

ALGEMENE VOORWAARDEN



Module Algemeen

1 Toepasselijkheid

De Diesis Voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:

- Consultancy en projectmanagement
- Licentie voor programmatuur
- Onderhoud en ondersteuning
- SAAS, ASP en Computerservice

- 1.2 Deze module Algemeen van de Diesis Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Diesis (Disis bv) goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de Diesis Voorwaarden die tussen Diesis en cliënt zijn overeengekomen. Indien deze 'Module Algemeen' van de Diesis Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen Diesis en cliënt overeengekomen specifieke module of modules van de Diesis Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.
- 1.3 Daar waar in de Diesis Voorwaarden de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de Diesis Voorwaarden.
- 1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Diesis en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2 Aanbiedingen, prijs en betaling

- 2.1 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Diesis verstrekte gegevens waarop Diesis zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Diesis dient te voldoen, juist en volledig zijn.
- 2.2 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van

overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.

2.3 Alle door Diesis afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Diesis schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Diesis afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten worden ontleend.

2.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat Diesis gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste twee maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen twee maanden voor de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

2.5 Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Diesis de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

3 Vertrouwelijkheid en overname personeel

3.1 Cliënt en Diesis dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

4 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

4.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Diesis verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens Diesis voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart Diesis tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

- 4.2 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Diesis gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Diesis is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Diesis is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Diesis.

5 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en opschorting

- 5.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Diesis totdat alle bedragen die cliënt aan Diesis op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Diesis zijn voldaan.
- 5.2 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

6 Rechten van intellectuele eigendom

- 6.1 Indien Diesis bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van Diesis niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Diesis aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 6.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Diesis, diens

licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sub-licentieerbaar.

- 6.3 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Diesis toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 6.4 Diesis vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Diesis zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt Diesis onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Diesis. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Diesis verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Diesis ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van Diesis in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Diesis zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Diesis een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Diesis, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Diesis is uitgesloten.
- 6.5 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Diesis van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart Diesis tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

7 Medewerkingsverplichtingen

- 7.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Diesis mogelijk te maken zal cliënt Diesis steeds tijdig alle door Diesis nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Diesis te verlenen diensten.
- 7.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door Diesis nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Diesis stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Diesis het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Diesis tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Diesis tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 7.4 Ingeval medewerkers van Diesis op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatie-faciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart Diesis voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Diesis, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 7.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Diesis staan. Diesis is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de Diesis.
- 7.6 Cliënt stemt ermee in dat Diesis haar naam mag noemen als referentie, op de referentielijst mag plaatsen en in eventuele marketinguitingen mag gebruiken.

8 Leveringstermijnen

- 8.1 Alle door Diesis genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door Diesis genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de Diesis niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Diesis spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Diesis is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is Diesis gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Diesis en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 8.2 De enkele overschrijding van een door Diesis genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt Diesis niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Diesis wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Diesis in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

9 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij cliënt bewijst dat Diesis ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties

in verzuim is. Bedragen die Diesis vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 9.3 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. Diesis is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

10 Aansprakelijkheid van Diesis

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Diesis wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantie-verplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 6.4 van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van Diesis. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Diesis voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).
- 10.2 De aansprakelijkheid van Diesis voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3 De aansprakelijkheid van Diesis voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan Diesis voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan Diesis voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Diesis wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 10.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Diesis, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 10, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Diesis uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.
- 10.5 De in artikel 10.1 tot en met 10.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Diesis.
- 10.6 Tenzij nakoming door de Diesis blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Diesis wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt Diesis onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Diesis ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Diesis in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 10.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Diesis meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Diesis vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Diesis zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

11 Overmacht

- 11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Diesis, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan Diesis zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan Diesis is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 11.2 Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

12 Wijziging en meerwerk

- 12.1 Indien Diesis op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Diesis. Diesis is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 12.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en Diesis kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 12.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Diesis cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

13 Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1 De overeenkomsten tussen Diesis en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 13.2 Alvorens een arbitrale procedure aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van mediatie beginnen. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte mediatie, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven.

Module Consultancy en Projectmanagement

1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Diesis Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Diesis diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 Dienstverlening

- 2.1 Diesis zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Diesis worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Diesis uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van Diesis, de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Diesis zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 2.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Diesis gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Diesis gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Diesis is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Diesis.

