

# ALGEMENE VOORWAARDEN

**Korton**

Versie AV.v.1/2013

## INHOUDSOPGAVE

### HOOFDSTUK A: ALGMENE BEPALINGEN

<b>1. ALGEMEEN .....</b>	<b>1</b>
1.1 TOEPASSELIJKHEID.....	1
1.2 DEFINITIES.....	1
1.3 BEVESTIGING/AANBIEDINGEN .....	3
1.4 OVEREENKOMSTEN .....	3
1.5 MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER .....	4
1.6 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER .....	4
1.7 GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING .....	4
1.8 AANSPRAKELIJKHEID .....	5
1.9 OVERDRACHT .....	5
1.10 NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING .....	5
1.11 NIETIGHEID.....	6
1.12 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING .....	6
<b>2. PRIJZEN/BETALINGEN .....</b>	<b>6</b>
2.1 PRIJZEN EN BETALINGEN .....	6
2.2 PRIJSWIJZIGINGEN .....	7
2.3 VOORSCHOT .....	7
2.4 BETALINGSTERMIJN .....	7
<b>3. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN.....</b>	<b>7</b>
3.1 RECHTEN VAN KORTON EN OPDRACHTGEVER.....	7
3.2 VOORBEHOUD.....	7
3.3 VRIJWARING .....	7
<b>4. DERDEN PRODUCTEN .....</b>	<b>8</b>
4.1 DERDEN PRODUCTEN .....	8
4.2 ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN .....	8
<b>5. LEVERING EN WERKZAAMHEDEN .....</b>	<b>8</b>
5.1 WERKZAAMHEDEN.....	8
5.2 ADVIEZEN .....	9
5.3 (LEVERINGS)TERMIJN.....	9
5.4 INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE .....	9
5.5 MEERWERK .....	9
5.6 BACK-UPS.....	9
<b>1. APPLICATIE SOFTWARE .....</b>	<b>10</b>
1.1 GEBRUIKSRECHT APPLICATIE SOFTWARE .....	10
1.2 CONTROLES.....	10
1.3 GARANTIE.....	10
<b>2. ONDERHOUD &amp; SUPPORT OP APPLICATIE SOFTWARE PRODUCTEN.....</b>	<b>10</b>
2.1 ALGEMEEN.....	10
2.2 FOUTOPLOSSING .....	10
2.3 ONDERHOUD.....	11
2.4 SUPPORT.....	11
2.5 VOORTGANGSOVERLEG .....	11

	(OP)LEVEREN VAN INFRASTRUCTUUR VOOR ASP-SERVICE.....	12
1.2	INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE APPLICATIE SOFTWARE EN AANVULLENDE PRODUCTEN.....	12
1.3	HOSTING ALGEMEEN .....	12
1.4	WERKPLEK .....	12
1.5	KRIS(TEL) ALGEMEEN .....	12
1.6	VERPLICHTINGEN KORTON HOSTING EN KRIS(TEL) .....	12
1.7	GEbruIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS .....	13
1.8	WIJZIGINGEN IN DE HOSTING EN/OF KRIS(TEL).....	13
1.9	DATAVERKEER VAN OPDRACHTGEVER .....	13
1.10	VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER HOSTING EN/OF KRIS(TEL) .....	13
1.11	PERSOONSgegeVENs .....	14
1.12	GEDRAGsCODE.....	14
1.13	DATAVERBRUIK.....	14
<b>2.</b>	<b>GARANTIE EN ONDERHOUD .....</b>	<b>14</b>
2.1	GARANTIE.....	14
2.2	INCIDENTEN EN ONDERHOUD.....	15
2.3	ONDERHOUD OP DATABASES .....	15
A)	MAANDELIJKSE INTEGRITEITCONTROLE;.....	15
B)	HET GEZAMENLIJK OPSTELLEN VAN EEN ONDERHOUDSPLAN;.....	15
C)	DE OPTIMALISATIE VAN DE INTEGRITEIT VAN DE DATABASE;.....	15
D)	SUPPORT OP DE DATABASE; EN .....	15
E)	DAGELIJKSE MONITOREN VAN DE INTEGRITEIT VAN DE DATABASE. ....	15
2.4	KRISTEL ALGEMEEN .....	15
2.5	KRISTEL IMPLEMENTATIE .....	15
<b>1.</b>	<b>ONTWIKKELINGSWERKZAAMHEDEN.....</b>	<b>16</b>
1.1	MAATWERK.....	16
1.2	WEB(DESIGN) .....	16
<b>1.</b>	<b>APPARATUUR.....</b>	<b>17</b>
1.1	SELECTIE VAN APPARATUUR .....	17
1.2	INSTALLATIE EN/OF IMPLEMENTATIE VAN APPARATUUR .....	17
1.3	GARANTIE.....	17
<b>2.</b>	<b>ONDERHOUD EN SUPPORT OP APPARATUUR.....</b>	<b>17</b>
2.1	ONDERHOUD.....	17
2.2	SUPPORT.....	18
<b>1.</b>	<b>KORTON ONLINE OBSERVATION SERVICES.....</b>	<b>19</b>
1.1	KOOS DIENSTEN.....	19
1.2	UREN OP LOCATIE .....	19
1.3	ONLINE SYSTEEMBEHEER .....	19
1.4	HELPDESK .....	20
1.5	MAATWERK MONITORING .....	20
1.6	24 x 7 SUPPORT.....	20
<b>2.</b>	<b>OVERIGE.....</b>	<b>20</b>
2.1	WERKZAAMHEDEN.....	20
2.2	VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER .....	20
<b>1.</b>	<b>KORTON ONLINE BACKUP (KOBUS).....</b>	<b>21</b>
1.1	GARANTIE & ONDERHOUD.....	21
1.2	OPDRACHTGEVER VERPLICHTINGEN.....	21
1.3	LEVERINGSTERMIJNEN EN BESCHIKBAARHEID .....	21

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Toepasselijkheid

**1.1.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af/op)leveringen van Korton en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Korton en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**1.1.2** **Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.**

Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Korton, tenzij deze door Korton uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

**1.1.3** De Algemene Voorwaarden Korton zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 34099137.

**1.1.4** Korton is te allen tijde bevoegd wijzigingen in dan wel aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Korton aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Korton zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

**1.1.5** Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Korton en/of de tussen Korton en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Korton zijn vastgelegd.

### 1.2 Definities

**1.2.1** In de Algemene Voorwaarden Korton worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

**1.2.2** **24/7 Support:**  
Het uitvoeren van Online Systeembeheer buiten Kantooruren.

**1.2.3** **Algemene Voorwaarden Derden:**  
Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.

**1.2.4** **Apparatuur:**  
Alle door Korton verstrekte zaken zoals schriftelijk overeengekomen. Apparatuur valt onder Derden Producten en wordt geleverd 'As Specified'.

**1.2.5** **Applicatie software:**  
De applicatie/toepassing die functionaliteit biedt aan gebruikers. Dit kan een (software) Korton Product zijn, een (software) Derden Product of software van Opdrachtgever dan wel een derde gelicentieerd aan Opdrachtgever.

**1.2.6** **ASP-service:**  
ASP(Application Service Provider)-service omvat het door Korton beschikbaarstellen van Applicatie software via Hosting.

**1.2.7** **As Is:**  
De eigenschappen van het Product zijn niet (geheel) beschreven en Opdrachtgever geeft aan de eigenschappen van het Product voldoende te kennen

en/of getest te hebben en het Product af te nemen zoals het wordt aangeboden. Opdrachtgever koopt op eigen bate en schade en partijen sluiten een beroep op dwaling uit.

**1.2.8** **As Specified:**

Levering van het Product in overeenstemming met de schriftelijk vastgelegde specificaties.

**1.2.9** **Back-up:**

Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

**1.2.10** **Bypass:**

Een noodoplossing of omweg waardoor het bedrijfsproces geheel of beperkt doorgang kan vinden.

**1.2.11** **Constructief Onderhoud:**

Het installeren en implementeren van nieuwe Releases en/of nieuwe Versies van de Applicatie software en/of het installeren en implementeren van nieuwe security patches, en/of OS updates en patches en virus-updates, en het nader up-to-date houden van het Systeem en/of Korton Infrastructuur.

**1.2.12** **Coördinator:**

Een door een partij aangewezen contactpersoon. Coördinator fungeert als het hoofdzakelijke contactpunt tussen partijen en is als gedelegeerde bevoegd om basale beslissingen te nemen.

**1.2.13** **Correctief Onderhoud:**

Het herstel van Fouten in Applicatie software die ontstaan gedurende normaal gebruik van Korton Infrastructuur en Applicatie software.

**1.2.14** **Database:**

Een verzameling van werken, gegevens of andere zelfstandige elementen, systematisch of methodisch geordend, en afzonderlijk met elektronische middelen of anderszins toegankelijk.

**1.2.15** **Datacenter:**

Een datacenter is een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan met name het Internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in één of meer Datacenters.

**1.2.16** **Datalimiet:**

Het maximale dataverbuik dat voor Opdrachtgever is toegestaan zoals opgenomen in de overeenkomst.

**1.2.17** **Derden Infrastructuur:**

Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd via Korton aan Opdrachtgever en waar Korton in beginsel geen controle op kan uitvoeren. Dit is een Derden Product.

