A.3.2 In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt Schriftelijk plaats.

A.3.3 Door Arkro IT opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Arkro IT is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

A.3.4 Arkro IT is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
- na het sluiten van de Overeenkomst Arkro IT ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Arkro IT kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
- Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
- het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;
- de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
- op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
- er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Arkro IT kan worden gevergd.

A.3.5 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Arkro IT op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Arkro IT de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

A.3.6 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Arkro IT gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel A.4. Procedure na beëindiging

A.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens dragers, kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

A.4.2 Alle door Arkro IT verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Arkro IT. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, verdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Artikel A.5. Prijzen

A.5.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

A.5.2 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Arkro IT het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

A.5.3 Alle in de offerte van Arkro IT genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

1. Arkro IT zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Arkro IT gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Arkro IT). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Arkro IT en Opdrachtgever.
2. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

3. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.
4. In bovenstaande gevallen heeft Arkro IT voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

Artikel A.7. Meerwerk

A.7.1 Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Arkro IT redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Arkro IT op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.

A.7.2 Indien Arkro IT van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Arkro IT gedane aanbod inclusief levertermijn.

A.7.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

A.7.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

A.7.5 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Arkro IT te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 De aansprakelijkheid van Arkro IT voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Arkro IT van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Arkro IT, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).

A.8.2 De totale aansprakelijkheid van Arkro IT voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schadetoebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

A.8.3 Aansprakelijkheid van Arkro IT voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.4 Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Arkro IT geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Arkro IT.

A.8.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Arkro IT meldt.

A.8.6 Opdrachtgever vrijwaart Arkro IT voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Arkro IT geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Arkro IT tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

Artikel A.9. Storingen en overmacht

A.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.2 Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) worden verstaan:

- a. storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten,
- b. tekortkomingen door partijen van wie Arkro IT bij de verlening van de Diensten afhankelijk is,
- c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Arkro IT heeft voorgeschreven,
- d. het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en
- e. overheidsmaatregelen.

A.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

A.9.4 In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

A.9.5 Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom

A.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Arkro IT of diens licentiegevers.

A.10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

A.10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

A.10.4 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Arkro IT of diens licentiegevers.

A.10.5 Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Arkro IT, onverminderd het recht van Arkro IT om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Arkro IT Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens

A.11.1 Indien Arkro IT in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, verplicht artikel 14 Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) Arkro IT en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Arkro IT uitgevoerde verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'bewerkerovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de Wbp bedoelde verbintenissen.

A.11.2 Arkro IT zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.

A.11.3 Arkro IT staat er tevens voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Arkro IT, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

A.11.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Arkro IT.

A.11.5 Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de Wbp, gegevens die zijn opgeslagen in systemen van Arkro IT dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal Arkro IT daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

Artikel A.12. Geheimhouding

A.12.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.12.2 Arkro IT zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Arkro IT, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Arkro IT daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Arkro IT zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

A.12.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekkeende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.13. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.13.1 Indien het een duurovereenkomst betreft behoudt Arkro IT zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de

Website van Arkro IT of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.13.3 Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Artikel A.14. Geschillenregeling

A.14.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

A.14.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediation zoals aangeboden door ICTWaarborg (hierna in dit artikel Mediation genoemd).

A.14.3 Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich er toe elke de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

A.14.4 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.

Artikel A.15. Slotbepalingen Module Algemeen

A.15.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

A.15.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Module B. Ontwikkeling (web)applicaties

Module B is van toepassing op maatwerk geleverd door Arkro IT aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken.

Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

B.1.1 Arkro IT spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.

B.1.2 Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van één week onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan Arkro IT ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.

B.1.3 Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Arkro IT heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) hij de Materialen niet accepteert.

B.1.4 Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Arkro IT specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Arkro IT zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn te verhelpen.

B.1.5 Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van Arkro IT.

B.1.6 Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. Arkro IT zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.

B.1.7 Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Arkro IT zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.

B.1.8 Arkro IT heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.

B.1.9 Arkro IT garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Arkro IT te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

B.1.10 Arkro IT spant zich in haar producten/werken zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

B.1.11 Arkro IT is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

Artikel B.2. Voortgang

B.2.1 Opdrachtgever en Arkro IT komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.

B.2.2 Arkro IT houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van het Project.

Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen

B.3.1 Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Arkro IT zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.

B.3.2 Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken Arkro IT een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op Specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar Arkro IT niet mee heeft ingestemd.

B.3.3 Arkro IT is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

B.3.4 Indien door Opdrachtgever aan Arkro IT verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Arkro IT in het kader van de Overeenkomst.

B.3.5 Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Arkro IT. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.

B.3.6 Arkro IT is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Project / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Arkro IT) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door Arkro IT niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling

B.4.1 Arkro IT verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.

B.4.2 Arkro IT draagt daarmee nooit enige aan Arkro IT toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.3 De broncode van door Arkro IT geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B.4.4 Arkro IT verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbependingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

Module C. Hosting / SaaS

Deze module is van toepassing op het door Arkro IT (op afstand) beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

Artikel C.1. Uitvoering

C.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Arkro IT zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

C.1.2 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Arkro IT zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.

C.1.3 Arkro IT spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

Artikel C.2. Duur overeenkomst

C.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Arkro IT dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel C.3. Gedragsregels

C.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte) inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

C.3.2 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Arkro IT. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Arkro IT, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Arkro IT zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

C.3.3 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Arkro IT naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Arkro IT wordt uitgevoerd.

Artikel C.4. Licentie

C.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij Arkro IT een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Arkro IT aangeleverde Materialen te verspreiden, op

te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Arkro IT geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Arkro IT.

Artikel C.5. Vrijwaring

C.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Arkro IT van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Arkro IT is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeropen.

C.5.2 Indien Arkro IT op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

C.6.1 Alle diensten van Arkro IT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Arkro IT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

C.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.

C.6.3 Arkro IT is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.

C.6.4 Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Arkro IT, zal Arkro IT zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.

C.6.5 Arkro IT biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

C.6.6 Behoudens tegenbewijs zal de door Arkro IT gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.

C.6.7 Arkro IT zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Arkro IT. Arkro IT kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Arkro IT zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

C.6.8 Arkro IT heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Arkro IT zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Arkro IT is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

C.6.9 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Arkro IT gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

C.6.10 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Arkro IT niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Arkro IT opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

Artikel C.7. Wijzigingen

C.7.1 Arkro IT is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Arkro IT zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Arkro IT zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Arkro IT kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

Artikel C.8. Opslag- en datalimiet

C.8.1 Arkro IT kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Arkro IT bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Arkro IT.

Module D. Hardware

Deze module is van toepassing op Arkro IT die Hardware leveren aan Opdrachtgevers.

Artikel D.1. Levering en eigendom

D.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.

D.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.

D.1.3 De eigendom op de Hardware gaat over van de Arkro IT (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

Artikel D.2. Garantie

D.2.1 Arkro IT staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.

D.2.2 De door Arkro IT en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.

D.2.3 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.

D.2.4 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Arkro IT zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.

Artikel D.3. Retourneren

D.3.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Arkro IT retourneren.

D.3.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

Module E. Aanvullende voorwaarden

Artikel E.1. Back-up van data

E.1.1 Onverwachte mankementen kunnen zich voordoen bij alle gebruiksvoorwerpen, of het nu gaat om een auto, een wasmachine of een computer. Iedere computergebruiker moet erop bedacht zijn dat een mankement bij een computer het verlies van data (zoals tekst- en fotobestanden) kan betekenen. Daarom behoort het regelmatig maken van een back-up van databestanden tot de normale voorzorgsmaatregelen die iedere computergebruiker hoort te nemen. Op die manier kan schade zoveel mogelijk worden beperkt wanneer de computer het onverhoopt laat afweten.

Houd er altijd rekening mee dat de aard van een reparatie met zich kan meebrengen dat data verloren gaat, bijvoorbeeld wanneer het noodzakelijk is opnieuw te formatteren om de computer weer in orde te brengen. In een dergelijke situatie kan de reparateur niet worden verweten dat er data verloren is gegaan.

Artikel E.2. Annulering van afspraak

E.2.1 U kunt een afspraak annuleren, mits u dit ten minste 24 uur van tevoren doet. De annulering is kosteloos, behalve als er door Arkro IT al aantoonbaar kosten zijn gemaakt, bijvoorbeeld omdat er speciaal producten zijn besteld om de reparatie of handelingen uit te kunnen voeren.