3 Rapportage

- 3.1 Diesis zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door cliënt aangewezen contactpersoon. Cliënt zal Diesis schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Diesis van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor Diesis mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Diesis verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Diesis hiervan op de hoogte stellen.
- 3.2 Indien een door Diesis ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden Diesis slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Diesis de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Diesis is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van Diesis deel uitmaken, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.
- 3.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Diesis als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.
- 3.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Diesis is cliënt niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Diesis en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Diesis. Cliënt zal de adviezen of rapportages van Diesis niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Module Licentie voor Programmatuur

1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Diesis Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Diesis programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan cliënt ter beschikking stelt.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 Gebruiksrecht

- 2.1 Diesis stelt aan cliënt de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door Diesis en het gebruiksrecht van cliënt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van cliënt strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur.
- 2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Diesis niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door Diesis tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan Diesis verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Diesis niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Diesis tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Diesis verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 2.5 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen is het recht tot gebruik van de programmatuur steeds niet-exclusief, niet overdraagbaar en niet sub-licentieerbaar.

- 2.6 Het Product wordt beschermd door auteursrecht, inclusief, zonder beperking, door het Auteursrecht van de Europese Unie, bepalingen van internationale verdragen en de wetten die van toepassing zijn in het land waar het wordt gebruikt. De Cliënt mag het Product niet kopiëren, tenzij met de bedoeling er een back-up van te maken. De kopieën die de Cliënt gemachtigd is te maken overeenkomstig deze Overeenkomst moeten niet alleen hetzelfde auteursrecht maar ook de andere mededelingen van gedeponeerd handelsmerk bevatten die op of in het Product aanwezig zijn. De Cliënt stemt er mee in om het Product niet te wijzigen, aan te passen of te vertalen. De Cliënt stemt er eveneens mee in niet te demonteren en te reconstrueren, te decompileren, te desassembleren of op een andere manier te proberen om de broncode van het Product te ontdekken, Elke informatie die door Diesis wordt geleverd of die door de Cliënt wordt verkregen, mag door de Cliënt enkel gebruikt worden voor het doel dat hierin wordt beschreven en mag niet aan derden worden verstrekt of worden gebruikt om een Product te creëren dat substantieel gelijkaardig is aan wat het Product biedt. Verzoeken om informatie moeten gericht worden tot de helpdesk van Diesis.

3 Gebruiksbeperkingen

- 3.1 Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven. Cliënt is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Diesis inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
- het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
 - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
 - bepaalde -al dan niet met naam of functie aangeduide- personen die binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mogen gebruiken, en/of
 - het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mag gebruiken, en/of
 - de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of
 - bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
 - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
- 3.2 Diesis is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.
- 3.3 Cliënt zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 3.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag cliënt de programmatuur uitsluitend in en

ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

- 3.5 Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door Diesis verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen.

4 Acceptatietest en acceptatie

- 4.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Diesis op grond van de garantieregeling van artikel 6 van deze module.
- 4.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 4.3 tot en met 4.7 van deze module van toepassing.
- 4.3 Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Diesis schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Diesis te maken.
- 4.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Diesis schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de bijstand die Diesis verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van cliënt.
- 4.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Diesis zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Diesis gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 4.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet

verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Diesis om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 4.7 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Diesis gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Diesis is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de programmatuur.

5 Modificeren van de programmatuur

- 5.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is cliënt niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Diesis. Diesis is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door cliënt gewenste modificaties.
- 5.2 Cliënt draagt het volle risico van alle door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van Diesis - aangebrachte modificaties.

6 Garantie

- 6.1 Diesis zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 4.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Diesis zijn gemeld. Diesis kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan Diesis toe te rekenen oorzaken.
- 6.2 Herstel van fouten geschiedt op een door Diesis te bepalen locatie. Diesis is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 6.3 Diesis is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

7 Programmatuur van toeleveranciers

- 7.1 Indien en voor zover Diesis programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen voor wat betreft die programmatuur de (licentie-)voorwaarden van die derden van toepassing zijn. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij Diesis en Diesis zal deze aan cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en Diesis om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden onverkort.