**1.2.18** **Derden Producten:**

Alle door Korton verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Korton berusten.

**1.2.19** **Encryptiesleutel:**

Door Opdrachtgever bij de installatie van KOBUS te maken unieke toegangscode, waarmee Opdrachtgever de te verzenden en/of opgeslagen data met behulp van KOBUS kan coderen en decoderen met als doel beveiliging van de data.

**1.2.20** **Fall Back Scenario:**

De mogelijkheid om in het geval van Fouten met behulp van een alternatief computersysteem het verstoorde

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



- bedrijfsproces te continueren.
- 1.2.21 Fouten:**  
Het niet voldoen aan de door Korton schriftelijk vastgestelde functionele specificaties van standaard Applicatie software geleverd 'As Specified', en, in geval van het ontwikkelen van Maatwerk, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Tevens omvat deze term het niet voldoen aan hetgeen overeengekomen is inzake de Korton Infrastructuur en/of Derden Infrastructuur. Storingen in en/of problemen met Databases dan wel Apparatuur vallen onder de term Fouten indien Onderhoud op Databases, respectievelijk Onderhoud op Apparatuur is afgenomen. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 1.2.22 Gebruiker:**  
Medewerkers van Opdrachtgever die zijn aangemeld als gebruikers van de Producten.
- 1.2.23 Helpdesk:**  
Helpdesk omvat het geven van mondelinge en/of schriftelijke adviezen aan Gebruikers. Helpdesk omvat tevens het melden van Incidenten door Gebruikers aan Korton.
- 1.2.24 Hersteltijd:**  
De tijd, gemeten en vastgesteld door Korton, tussen de melding door de Opdrachtgever van een Incident en de melding van Korton aan de Opdrachtgever dat het Incident verholpen is.
- 1.2.25 Hosting:**  
Het aanbieden, Onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of andere inhoud, zoals Applicatie software, op de Korton Infrastructuur dan wel Derden Infrastructuur welke zijn geplaatst in Datacenters.
- 1.2.26 Infrastructuur:**  
De verzameling informatie- en communicatietechnologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt worden voor dataverwerking en/of telefonie. Dit kan zijn Korton Infrastructuur, Derden Infrastructuur, Opdrachtgever Infrastructuur, en Publieke Infrastructuur.
- 1.2.27 Identificatiegegevens:**  
Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 1.2.28 Incident:**  
Een melding van een afwijking van de verwachte werking van een Product en/of een verstoring van de standaardwerking van het Systeem die tot gevolg heeft dat een Gebruiker verminderd of geen gebruik kan maken van het Systeem.
- 1.2.29 Kantooruren:**  
Normale Nederlandse werktijden van 9:00 tot 17:30 uur tijdens Werkdagen.
- 1.2.30 KASPer:**  
Het aanbieden, Onderhouden van en toegang verschaffen tot ASP-service middels een terminal server.
- 1.2.31 Korton:**  
Korton Group B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan Korton Group B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Korton van toepassing heeft verklaard.
- 1.2.32 Korton Infrastructuur:**  
Dat deel van de Infrastructuur dat door Korton wordt beheerd in zijn Datacenter(s) en waar Korton controle op kan uitvoeren.
- 1.2.33 Korton Online Backup (KOBUS):**  
Het, via Infrastructuur, maken van reservekopieën van de door Opdrachtgever geselecteerde data.
- 1.2.34 Korton Producten:**  
Alle door Korton verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Korton berusten.
- 1.2.35 KOOS (Korton Online Observation Services):**  
Online Systeembeheer, monitoring en Helpdesk met als doel ICT-problemen te voorkomen en een zo hoog mogelijke beschikbaarheid te behalen.
- 1.2.36 KrlS :**  
Een omgeving waarin Korton toegang biedt tot het Internet via een aantal Internet access providers (Derden Infrastructuur) en daarbij een aantal Korton Producten kan aanbieden.
- 1.2.37 KrlSTel:**  
Een omgeving waarin Korton toegang biedt tot het Internet via een aantal Internet access providers (Derden Infrastructuur) en daarbij een aantal Korton Producten kan aanbieden voor het gebruik van Voice Over IP-oplossingen.
- 1.2.38 Lease-overeenkomst hardware:**  
Overeenkomst tot gebruik van hardware door Opdrachtgever op basis van een lease-overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Korton welke overeenkomst gebaseerd is op een lease-overeenkomst gesloten tussen Korton en een aanbieder van de lease inzake hardware.
- 1.2.39 Maatwerk:**  
(Applicatie) software ontwikkeld door Korton op basis van de eisen en/of wensen van Opdrachtgever. Maatwerk valt onder Korton Producten.
- 1.2.40 Maatwerk Monitoring:**  
Het op maat inrichten van Online Systeembeheer van bedrijfsspecifieke processen en Applicatie software van Opdrachtgever.
- 1.2.41 Nacalculatie:**  
Na afloop van de geleverde Producten (waaronder werkzaamheden) zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met het geleverde, in rekening worden gebracht.
- 1.2.42 Onderhoud:**  
Onderhoud op Applicatie software en/of Onderhoud op Korton Infrastructuur en/of Onderhoud op Derden Infrastructuur.
- 1.2.43 Onderhoud op Applicatie software:**  
Het feitelijk uitvoeren voor Opdrachtgever van Preventief, Constructief en Correctief Onderhoud op Applicatie software.
- 1.2.44 Onderhoud op Derden Infrastructuur:**  
Het recht op en het feitelijk uitvoeren van Preventief, Constructief en Correctief Onderhoud op de Derden Infrastructuur en op de met de direct daaraan verbonden servers aanwezig in het Datacenter welke gebruikt worden

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



- bij Hosting en/of KriS(Tel).
- 1.2.45** Onderhoud op Korton Infrastructuur:  
Het recht op en het feitelijk uitvoeren van Preventief, Constructief en Correctief Onderhoud op de Korton Infrastructuur en op de met de direct daaraan verbonden servers aanwezig in het Datacenter welke gebruikt worden bij Hosting en/of KriS(Tel).
- 1.2.46** Online Systeembeheer:  
Het in stand houden en beveiligen van het Systeem, het herstellen van geconstateerde Incidenten en het aanpassen van het Systeem aan gewijzigde omstandigheden. Het op afstand implementeren van nieuwe versies/releases van Applicatie software en/of systeemprogramma's.
- 1.2.47** Opdrachtgever:  
Een ieder die verzoekt om en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.
- 1.2.48** Opdrachtgever Infrastructuur:  
Dat deel van de Infrastructuur dat staat bij Opdrachtgever.
- 1.2.49** Opvolgtijd:  
De frequentie van meldingen aan de Opdrachtgever met het status report van de huidige situatie.
- 1.2.50** Preventief Onderhoud:  
Onderhoud dat uitgevoerd wordt om mogelijke Fouten en/of Incidenten te voorkomen.
- 1.2.51** Prioriteitscode:  
Codes die worden gebruikt om de urgentie van een melding van een Fout en/of Incident vast te stellen.
- 1.2.52** Procesdata:  
De binnen de ASP-service en/of Korton Producten ingevoerde gegevens.
- 1.2.53** Producten:  
Alle door Korton verstrekte Korton Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. Hosting valt onder Producten.
- 1.2.54** Publieke Infrastructuur:  
Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd en waar Korton geen enkele controle op kan uitvoeren. Het internet valt hieronder.
- 1.2.55** Release:  
Updates in de Versie van de Applicatie software en bijbehorende documentatie. Doorgaans omvat dit kwalitatieve verbeteringen in de Applicatie software zoals herstel van Fouten. Een nieuwe Release wordt aangegeven door een hoger nummer na de punt, b.v. Release X.1 wordt gevolgd door Release X.2, etc.
- 1.2.56** Responstijd:  
De tijdsspanne tussen de initiële aanmelding van een Incident en het moment waarop Korton in contact treedt met de Opdrachtgever of het Incident in behandeling neemt.
- 1.2.57** Service Level:  
De tijd en wijze waarop Korton ernaar streeft te reageren jegens Opdrachtgever.
- 1.2.58** Service Level Agreement (SLA):  
De bijlage van de overeenkomst waarin de Responstijden en Prioriteit Codes op Incidenten worden opgenomen.
- 1.2.59** Service Window:  
De periode waarbinnen Incidenten en/of Fouten kunnen worden verholpen dan wel Online Systeembeheer wordt verricht en Helpdesk geleverd wordt, zoals door partijen is overeengekomen.
- 1.2.60** Support:  
Het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Korton Producten.
- 1.2.61** Systeem:  
De overeengekomen server(s) en werkplek(ken) waarop Korton Producten levert. Bij nieuwe apparatuur en programmatuur zal per de 1<sup>e</sup> van de maand de overeenkomst aangepast worden. Deze zal met de eerst volgende maandfactuur meegezonden worden.
- 1.2.62** Uren op Location:  
Het leveren van diensten op locatie van Opdrachtgever.
- 1.2.63** Versie:  
Grote updates van de Applicatie software en bijbehorende documentatie. Doorgaans omvat dit nieuwe Applicatie software. Een nieuwe Versie wordt aangegeven door een hoger nummer voor de punt, b.v. Versie 1.X wordt gevolgd door Versie 2.X, etc.
- 1.2.64** Werkdagen:  
Normale Nederlandse werkdagen maandag t/m vrijdag uitgezonderd nationale feestdagen en werktijden van 9:00 tot 17:30 uur
- 1.2.65** Werkplek:  
Werkplek is de computer van Gebruiker. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een werkstation, laptop, thin client of iPad
- 1.2.66** Workaround:  
Een noodoplossing of omweg waardoor het bedrijfsproces geheel of beperkt doorgang kan vinden.
- 1.3 Bevestiging/Aanbiedingen**
- 1.3.1** Mondelinge toezeggingen, opdrachten of andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van Korton zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Korton.
- 1.3.2** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 1.3.3** Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.5.
- 1.4 Overeenkomsten**
- 1.4.1** Korton verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Korton en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door Korton opgestelde overeenkomst is ontvangen door Korton en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Korton met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Korton zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen volledig zijn betaald.
- 1.4.2** Een overeenkomst tussen Korton en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) kalenderjaar. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) kalenderjaar.

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



- 1.4.3** Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.4.2, vindt plaats door middel van een aangetekende brief met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden na het verlopen van de overeengekomen minimale looptijd, tenzij anders overeengekomen.
- 1.4.4** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.4.5** Ieder der partijen heeft overigens het recht met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard of haar surseance van betaling wordt verleend of indien haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 1.4.6** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kunnen partijen geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.5 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever**
- 1.5.1** Alle opdrachten worden door Korton uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Korton kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.5.2** Opdrachtgever zal Korton alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.5.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Korton staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Korton in ieder geval het recht op opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Korton het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.5.4** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Korton te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.5.5** Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten, is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Korton mede te delen.
- 1.5.6** Indien Opdrachtgever Onderhoud op Applicatie software laat uitvoeren door een andere partij dan (via) Korton, is Opdrachtgever verplicht dit schriftelijk te melden bij Korton.
- 1.5.7** Indien Opdrachtgever wijzigingen laat aanbrengen in de Opdrachtgever Infrastructuur en hier vooraf geen uitdrukkelijke toestemming voor heeft verkregen van Korton kan Korton zijn (SLA) verplichtingen niet nakomen.
- 1.6 Verplichtingen Opdrachtgever**
- 1.6.1** Opdrachtgever is verplicht om de Producten en de omgeving (inclusief andere software en hardware) waarin de Producten opereren in goede staat te houden.
- 1.6.2** Opdrachtgever verleent Korton toegang tot de fysieke locaties van de Opdrachtgever Infrastructuur. Opdrachtgever zal Korton remote access (toegang op afstand) verlenen volgens de door Korton gestelde maatstaven. Korton zal de huisregels van Opdrachtgever, die schriftelijk aan Korton zijn bekendgemaakt, volgen inzake de toegang tot de locatie van Opdrachtgever en gebruik van remote access.
- 1.6.3** In het geval dat Korton activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, waaronder de 'eigen' Datacenters, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Korton in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten, zorgdragen.
- 1.6.4** Opdrachtgever zal een Coördinator en een vervangende Coördinator aanstellen die zullen optreden als enige contactpersonen met Korton. De namen van de Coördinatoren en hun contactgegevens zijn opgenomen in de overeenkomst, eventuele wijzigingen dienen aan Korton kenbaar te worden gemaakt. Het minimale en maximale aantal Coördinatoren dat Opdrachtgever kan aanstellen staat vermeld in de overeenkomst.
- 1.6.5** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de Coördinatoren het vereiste opleidingsniveau hebben. Indien blijkt, zulks ter beoordeling van Korton, dat Coördinatoren niet het vereiste niveau hebben en dit resulteert in onnodige Helpdesk, Support en/of Onderhoud is Korton gerechtigd, op basis van Nacalculatie, additionele kosten in rekening te brengen voor Helpdesk, Support en/of Onderhoud.
- 1.6.6** Opdrachtgever draagt zorg voor de aanschaf van alle benodigde licenties en overige rechten van alle Applicatie software, niet zijnde een Korton Product of Derden Product. Korton is niet verantwoordelijk voor het beheren van (software) licenties van Opdrachtgever.
- 1.6.7** Indien Korton ter uitvoering van een overeenkomst met Opdrachtgever in naam van Opdrachtgever bepaalde goederen dient te verkrijgen van derden, dan wel te leveren aan derden, zoals, maar niet beperkt tot, het aanvragen, het overdragen, het opheffen of wijzigen van gegevens van domeinnamen, dan is Korton gemachtigd om dit in naam en voor risico van Opdrachtgever te doen. Opdrachtgever zal Korton in dezen volledig vrijwaren.
- 1.6.8** In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden zal Korton één maand na beëindiging van de overeenkomst de door Korton voor Opdrachtgever geregistreerde domeinna(m)en overdragen aan Opdrachtgever dan wel deze buiten gebruik stellen.
- 1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding**
- 1.7.1** Korton en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



- gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2** Korton is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten zijn verleend op de Korton website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.3** Opdrachtgever en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Korton, behoudens schriftelijke toestemming van Korton. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.7.4** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Korton om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.
- 1.8 Aansprakelijkheid**
- 1.8.1** De totale aansprakelijkheid van Korton zal, met inachtneming van dit artikel beperkt blijven tot vergoeding van directe schade tot maximaal het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Korton op basis van de overeenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 100.000,- (éénhonderdduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.2** De totale aansprakelijkheid van Korton voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 1.000.000,- (één miljoen), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.3** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
  - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.8.4** Aansprakelijkheid van Korton voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.5** Buiten het in artikel 1.8.1 en 1.8.2 genoemde geval rust op Korton geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.6** De aansprakelijkheid van Korton ontstaat slechts indien Opdrachtgever Korton, onverwijd en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Korton ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Korton in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.7** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Korton daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.8.8** Opdrachtgever vrijwaart Korton van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Korton is afgeleverd.
- 1.8.9** Korton aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die Korton aan Opdrachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal Korton zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 1.8.10** Korton is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en garantie en Korton is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Korton dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.
- 1.9 Overdracht**
- 1.9.1** De tussen Korton en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Korton.
- 1.9.2** Opdrachtgever geeft Korton bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
- moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
  - een derde partij in het geval van fusie of overname van Korton.
- Indien dit geschiedt, zal Korton Opdrachtgever hieromtrent informeren.
- 1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming**
- 1.10.1** Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens tekortkomingen van toeleveranciers, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, molest en vandalisme, slechte weersomstandigheden, overmatige stofvorming, overmatige verhitting, brand en gevolgen van brand, zoals



# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



rookschade, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, explosie, uitvallen van elektriciteit dan wel grote elektrische netspanningsfluctuaties, storingen in netwerken, overstrooming, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal (van onderdelen), verkeershinder, transportbelemmeringen of andere van buiten komende oorzaken.

- 1.10.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Korton de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3** Korton behoudt zich het recht voor, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Korton voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.10.4** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.
- 1.11 Nietigheid**
- 1.11.1** Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.11.2** Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in die voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.
- 1.12 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling**
- 1.12.1** Op alle door Korton met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.12.2** Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, die een belang van Euro 5.000 (vijfduizend) te boven gaan, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 1.12.3** Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Haarlem.
- 1.12.4** Het voorgaande zal geen belemmering vormen voor

partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, alvorens zich tot de SGOA te wenden, om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

## 2. PRIJZEN/BETALINGEN

### 2.1 Prijzen en Betalingen

- 2.1.1** Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 2.1.2** Tenzij anders overeengekomen zal Korton de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum betalen zonder tot verrekening gerechtigd te zijn.
- 2.1.3** Wanneer Opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Korton verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Korton verschuldigd is. Buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke handelsrente + 3%, in rekening worden gebracht.
- 2.1.4** Reclames dienen binnen 5 Werkdagen na ontvangst van de factuur schriftelijk aan Korton te worden gemeld. De betalingsverplichting van de betwiste factuur blijft te allen tijde bestaan.
- 2.1.5** Korton heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 2.1.6** Indien Korton niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Korton gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.
- 2.1.7** De periodieke vergoedingen zijn als voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 2.1.8** In het geval dat werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever of elders dan ten kantore van Korton geschieden worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, de werkelijk gemaakte reis- en verblijfskosten en overige kosten verbonden aan de werkzaamheden op basis van de Korton prijslijst in rekening gebracht. Korton bepaalt de wijze van vervoer.