Module Onderhoud en Ondersteuning

1 Toepasselijkheid

- 1.1 De Diesis Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien Diesis diensten verricht op het gebied van onderhoud en ondersteuning van programmatuur.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 Dienstverlening

- 2.1 Indien overeengekomen verricht Diesis het onderhoud en ondersteuning van de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur overeenkomstig artikel 3 van deze module en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 4 van deze module. De ondersteuning omvat web-portaal, email en telefonische assistentie via het Service Center van de Diesis overeenkomstig artikel 5 van deze module.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Diesis niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.3 Ondersteuning omvat geen vervoer naar en activiteiten op de locatie van de cliënt; ondersteuning op afstand is het uitgangspunt. Cliënt neemt maatregelen om zich ervan te verzekeren dat Diesis afstandstoegang heeft tot de producten die zijn geïnstalleerd bij cliënt. Indien Diesis het onderhoud online (op afstand) verricht, zal cliënt zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecom-faciliteiten.
- 2.4 Diesis kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Diesis zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Diesis (van 8:30 uur tot 17:00 uur). Met werkdagen worden bedoeld alle dagen met uitzondering van

zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen.

- 2.5 Indien de dienstverlening van Diesis op grond van een overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'stand-by-diensten' omvat, zal Diesis één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Diesis staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 2.6 Het onderhoud, ondersteuning en de eventueel andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.

3 Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Diesis zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Diesis worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Diesis uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Cliënt zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Diesis zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Diesis te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. Diesis is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 3.3 Cliënt houdt Diesis nauwkeurig op de hoogte van eventuele problemen en maakt hiervoor gebruik van de procedure die Diesis beschikbaar stelt.
- 3.4 Cliënt zal alle door Diesis verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door cliënt indien dit naar het oordeel van Diesis noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Diesis het onderhoud opschorten of beperken. Indien Diesis dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Diesis te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt worden aangeleverd.
- 3.5 Het onderhoud door Diesis laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur, veiligstellen van installatie en gegevens en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

4 Nieuwe versies van de programmatuur

- 4.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats op verzoek van cliënt.
- 4.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Diesis niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 4.3 Diesis kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies cliënt een nieuwe schriftelijke overeenkomst met Diesis aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Diesis kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Diesis is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 4.4 Diesis kan van cliënt verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.
- 4.5 Het onderhoud en ondersteuning van de in de overeenkomst bepaalde programmatuur voorziet niet in de implementatie van nieuwe versies van de programmatuur.

5 Ondersteuning

- 5.1 Ten aanzien van ondersteuning geldt dat het oplossen van een probleem uiterlijk begint binnen de volgende termijnen:
- Noodgeval: 4 werkuren
 - Klasse A, Hoog: 1 werkdag
 - Klasse B, Gemiddeld: 2 werkdagen
 - Klasse C, Laag: 4 werkdagen
- Beschrijving van de niveaus:
- Voor noodgevallen geldt dat het hele productiesysteem buiten gebruik is of de standaardsoftware of een essentieel deel ervan functioneert niet en/of kan niet opnieuw gestart worden en er is geen, al dan niet tijdelijk, alternatief beschikbaar.
 - Klasse A Hoog geldt indien de standaardsoftware of een deel ervan een probleem heeft dat minder cruciaal van aard is en/of niet behoorlijk gebruikt kan worden voor het doel waarvoor het bedoeld is. Er is een terugkerende fout in een belangrijke service en er is geen, al dan niet tijdelijk, alternatief beschikbaar.
 - Klasse B Gemiddeld geldt wanneer door fouten er beperkt functionaliteiten

beschikbaar zijn wat het algemeen functioneren van de software betreft. Sterk afnemende performance of regelmatig voorkomen van het niet beschikbaar zijn van het systeem en er is wel een alternatief beschikbaar.

- Klasse C Laag betreft een niet significant effect op de functionaliteiten van het product. Vragen, opmerkingen, wijzigingen of voorstellen voor verbetering van het product.

- 5.2 In het geval een 'kritisch probleem' niet kan worden opgelost binnen 4 werkuren, verbindt Diesis er zich toe de volgende escalatieprocedure ten uitvoer te brengen: binnen 4 en 8 werkuren activering van een projectmanager die onmiddellijk de nodige assistentie mobiliseert, b.v. system engineering en ontwikkeling, om een haalbare oplossing uit te werken voor de cliënt.
- 5.3 Cliënt zal Diesis steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing latend van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Diesis zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst.
- 5.4 Diesis kan nimmer verantwoordelijk worden gesteld voor het niet nakomen van verplichtingen voor onderhoud en ondersteuning, die het gevolg zijn van overmacht als gevolg van het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van Diesis.