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



- 2.1.9** Bovenstaande bepalingen laten overige Korton toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.
- 2.2 Prijswijzigingen**
- 2.2.1** De tussen Korton en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van stroom, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Korton is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten) en/of wijziging van de wisselkoers, wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de CBS index zakelijke dienstverlening (CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering), de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. Korton zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers 'CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering'. Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van € 2,50.
- 2.2.2** Korton zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.
- 2.3 Voorschot**
- 2.3.1** Korton is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft, is Korton gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Korton uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 2.3.2** Korton is gerechtigd en zal voorschotten per kwartaal vooraf in rekening brengen bij Opdrachtgever indien Korton voor het aan Opdrachtgever aangeboden doorlopende Product met maandelijkse regelmaat Derden Producten inkoopt voor een vaste prijs, zoals maar niet beperkt bij de Producten KOOS, KrlS en KrlSTel.
- 2.3.3** De variabele kosten voor ingekochte Derden Producten, zoals maar niet beperkt tot gebruikskosten voor telefonie (KrlSTel) worden tweemaandelijks achteraf in rekening gebracht en daarbij geldt een betalingstermijn van 14 dagen.
- 2.4 Betalingstermijn**
- 2.4.1** Tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever:
- Eerste termijn, 50% van het verschuldigde bedrag dient als voorschot te worden voldaan;
  - Tweede termijn, 50% van het verschuldigde bedrag dient direct na aflevering te worden voldaan.
- 3. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**
- 3.1 Rechten van Korton en Opdrachtgever**
- 3.1.1** Korton heeft het exclusieve recht de Korton Producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 3.1.2** Voor elke opdracht door Korton uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product, dan wel een nog te ontwikkelen Product, blijven alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Korton en/of zijn leverancier berusten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 3.1.3** Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Korton zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 3.1.4** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 3.1.5** Indien Korton, Opdrachtgever of derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten aanbrengen, blijven de op de verbeterde of gewijzigde Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Korton berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Korton of een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Korton dan wel de derde rechthebbende.
- 3.1.6** Korton behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot documentatie die wordt verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.
- 3.2 Voorbehoud**
- 3.2.1** Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van Producten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten binnen een week, na opdracht daartoe van Korton, terug te leveren aan Korton. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 3.3 Vrijwaring**
- 3.3.1** Korton zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de Korton Producten inbreuk maken op een in de Europese Unie geldend auteursrecht. Korton zal de bij eindvonnis

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

- a) Korton onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Korton overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt Korton zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het Korton Product te verwerven of het Korton Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in de Europese Unie geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van Korton de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan Korton het afgeleverde Korton Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit Korton Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het Korton Product gemaakte gebruik.

**3.3.2** Korton zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in de Europese Unie of elders geldend intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

## 4. DERDEN PRODUCTEN

### 4.1 Derden Producten

- 4.1.1** Korton is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Korton is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.1.2** Indien Korton Derden Producten levert aan Opdrachtgever dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Korton tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 4.1.3** Korton levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.1.4** Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten verzorgt Korton:
  - a) de service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
  - b) de garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de

Algemene Voorwaarden Derden.

### 4.1.5 Reparaties van Derden Producten:

- a) Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
- b) Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Korton worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

### 4.2 Algemene Voorwaarden Derden

**4.2.1** Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Korton van toepassing worden verklaard, zullen op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Korton deze heeft ontvangen.

**4.2.2** De Algemene Voorwaarden Korton treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Korton en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Korton de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

## 5. LEVERING EN WERKZAAMHEDEN

### 5.1 Werkzaamheden

- 5.1.1** Alle werkzaamheden zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen gedurende Kantooruren en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 5.1.2** Voor elke onafgebroken periode waarin Korton voor minder dan 1 (één) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Korton verricht, is Korton gerechtigd minimaal 1 (één) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.
- 5.1.3** Werkzaamheden verricht buiten Kantooruren worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Kantooruren wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 5.1.4** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Korton gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 5.1.5** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Korton gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Korton is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende

# HOOFDSTUK A ALGEMENE BEPALINGEN



werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.

**5.1.6** Korton is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

## **5.2 Adviezen**

**5.2.1** Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.

**5.2.2** Korton is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.

**5.2.3** Korton zal adviezen geven op basis van door Korton aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.5. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

## **5.3 (Leverings)termijn**

**5.3.1** Alle door Korton eventueel genoemde en voor Korton geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Korton bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

**5.3.2** (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Korton er naar zijn beste inspanningen naar zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Korton en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.

**5.3.3** De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Korton behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Korton. Korton aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

## **5.4 Installatie en Implementatie**

**5.4.1** Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Korton de Producten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.

**5.4.2** Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Korton opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.

**5.4.3** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.

**5.4.4** Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft

kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Korton om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

## **5.5 Meerwerk**

**5.5.1** Indien een partij een projectwijziging wenst door te voeren, dient de partij gebruik van het wijzigingsformulier te maken zoals te vinden op het klantenportaal (e.korton.nl).

**5.5.2** Indien Korton van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Korton daarvan melding maken aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.

**5.5.3** In tegenstelling tot hetgeen hierboven is opgenomen, wordt Opdrachtgever geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever op de hoogte was van het feit dat een projectwijziging meerwerk was en dit heeft laten plaatsvinden zonder eerst aan te geven meerwerk niet te wensen.

## **5.6 Back-ups**

**5.6.1** Tenzij Opdrachtgever back-up Producten van Korton afneemt is Opdrachtgever zelf volledig verantwoordelijk voor het genereren van back-ups en is Korton in geen geval verantwoordelijk voor het verlies van gegevens zelfs als dit het gevolg is van fouten in de Producten.

**5.6.2** Indien Opdrachtgever back-up Producten van Korton afneemt, zal Korton back-ups maken zoals opgenomen in de overeenkomst.

**5.6.3** Herstelwerkzaamheden op verzoek van de Opdrachtgever worden op basis van Nacalculatie uitgevoerd.

## 1. APPLICATIE SOFTWARE

### 1.1 Gebruiksrecht Applicatie software

1.1.1 Korton kan Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van Applicatie Software verlenen, met daarbij behorende documentatie, indien Applicatie software een Korton Product of Derden Product is.

1.1.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Applicatie software op de met Korton overeengekomen verwerkingseenheid en het met Korton overeengekomen aantal (gelijktijdige) gebruikers, servers, werkstations, aantal voertuigen en/of aantal ritten. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Applicatie software het eerst is geïnstalleerd en het aantal (gelijktijdige) gebruikers, servers, werkstations, aantal voertuigen en/of aantal ritten is beperkt tot 1 (één).

1.1.3 Het gebruiksrecht voor Applicatie software is beperkt tot de objectcode. Rechten op en de sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

1.1.4 Het is Opdrachtgever verboden de Applicatie software op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Korton te hebben ontvangen.

1.1.5 Het gebruiksrecht op de Applicatie software is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).

1.1.6 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Applicatie software ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).

1.1.7 Reverse engineering of decompilatie van de Applicatie software door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechtens toegelaten.

1.1.8 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.

1.1.9 Om gebruik van sommige Applicatie software te kunnen maken, is een dongel (licentiesleutel) nodig. De dongel wordt bij de Applicatie software geleverd. De dongel blijft eigendom van Korton. Indien de overeenkomst is beëindigd om welke reden dan ook, is Opdrachtgever verplicht om de dongel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 dagen, te retourneren aan Korton. Zolang Korton de dongel niet in zijn bezit heeft gekregen, is Opdrachtgever verplicht om Onderhoud te betalen.

1.1.10 De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden (licentie). Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### 1.2 Controles

1.2.1 Korton is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal (gelijktijdige) gebruikers, servers, werkstations, aantal voertuigen en/of aantal ritten niet het aantal

overeengekomen aantal (gelijktijdige) gebruikers, servers, werkstations, aantal voertuigen en/of aantal ritten overschrijdt.

### 1.3 Garantie

1.3.1 Tenzij anders overeengekomen worden Producten geleverd As Is en zonder garantie.

1.3.2 Korton garandeert niet dat de Producten zullen functioneren zonder onderbrekingen of fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.

1.3.3 Voor het behouden van Onderhoud en Support moet er een apart bedrag door Opdrachtgever betaald worden.

## 2. ONDERHOUD & SUPPORT OP APPLICATIE SOFTWARE PRODUCTEN

### 2.1 Algemeen

2.1.1 Onderhoud en Support op de Applicatie software geschiedt op basis van een maandelijks voorschot.

2.1.2 De partijen gaan er nochtans mee akkoord, dat volgens de huidige stand van techniek, software-fouten en hardware-fouten ook bij zorgvuldige vervaardiging niet kunnen worden uitgesloten.

2.1.3 Korton zal de Opdrachtgever adviseren over aanvullende software die in relatie staat met de reeds gebruikte Applicatie software.

2.1.4 Korton zal de Opdrachtgever adviseren over uitbreiding van de reeds gebruikte hardware en aanschaf van nieuwe apparatuur.

2.1.5 Korton is gerechtigd Onderhoud en/of Support te weigeren indien:

- de Applicatie software afgeleverd door Korton of de omgeving waarin deze opereert op welke wijze dan ook is gewijzigd door Opdrachtgever, zonder de schriftelijke toestemming van Korton;
- Onderhoud en/of Support noodzakelijk is als gevolg van foutief gebruik van de Applicatie software, dan wel als gevolg van oorzaken gelegen buiten de Applicatie software;
- zich omstandigheden voordoen die een gevaar opleveren voor de veiligheid van werknemers van Korton, dan wel derden waarvan Korton gebruik - maakt;
- Opdrachtgever zich onfatsoenlijk gedraagt en zulk gedrag leidt tot een communicatiestoring tussen partijen.

2.1.6 In het geval van een omstandigheid als bedoeld in artikel 2.1.5 a) en b) kan Korton Onderhoud en Support aanbieden. Dit geschiedt dan op basis van Nacalculatie.

2.1.7 Opdrachtgever kan contact opnemen met Korton voor Onderhoud en Support binnen het Service Window. Contact kan gelegd worden door middel van de communicatiekanalen zoals nader omschreven in de overeenkomst.

### 2.2 Foutoplossing

2.2.1 Korton zal zich er tot het uiterste toe inspannen de ondersteuning bij het oplossen van een Fout, telefonisch of door middel van diagnose via een remote connectie in samenwerking met de Opdrachtgever tot een goed einde

te brengen.

**2.2.2** Korton garandeert Fouten op Werkdagen gedurende Kantooruren te onderzoeken.

**2.2.3** Opdrachtgever is verplicht Fouten onmiddellijk te melden aan Korton via het klantenportaal of e-mail. Opdrachtgever is verplicht actief alle gevraagde informatie, noodzakelijk voor het herstellen van Fouten en/of Incidenten, te verstrekken aan Korton. Indien bij de Foutmelding geen Prioriteitscodes worden gebruikt, is Korton gerechtigd een Prioriteitscode toe te wijzen. Korton is niet aansprakelijk indien de verkeerde Prioriteitscode is toegekend aan een Fout.

**2.2.4** Om de omvang van de Fout vast te stellen en het te verlenen Service Level zullen Prioriteitscodes worden gebruikt.

**2.2.5** Opdrachtgever verklaart een Fall Back Scenario beschikbaar te hebben in het geval zich Fouten voordoen om verstoringen in het bedrijfsproces te minimaliseren.

### **2.3 Onderhoud**

**2.3.1** Indien Releases ter beschikking worden gesteld zijn de implementatie-, conversie- en/of andere kosten voor rekening van Opdrachtgever. Terbeschikkingstelling van nieuwe Releases is inbegrepen in de jaarlijkse Onderhoudsvergoeding voor Applicatie software zijnde een Korton Product. Voor nieuwe releases en/of versies van Derden Producten wordt Opdrachtgever een upgrade prijs van het Product in rekening gebracht.

**2.3.2** Onderhoud omvat niet het verzorgen van kwalitatieve of functionele verbeteringen op verzoek van Opdrachtgever. Verbeteringen gemaakt op verzoek van Opdrachtgever vallen onder Maatwerk.

**2.3.3** Korton is gerechtigd onderhoud en verbeteringen in of aan de systemen en netwerken van of vanwege Opdrachtgever aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking aan de Opdrachtgever. Voorts is Korton gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de configuraties. Korton is niet aansprakelijk voor eventuele kosten te maken of gemaakt door de Opdrachtgever ten gevolge van wijzigingen in de configuraties. Korton is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt bij Opdrachtgever vanwege het door de Opdrachtgever of diens wederpartij beëindigen of wijzigen van aansluit- en dienstverleningsovereenkomsten met andere klanten, wederverkopers of Opdrachtgever.

### **2.4 Support**

**2.4.1** Support omvat het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik van en de werking van de Applicatie software zijnde een Korton Product.

### **2.5 Voortgangsoverleg**

**2.5.1** Korton zal per jaar een voortgangsoverleg met Opdrachtgever plannen ten einde inzicht te verschaffen in de voortgang van de in behandeling genomen Fouten en andere Support verzoeken.

## **3. Escrow**

**3.1.1** Korton heeft de sourcecodes van een aantal Applicatie software zijnde Korton Producten onder nadere voorwaarden gedeponeerd bij de Stichting Korton Escrow. Door het aangaan van deze overeenkomst deelt

Opdrachtgever automatisch mee in de escrow-regeling gedurende de looptijd van de overeenkomst. De escrow-regeling is opgenomen in de overeenkomst.

**3.1.2** De sourcecodes worden ieder kwartaal door Korton bij de Stichting Korton Escrow gedeponeerd.

# HOOFDSTUK C

## KRIS(TEL), HOSTING EN ASP-SERVICE



### 1. KRIS(Tel), HOSTING EN ASP-SERVICE

#### 1.1 (Op)leveren van Infrastructuur voor ASP-Service

- 1.1.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst inzake ASP-Service zal Korton zo spoedig mogelijk de gevraagde omgeving binnen Korton Infrastructuur (op)leveren.
- 1.1.2 Opdrachtgever zal alle noodzakelijke bescheiden, gegevens, informatie, informatiedragers en alle andere voor uitvoering noodzakelijke materialen volledig, deugdelijk en tijdig aan Korton verstrekken.

#### 1.2 Installatie en Implementatie Applicatie software en aanvullende Producten

- 1.2.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Korton vervolgens de Applicatie software installeren en implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren in de opgeleverde Korton Infrastructuur.
- 1.2.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Korton ervoor zorgdragen op kosten van Opdrachtgever, dat aan alle door of middels Korton opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 1.2.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor, dat de vereiste Algemene Voorwaarden Derden verkregen zijn om de installatie en het Onderhoud rechtmatig te laten plaatsvinden en voortduren op Applicatie software, niet zijnde een Korton Product of een Derden Product.
- 1.2.4 Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de Applicatie software functioneert conform specificaties op de omgeving binnen de Korton Infrastructuur. Indien Korton werkzaamheden dient en bereid is te verrichten om de Applicatie software te laten functioneren, dan kan Korton deze werkzaamheden direct verrichten als zijnde door Opdrachtgever goedgekeurd meerwerk conform artikel 5.5.
- 1.2.5 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Korton om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

#### 1.3 Hosting Algemeen

- 1.3.1 De Hosting geschiedt uitsluitend op een door Korton goedgekeurde locatie en op de door Korton goedgekeurde apparatuur.
- 1.3.2 Korton kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Hosting. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden, is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 1.3.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Hosting, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Korton vastgestelde en aan Opdrachtgever medegegeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en

voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoet, wordt de op Korton rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Hosting en het gebruik ervan door Korton opgeschort.

- 1.3.4 Opdrachtgever stelt Korton in de gelegenheid te controleren of de in artikel 1.3.3 bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 1.3.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 1.3.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 1.3.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Korton het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 1.3.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Korton omtrent de Hosting op te volgen.
- 1.3.7 Korton is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Hosting te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Korton verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Hosting die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

#### 1.4 Werkplek

- 1.4.1 In het kader van het gebruik van KRIS(Tel), Hosting en ASP-Service, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Korton vastgestelde en aan Opdrachtgever medegegeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoet, worden de op Korton rustende verplichtingen tot het gebruik van KRIS(Tel), Hosting en ASP-Service door Korton opgeschort.
- 1.4.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, kwaliteit en verzekering van de voor de Werkplek benodigde apparatuur, zoals werkstations, laptops, en/of thin clients.
- 1.4.3 Opdrachtgever is gerechtigd de benodigde Apparatuur bij Korton in te kopen en Onderhoud op Apparatuur af te nemen.

#### 1.5 KRIS(Tel) Algemeen

- 1.5.1 Korton draagt zorg voor de terbeschikkingstelling van de KRIS(Tel) zoals opgenomen in de overeenkomst.
- 1.5.2 Korton heeft het recht, na de totstandkoming van de overeenkomst met Opdrachtgever tot het beschikbaarstellen van een KRIS(Tel), indien de locatie van Opdrachtgever buiten het leveringsgebied van Korton blijkt te vallen, om de overeenkomst met betrekking tot desbetreffende KRIS(Tel) te beëindigen.
- 1.5.3 Korton garandeert niet dat de KRIS(Tel) geschikt is voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zal leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.
- 1.5.4 Opdrachtgever zal KRIS(Tel) alleen gebruiken als toegang tot Internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen. Opdrachtgever zal geen oneigenlijk gebruik maken van KRIS(Tel).

#### 1.6 Verplichtingen Korton Hosting en KRIS(Tel)

- 1.6.1 Korton draagt zorg voor de levering van de Hosting en/of KRIS(Tel) naar beste vermogen en inspanningen. Korton