6 Duur

- 6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Tenzij anders overeengekomen, zal de duur van de overeenkomst telkens voor de duur van één jaar worden verlengd, tenzij cliënt of Diesis de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.
- 6.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal een periode de duur van één kalenderjaar omvatten, wat betekent dat de overeenkomst begint op 1 januari en eindigt op 31 december. Ten aanzien van het eerste contract geldt een duur voor de resterende periode van het lopende kalenderjaar, eventueel vermeerderd met één of meerdere kalenderjaren, conform schriftelijk is overeengekomen.

7 Betaling

- 7.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud en ondersteuning van programmatuur en de

eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten telkens vooraf per jaar verschuldigd.

- 7.2 Het bedrag voor onderhoud en ondersteuning kan jaarlijks verhoogd worden. Diesis behoudt daarbij het recht om af te zien van verhoging.

8 Uitsluitingen

- 8.1 Onderhoud of ondersteuning omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- wijziging van de programmatuur anders dan door of namens Diesis;
 - het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de documentatie;
 - wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van Diesis valt;
 - het nalaten van cliënt om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door Diesis wordt onderhouden;
 - problemen die worden veroorzaakt door de aard of de prestaties van software van derden of van hardware;
 - herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - andere niet aan Diesis toe te rekenen oorzaken.
- 8.2 Indien Diesis onderhoud of ondersteuning verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband het bepaalde in artikel 8.1 kan Diesis de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door cliënt verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

Module ASP, SaaS en Computerservice

1 Toepasselijkheid

- 1.1 De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen van de Diesis voorwaarden van toepassing indien Diesis diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen van de Diesis Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
- 1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door Diesis 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 1.4 Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Diesis beheerde programmatuur en apparatuur.

2 Dienstverlening

- 2.1 Diesis zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal Diesis de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Diesis aangegeven infrastructuur installeren. Diesis is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent

zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

- 2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Diesis niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Diesis telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Diesis kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Diesis zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Diesis kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Diesis.
- 2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal Diesis met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Diesis zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Diesis gebruikelijke termijnen. Diesis zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Diesis gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

3 Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Diesis zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Diesis worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Diesis uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Diesis verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien Diesis op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 3.3 Diesis kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen.

Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Diesis cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Diesis de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

- 3.4 Diesis kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Diesis is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Diesis kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Diesis zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- 3.6 Indien Diesis dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Diesis te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Diesis de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door Diesis worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Diesis ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Diesis verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Diesis.
- 3.7 Alle door Diesis bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Diesis of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Diesis.
- 3.8 Diesis is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Diesis te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

4 Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal Diesis steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing

lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Diesis zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Diesis gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

5 Duur

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of Diesis de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6 Betaling

- 6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Diesis verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

7 Garantie

- 7.1 Diesis staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/ of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Diesis gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Diesis zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Diesis zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Diesis zijn gemeld. Diesis kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Diesis staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Diesis is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Diesis is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan Diesis volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.
- 7.2 Diesis is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

- 7.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Diesis indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Diesis op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Diesis kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan Diesis toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Diesis en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal Diesis de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan Diesis toerekenbare gebreken naar het oordeel van Diesis technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Diesis de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.
- 7.4 Cliënt zal op basis van de door Diesis verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Diesis verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door Diesis te stellen (financiële) voorwaarden. Diesis is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 7.5 Diesis staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Diesis gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

8 Verwerking persoonsgegevens

- 8.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Diesis gebruikte programmatuur.
- 8.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens Diesis voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen

inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart Diesis tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

- 8.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt.

Over Diesis

Diesis levert diensten en oplossingen voor het optimaliseren van uw financiële administratieve processen. Wij beheren, ondersteunen en optimaliseren Unit4 Financials omgevingen. En bieden eigen aanvullende oplossingen voor Unit4 Financials die meerwaarde bieden aan de applicatie. Daarnaast is Diesis gespecialiseerd in het ERP onafhankelijk automatiseren en optimaliseren van het Order to Cash proces.

Diesis B.V.

Oortlaan 2
6716 WD Ede
+31 (0)318 64 87 45
www.diesis.nl