- hanteert verschillende SLA's afhankelijk van de afgenomen Hosting en/of KriS(TEL). Korton zal, naar beste vermogen en voorzover beïnvloedbaar door Korton, streven naar het beschikbaarheids-percentage zoals in de SLA is opgenomen.
- 1.6.2** Het beschikbaarheidspercentage is niet van toepassing in de volgende situaties:
- a) tijdens de reguliere Service Windows op zondag van 01:00 tot 5:00 uur en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Service Window en waarvan Korton Opdrachtgever vooraf heeft geïnformeerd;
  - b) in geval van Incidenten als gevolg van overmacht;
  - c) enig probleem of storing als gevolg van handelen door Opdrachtgever dan wel Gebruiker; en
  - d) het niet beschikbaar zijn van (coördinator van) Opdrachtgever wanneer Korton verzoekt om medewerking van de Opdrachtgever bij het vaststellen of isoleren van het probleem of storing.
- 1.6.3** Korton behoudt zich het recht voor om het reguliere Service Window te verplaatsen, mits dit schriftelijk is medegedeeld aan Opdrachtgever.
- 1.6.4** Korton garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.
- 1.6.5** Korton zal ernaar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Hosting en/of KriS(Tel) te verzekeren. Korton zal streven naar een, naar de stand der techniek, voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Korton gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).
- 1.7 Gebruik Van Identificatiegegevens**
- 1.7.1** Korton zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Hosting en/of KriS(Tel). Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Korton hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 1.7.2** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Korton aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 1.7.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Korton Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 1.7.4** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens, dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 1.7.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.
- 1.7.5** In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden, zal Korton direct na beëindiging van de overeenkomst de door Korton verstrekte Identificatiegegevens innemen/ongeldig maken.
- 1.8 Wijzigingen in de Hosting en/of KriS(TEL)**
- 1.8.1** Korton is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de Hosting en/of KriS(TEL) wat betreft doch niet beperkt tot toegangsprocedures, het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het leveren van de Hosting en/of KriS(TEL).
- 1.8.2** Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van de Hosting en/of KriS(TEL) mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, Korton schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Korton dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Hosting en/of KriS(TEL) te beëindigen, zonder dat Korton tot enige schadevergoeding ter zake, dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.
- 1.9 Dataverkeer van Opdrachtgever**
- 1.9.1** Korton heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Korton treedt slechts op als een doorgeeffluik. Korton geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 1.9.2** Opdrachtgever vrijwaart van en houdt Korton schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.
- 1.9.3** Procesdata blijven de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Korton, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kunnen alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar zijn tot Opdrachtgever.
- 1.9.4** Procesdata worden in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard. Na het einde van de overeenkomst is Korton niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.
- 1.9.5** Korton zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata naar een andere applicatie indien daartoe verzocht door Opdrachtgever. Korton garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van Procesdata vanaf het moment van het inlezen van Procesdata in een andere applicatie.
- 1.9.6** Na het einde van de overeenkomst zal Korton na eerste verzoek daartoe kosteloos een data-export doen van de Procesdata en deze aanleveren in een op dat moment gangbaar bestandsformaat. Alle overige kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever en zullen op basis van Voorschot worden voldaan.
- 1.10 Verplichtingen Opdrachtgever Hosting en/of KriS(Tel)**
- 1.10.1** Indien middels de Hosting en/of de KriS(Tel) persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden



getransporteerd, dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de Hosting en/of KriS(Tel), vrijwaart Opdrachtgever Korton van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden, in het geval dat deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd, dan wel er commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.

**1.10.2** Opdrachtgever zal Korton onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Hosting en/of KriS(Tel).

#### **1.11 Persoonsgegevens**

**1.11.1** Opdrachtgever is de 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens, die worden verzonden, dan wel bewerkt en/of verwerkt, door Producten ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich als 'Verantwoordelijke' houden aan alle relevante verplichtingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

**1.11.2** Opdrachtgever vrijwaart Korton van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

**1.11.3** Voor zover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van Gebruikers in de persoonsregistratie van Korton voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en is slechts toegankelijk voor Korton. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Korton hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

**1.11.4** Met uitzondering van hetgeen in artikel 1.11.1 gesteld, is Korton als 'bewerker' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Korton noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en het zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van Korton. Korton zal zich als 'bewerker' houden aan alle relevante verplichtingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

#### **1.12 Gedragscode**

**1.12.1** Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van Hosting, KriS(Tel) en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Hosting, KriS(Tel) en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Korton en/of derden, en/of verstoringen in het gebruik.

**1.12.2** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.

**1.12.3** Het is verboden om Hosting en/of KriS(Tel) voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst.

**1.12.4** Korton behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen

oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Korton erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de Hosting en/of KriS(Tel) inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Hosting en/of KriS(Tel) buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan is.

**1.12.5** Korton en/of derde partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 1.12.4 door en/of ten behoeve van Korton genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 1.12.4 door en/of ten behoeve van Korton genomen maatregelen onverkort van toepassing.

**1.12.6** Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Korton, zoals uiteengezet in artikel 1.12.4, heeft Korton het recht de overeenkomst te beëindigen, zonder dat Korton tot enige schadevergoeding ter zake, dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

#### **1.13 Dataverbruik**

**1.13.1** Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Korton omtrent redelijk gebruik. Indien Opdrachtgever de door Korton gegeven aanwijzingen niet navolgt, is Korton bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de levering van Hosting en/of KriS(Tel) aan Opdrachtgever stop te zetten.

**1.13.2** In de overeenkomst is een Datalimiet per kalendermaand opgenomen. Indien Opdrachtgever de toepasselijke Datalimiet overschrijdt, is Korton bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of het gebruik van KriS(Tel) door Opdrachtgever stop te zetten en/of Hosting op te schorten.

**1.13.3** Korton zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Korton getroffen maatregelen.

**1.13.4** Korton is gerechtigd om de overeengekomen prijzen voor Hosting en/of KriS(Tel) aan te passen indien Opdrachtgever de overeengekomen Datalimiet regelmatig overschrijdt.

**1.13.5** Korton is niet verantwoordelijk voor schade in geval van een onvoorziene tijdelijke of plotselinge toename in het dataverkeer.

## **2. GARANTIE EN ONDERHOUD**

#### **2.1 Garantie**

**2.1.1** Hosting en KriS(Tel) worden geleverd As Is en zonder garantie.

**2.1.2** Korton garandeert niet dat Hosting en/of KriS(Tel) zullen functioneren zonder onderbrekingen of fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik

en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.

## **2.2 Incidenten en Onderhoud**

**2.2.1** Opdrachtgever mag kiezen welk type SLA hij wenst af te nemen. Het type waar door Opdrachtgever voor is gekozen, staat vermeld in de overeenkomst. Er is een aparte SLA van toepassing op Hosting en KRIS(Tel).

**2.2.2** Indien Opdrachtgever een Incident constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Korton. Na melding van een Incident door Opdrachtgever zal Korton die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.

**2.2.3** De kosten voor het opheffen van een Incident komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van het Incident het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik, dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.

**2.2.4** Korton stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud op Korton Infrastructuur, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting en/of KRIS(Tel), dan wel leidt tot het niet-beschikbaar zijn van de Hosting en/of KRIS(Tel). Indien mogelijk zal notificatie 5 Werkdagen voor de aanvang van het onderhoud plaatsvinden. Opdrachtgever zal op de hoogte gesteld worden van de geplande aanvangstijd, de tijdsduur van de werkzaamheden en de verwachte niet-beschikbaarheid.

**2.2.5** Indien onderhoud nodig is als gevolg van een noodsituatie en dit onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting en/of KRIS(Tel), dan wel leidt tot het niet-beschikbaar zijn van de Hosting en/of KRIS(Tel) zal Korton Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte brengen en dit onderhoud zo spoedig mogelijk uitvoeren.

## **2.3 Onderhoud op Databases**

**2.3.1** Indien Opdrachtgever een quality SLA op Hosting heeft afgenomen, zal Korton Onderhoud op de Database(s) zoals opgenomen in de overeenkomst, verrichten.

**2.3.2** De volgende werkzaamheden vallen onder Onderhoud op Databases:

- a) maandelijks integriteitcontrole;
- b) het gezamenlijk opstellen van een Onderhoudsplan;
- c) de optimalisatie van de integriteit van de Database;
- d) support op de Database; en
- e) dagelijkse monitoren van de integriteit van de Database.

## **2.4 KRISTel Algemeen**

**2.4.1** Opdrachtgever die gebruikmaakt van KRIS kan over die interconnectie-dienst gebruikmaken van de zakelijke hosted VoIP dienst van Korton: KRISTel.

**2.4.2** Opdrachtgever die niet gebruikmaakt van KRIS maar van een eigen internet service provider kan over die interconnectie-dienst gebruikmaken van de zakelijke hosted VoIP dienst van Korton: KRISTel. Opdrachtgever is in dat geval zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de telefoongesprekken en beschikbaarheid.

**2.4.3** Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van KRISTel dient hij daarvoor geschikte Apparatuur aan te schaffen, conform specificaties van Korton, omdat conventionele telefoons niet functioneren op VoIP.

## **2.5 KRISTel Implementatie**

**2.5.1** Korton kan de installatie en implementatie verzorgen voor Opdrachtgever.

**2.5.2** VoIP gebruikt hetzelfde communicatieprotocol als vele applicaties en netwerktoepassingen. Dit maakt de integratie met diverse applicaties mogelijk.

**2.5.3** Indien Opdrachtgever dit wenst kan Korton Maatwerk leveren aan Opdrachtgever.

**1. ONTWIKKELINGSWERKZAAMHEDEN**

**1.1 Maatwerk**

- 1.1.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Maatwerk ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Korton zal de Maatwerkontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.
- 1.1.2 Korton is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Korton ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 1.1.3 Er is een acceptatieprocedure van toepassing na oplevering van het Maatwerk. De acceptatieprocedure is opgenomen in de overeenkomst.
- 1.1.4 Korton werkt volgens de OTAP- (ontwikkeling, test, acceptatie en productieomgeving) systematiek. Nieuwe Maatwerkontwikkelingen zullen vanuit Korton via een changelog aan Opdrachtgever in de acceptatieomgeving worden geleverd. Indien Opdrachtgever het Maatwerk accepteert, volgens de acceptatieprocedure, zal Korton dit in de productieomgeving zetten.
- 1.1.5 Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, dan wel overige rechten op het Maatwerk blijven te allen tijde bij Korton berusten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Opdrachtgever krijgt een licentie op het Maatwerk zoals opgenomen in Hoofdstuk B Applicatie software.

**1.2 Web(design)**

- 1.2.1 Websites worden ontwikkeld op basis van de tussen partijen schriftelijk vastgestelde specificaties.
- 1.2.2 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de inhoud en garandeert Korton dat daardoor geen intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, dan wel andere rechten van derden worden aangetast.

## 1. APPARATUUR

### 1.1 Selectie van Apparatuur

1.1.1 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Korton staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

1.1.2 Korton zal de Apparatuur, zoals door Opdrachtgever geselecteerd en opgenomen in de overeenkomst, leveren samen met alle documentatie en handleidingen.

1.1.3 Het is Opdrachtgever verboden de Apparatuur op welke wijze dan ook, zelf en/of middels derden, te wijzigen, verplaatsen, en/of aan te sluiten op andere, niet door Korton geleverde programmatuur en/of apparatuur, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Korton te hebben ontvangen. Alle kosten van de (her)installatie en/of (her)implementatie na het eventueel wijzigen en/of verplaatsen van de Apparatuur komen voor rekening van Opdrachtgever.

### 1.2 Installatie en/of Implementatie van apparatuur

1.2.1 Installatie en/of implementatie van Apparatuur wordt uitsluitend door Korton verzorgd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

1.2.2 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Korton gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

1.2.3 Opdrachtgever zal vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling, telecommunicatiefaciliteiten, elektriciteit, koeling, verwarming, afsluitbare droge opslagruimte, en op grond van de Arboret en -regelgeving voorgeschreven, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Korton opvolgen.

1.2.4 In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of het uitvoeren van dataconversie.

1.2.5 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van verlies, diefstal, verbranding of beschadiging van gereedschappen, materialen en andere zaken die zich bevinden op de plaats waar de werkzaamheden worden verricht.

### 1.3 Garantie

1.3.1 Korton verkoopt uitsluitend Apparatuur van derden. De op Derden Producten gegeven garantie is in ieder geval beperkt tot de garantie zoals uiteengezet in de door de leveranciers van Derden Producten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Korton functioneert als aanspreekpunt tussen Opdrachtgever en de derden leverancier in geval van problemen tijdens de garantieperiode. Na de garantieperiode, worden alle werkzaamheden door Korton op basis van Nacalculatie verricht.

## 2. Onderhoud en Support op Apparatuur

### 2.1 Onderhoud

2.1.1 Korton biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om

Onderhoud op Apparatuur af te nemen. In de overeenkomst is opgenomen of Opdrachtgever Onderhoud op Apparatuur heeft afgenomen. Indien Opdrachtgever Onderhoud op Apparatuur heeft afgenomen, zijn de volgende artikelen van toepassing.

2.1.2 Onderhoud op de Apparatuur geschiedt op basis van een periodiek voorschot en hetgeen hieronder bepaald.

2.1.3 Onderhoud omvat het naar beste vermogen binnen een redelijke termijn verhelpen van Fouten die naar behoren door Opdrachtgever bij Korton zijn gemeld. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

2.1.4 Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een Fout Korton daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de Fout.

2.1.5 Korton behoudt zich onder meer het recht voor om zijn Onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Korton, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Korton met zich meebrengen.

2.1.6 Korton is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Apparatuur, dan wel de omgeving waarin voornoemde Apparatuur opereert, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook is gewijzigd.

2.1.7 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Korton noodzakelijk is om Fouten te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Korton, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2.1.8 Op verzoek van Korton zal een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever voor raadpleging bij Onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

2.1.9 Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur gedurende de periode dat Korton deze onder zich heeft voor de Onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de Apparatuur aan Korton voor Onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de Apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige Back-up is gemaakt.

2.1.10 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van Fouten 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 Korton op grond van de overeenkomst, en zullen op basis van Nacalculatie worden uitgevoerd.

2.1.11 In de Onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

a) de vervangingskosten van onderdelen, alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van fouten die

geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Korton of een door Korton aangewezen derde partij;

- b) modificaties aan Apparatuur;
- c) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

**2.1.12** Werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de Apparatuur vallen niet onder Onderhoud maar worden uitgevoerd na overleg tussen partijen.

## **2.2 Support**

**2.2.1** Support op Apparatuur omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Apparatuur en, indien nodig, het coördineren van additionele support en onderhoud met de derde leverancier op de Apparatuur. Support geschiedt in beginsel op basis van een periodiek voorschot.

## 1. Korton Online Observation Services

### 1.1 KOOS Diensten

**1.1.1** Korton zal direct en/of indirect (middels een derde partij) KOOS diensten zoals opgenomen in de overeenkomst leveren.

**1.1.2** Korton is gerechtigd KOOS diensten te weigeren dan wel de overige op Korton rustende verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst te annuleren indien:

- a) het Systeem op welke wijze dan ook is gewijzigd door Opdrachtgever, zonder vooraf melding aan Korton te maken; of
- b) zich omstandigheden voordoen die een gevaar opleveren voor de veiligheid van werknemers van Korton dan wel derden waarvan Korton gebruikmaakt.

**1.1.3** KOOS wordt tijdens Kantooruren uitgevoerd, tenzij Opdrachtgever 24 x 7 Support afneemt. Werkzaamheden kunnen op verzoek van Opdrachtgever buiten Kantooruren worden uitgevoerd tegen meerkosten.

**1.1.4** De volgende werkzaamheden vallen niet binnen de vaste vergoeding:

- a) grote wijzigingen, uitbreidingen of vervangingen in het Systeem;
- b) migraties, verhuizingen, uitfaseringen of andere activiteiten die niet in de overeenkomst expliciet zijn opgenomen;
- c) de kosten voor eventuele vervanging van enig onderdeel van het Systeem.
- d) gebruiksmaterialen zoals, doch niet beperkt tot papier, formulieren, diskettes, streamerbanden, toners, inktcartridges en beeldtrommels enzovoort.

**1.1.5** In het geval dat Korton de werkzaamheden zoals opgenomen in artikel 1.1.4 uitvoert, geschiedt dit op basis van Nacalculatie.

### 1.2 Uren op Locatie

**1.2.1** Uren op Locatie geschieden op basis van een periodiek voorschot (maandelijks of per kwartaal) voor een vast aantal uren per maand of kwartaal zoals opgenomen in de overeenkomst. Bij overschrijding van het aantal contractuele uren worden alle werkzaamheden door Korton op basis van Nacalculatie verricht. De niet benutte vaste uren worden niet gerestitueerd of opgespaard. De niet benutte vaste maandelijks uren kunnen alleen in de volgende maand/kwartaal in mindering gebracht worden op de extra-uren.

**1.2.2** Uren op Locatie omvatten de volgende werkzaamheden:

- a) installeren en bijwerken van service packs en beveiligingsupdates van het operationele systeem van de onderdelen van het Systeem;
- b) het geven van adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van het Systeem op locatie van Opdrachtgever;
- c) het adviseren over aanvullende software die in relatie staat met de reeds gebruikte software;
- d) het adviseren over uitbreiding van de reeds gebruikte hardware en aanschaf van nieuwe hardware;
- e) het zich inspannen voor beschikbaarheid, bedrijfszekerheid en functioneren van de hardware op de plaats van opstelling. De garantievoorzaken van de betreffende hardwareleverancier zijn van toepassing;

- f) back-up controle van het Systeem door middel van gedeeltelijke restore;
- g) adviseren over en verzorgen van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang van buitenaf;
- h) fysieke controle van de aanwezige back-up tapes, advies over opslag.
- i) controle versies firmware netwerkkaparaatuur, upgraden indien mogelijk;
- j) bijwerken van inventarisatie gegevens;
- k) het adviseren inzake calamiteitenbeheer;
- l) het uitvoeren van overig onderhoud aan de Opdrachtgever Infrastructuur, servers, switches, en pc's.

**1.2.3** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat een Coördinator aanwezig en/of beschikbaar is.

### 1.3 Online Systeembeheer

**1.3.1** Online Systeembeheer geschiedt op basis van een maandelijks voorschot.

**1.3.2** Online Systeembeheer omvat de volgende werkzaamheden:

- a) het permanent controleren van het Systeem op diverse factoren zoals:
  - a. processorbelasting;
  - b. schijfcapaciteit;
  - c. indien mogelijk temperatuur;
  - d. geïnstalleerde software;
  - e. indien mogelijk voorspelbare defecten;
  - f. logfiles;
  - g. gemaakte back-ups.
- b) het uitvoeren van preventief onderhoud op het Systeem, zoals onder meer:
  - a. het automatisch installeren van updates;
  - b. het automatisch installeren van patches;
  - c. opruimen tijdelijke bestanden.
- c) het herstellen van Incidenten die zich voordoen in het Systeem die ontstaan gedurende normaal gebruik van het Systeem;
- d) het signaleren van trends, vaak voorkomende problemen zoals onder meer opeend gebruik Systeem en Infrastructuur, onderlinge verbanden en oorzaken;
- e) inventarisatie van de gegevens en het bijwerken van gegevens;
- f) het beheren van technische systeemdokumentatie, beheerprocedures en het configuratieoverzicht, en op verzoek beschikbaar stellen aan Opdrachtgever;
- g) het zich ertoe inspannen de ondersteuning bij het oplossen van het probleem, telefonisch of door middel van diagnose via een remote connectie in samenwerking met de Opdrachtgever tot een goed einde te brengen.

**1.3.3** Korton garandeert niet dat het Systeem zal functioneren zonder onderbrekingen of Incident.

**1.3.4** Korton zal naar beste vermogen inspanningen leveren om het Incident te herstellen. Het is Korton toegestaan het Incident op te lossen door de Opdrachtgever een herstelmogelijkheid of Workaround aan te bieden.

**1.3.5** Korton zal het Incident in behandeling nemen en/of oplossen binnen de Responstijden zoals opgenomen in de overeengekomen SLA. De Responstijden worden bepaald door de Prioriteitscode op het Incident.

- 1.3.6** Korton zal alle bevindingen omtrent Online Systeembeheer online beschikbaar stellen. Opdrachtgever heeft toegang via persoonlijke logincode tot de online Database. Opdrachtgever verleent Korton toegang tot de data, en systemen door middel van werkende accounts. Indien een Korton medewerker of iemand die zich daar voor uitgeeft contact opneemt met vragen over een account c.q. wachtwoord dan belt de Opdrachtgever Korton terug ter verificatie.
- 1.3.7** Korton is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het op afstand implementeren van nieuwe Versies van Applicatie software en/of systeemprogrammatuur.
- 1.4 Helpdesk**
- 1.4.1** Korton zal zorgdragen voor Helpdesk ten behoeve van de Gebruikers van het Systeem die nader uiteen is gezet in de overeenkomst en systeemlijst.
- 1.4.2** Helpdesk geschiedt op basis van een vast tarief per Werkplek. Op grond van dit periodieke voorschot is Opdrachtgever gerechtigd tot maximaal 2 uren per Gebruiker per maand. Indien er geen Werkplek beheer is afgesloten of de 2 uren overschreden worden dan zullen de Helpdesk werkzaamheden in eenheden van kwartieren tegen het dan geldende uurtarief in rekening worden gebracht.
- 1.4.3** Alle door Korton uit te voeren Helpdesk werkzaamheden worden ten kantore van Korton uitgevoerd. Alle werkzaamheden die ten kantore van Opdrachtgever worden uitgevoerd zullen worden doorbelast volgens het dan geldige Uren op Locatie tarief.
- 1.5 Maatwerk Monitoring**
- 1.5.1** Maatwerk Monitoring kan alleen worden afgenomen indien Opdrachtgever Online Systeembeheer en een SLA Zilver heeft afgenomen. Maatwerk Monitoring geschiedt op basis van een maandelijks voorschot.
- 1.5.2** De Opdrachtgever zal alle eisen en wensen met betrekking tot de Maatwerk Monitoring schriftelijk aan Korton melden. Korton zal de Maatwerk Monitoring op basis van deze eisen en wensen opstellen voor zover mogelijk. Indien een eis en/of wens van Opdrachtgever niet mogelijk is, zal Korton Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen.
- 1.6 24 x 7 Support**
- 1.6.1** 24 x 7 Support kan alleen worden afgenomen indien Opdrachtgever Online Systeembeheer en een SLA Goud heeft afgenomen. 24 x 7 Support geschiedt op basis van een maandelijks voorschot.
- 1.6.2** De Coördinator zal voorafgaand aan het melden van een Incident buiten Kantooruren een reële poging doen, om het Incident te analyseren of op te lossen.
- 1.6.3** Incidenten aangemeld buiten Kantooruren worden direct in behandeling genomen. Op de aangemelde Incidenten zijn de Responsetijden van toepassing zoals overeengekomen in de SLA.
- 1.6.4** Indien Opdrachtgever de mogelijkheid om SMS-berichten te ontvangen heeft afgenomen, is Opdrachtgever een vaste vergoeding per SMS verschuldigd.
- 1.6.5** In het geval dat Korton werkzaamheden moet verrichten op verzoek van Opdrachtgever buiten Kantooruren worden de uren in rekening gebracht op basis van Nacalculatie met een opslagpercentage van 50% voor werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag van 17:30 tot 24.00 uur en een opslagpercentage van 100% voor werkzaamheden in het weekend, op officiële feestdagen en op maandag tot en met donderdag tussen 24:00 – 9:00 uur.
- 2. Overige**
- 2.1 Werkzaamheden**
- 2.1.1** Korton is gerechtigd verbeteringen in of aan (de onderdelen van) het Systeem dat door Korton wordt onderhouden, aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking aan de Opdrachtgever.
- 2.1.2** Voorts is Korton gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de configuraties en updates uit te voeren. Korton is niet aansprakelijk voor eventuele kosten te maken of gemaakt door Opdrachtgever ten gevolge van wijzigingen in configuraties en/of updates.
- 2.2 Verplichtingen Opdrachtgever**
- 2.2.1** Opdrachtgever is verplicht om het Systeem in goede staat te houden.
- 2.2.2** Opdrachtgever zal Korton remote access (toegang op afstand) verlenen volgens de door Korton gestelde maatstaven. Indien Korton geen of onvoldoende toegang heeft, zal de tijd benodigd voor het verlenen van toegang in mindering worden gebracht op de berekening van beschikbaarheid van het Systeem zoals afgesproken in de SLA.
- 2.2.3** Opdrachtgever draagt zorg voor de aanschaf van alle benodigde licenties en overige rechten van de producten die opereren binnen het Systeem.
- 2.2.4** Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de tijdige vervanging van de Opdrachtgever Infrastructuur. Korton behoudt zich het recht voor alleen hardware te ondersteunen die maximaal 4 jaar oud is. Korton zal Opdrachtgever hierover adviseren.

## 1. Korton Online Backup (KOBUS)

### 1.1 Garantie & Onderhoud

1.1.1 Korton garandeert dat KOBUS zal voldoen aan de door Korton schriftelijk vastgestelde functionele specificaties. Alle andere door Korton verstrekte informatie, zoals maar niet beperkt tot, brochures en informatie op de Korton website, dient slechts als indicatie.

1.1.2 Korton kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of andere niet aan Korton toe te rekenen oorzaken.

1.1.3 Korton garandeert de mogelijkheid tot het uitwisselen en opslaan van gegevens via KOBUS gedurende zeven dagen per week en 24 uur per dag, met uitzondering van de normale onderhoudsperiodes en de eventuele buitengewone onderhoudsperiodes.

1.1.4 De normale onderhoudsperiodes zullen van tevoren worden aangekondigd. De buitengewone onderhoudsperiodes zullen per e-mail worden aangekondigd.

### 1.2 Opdrachtgever verplichtingen

1.2.1 Opdrachtgever is gehouden de instructies zoals in de documentatie worden vermeld strikt op te volgen.

1.2.2 Indien er geen KOOS diensten worden afgenomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het installeren en configureren van de KOBUS software volgens de documentatie.

1.2.3 Indien overeengekomen zal Korton Opdrachtgever in staat stellen om met behulp van de KOBUS software en documentatie alle gegevens te coderen, zodat deze alleen met behulp van de Encryptiesleutel, die uitsluitend bij Opdrachtgever bekend zal zijn, toegankelijk is.

1.2.4 Tijdens de installatie van de KOBUS Applicatie software dient Opdrachtgever een Encryptiesleutel in te voeren. Korton houdt geen registratie bij van de Encryptiesleutels van zijn klanten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Encryptiesleutel. Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik van de Encryptiesleutel. In geen geval is Korton aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Encryptiesleutel. Bij verlies van de Encryptiesleutel kunnen de door Opdrachtgever aangeleverde data niet meer hersteld worden.

1.2.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke regelgeving door hem en zijn medewerkers, klanten of andere door Opdrachtgever aangestelde gebruikers van de door Korton opgeslagen gegevens. Opdrachtgever garandeert dat de gegevens die door of namens Opdrachtgever worden opgeslagen bij Korton op geen enkele wijze onrechtmatig zijn jegens derden en niet in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wetgeving.

1.2.6 Opdrachtgever vrijwaart Korton van alle schade en eventuele vorderingen van derden uit hoofde van een schending door Opdrachtgever van de hiervoor in artikel 1.2.5 genoemde garanties en/of verklaringen van Opdrachtgever en zal Korton volledig schadeloos stellen, met inbegrip van aanspraken van derden en volledige vergoeding van alle door Korton te maken kosten van juridische bijstand.

### 1.3 Leveringstermijnen en Beschikbaarheid

1.3.1 Aangezien een communicatieverbinding bestaat uit een groot aantal knooppunten met menselijke tussenkomst en gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet er rekening worden gehouden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. Korton kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie via een communicatieverbinding.

1.3.2 Korton is niet aansprakelijk voor onrechtmatige inbreuken op de beveiligingsmaatregelen of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen met behulp van KOBUS.

1.3.3 Korton is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen of uitval van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, van enig operator of internetservice- of accessprovider, de volledige bezetting van inbellijnen of onvoldoende bandbreedte van een accessprovider, schade als gevolg van uitval, onbereikbaarheid, niet-(tijdig of volledig) functioneren van een internetservice- of accessprovider en/of vermindering of verlies van gegevens of schade aan de Infrastructuur door opgeslagen gegevens van Eindgebruikers.

1.3.4 Korton draagt er zorg voor dat KOBUS en de daarop opgeslagen gegevens zo goed als redelijk mogelijk is beveiligd tegen invloeden van buitenaf en toegang door onbevoegde derden.