

## I. ALGEMEEN

### Artikel 1. Definities en toepasselijkheid

- 1.1 In deze algemene leveringsvoorwaarden ("Voorwaarden") wordt verstaan onder:
- a. Dienst(en): de in de Overeenkomst nader beschreven werkzaamheden die door Topicus aan Opdrachtgever worden geleverd, welke onder meer kunnen inhouden het ontwikkelen, parametriseren, installeren, implementeren, onderhouden, het al dan niet op afstand ter beschikking stellen van Programmatuur, het verlenen van gebruikersondersteuning, advies projectbegeleiding of het leveren van consultancydiensten, een en ander voor zover overeengekomen.
  - b. Gebrek: een door Topicus reproduceerbare onvolkomenheid die bestaat uit het substantieel niet voldoen van de Programmatuur, Producten of Diensten aan de door Topicus schriftelijk kenbaar gemaakte (functionele of technische) specificaties en/of gebruikersdocumentatie.
  - c. Licentie: het door Topicus aan Opdrachtgever verleende recht tot gebruik van de Programmatuur.
  - d. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon met wie Topicus een Overeenkomst sluit.
  - e. Overeenkomst: een (nadere) overeenkomst tussen Opdrachtgever en Topicus die strekt tot levering door Topicus van bepaalde Programmatuur, Producten en/of Diensten.
  - f. Producten: de (eventueel) in de Overeenkomst nader beschreven apparatuur, zoals hardware, onderdelen en andere zaken, inclusief bijbehorende gebruiksdokumentatie.
  - g. Programmatuur: de in de Overeenkomst beschreven standaard- en/of maatwerkprogrammatuur (waaronder begrepen koppelingen), inclusief bijbehorende gebruiksdokumentatie.
  - h. Topicus: Topicus.com B.V. en haar dochterondernemingen.
- 1.2 Deze Voorwaarden maken deel uit van alle Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle daarmee verband houdende (rechts)handelingen van Topicus en de Opdrachtgever. In geval van strijdigheid prevaleert de Overeenkomst boven deze Voorwaarden.
- 1.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe ook genaamd, wordt door Topicus uitdrukkelijk afgewezen.
- 1.4 Afwijkingen van deze Voorwaarden en van de Overeenkomst zijn slechts geldig indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Topicus zijn vastgelegd en gelden slechts eenmalig.
- 1.5 Topicus is te allen tijde gerechtigd deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen en/of aan te vullen. Wijzigingen worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst onder de aandacht gebracht. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van een door Topicus geleverde Dienst en het gebruik van de Dienst voortzet na wijziging of aanvulling van deze Voorwaarden, worden deze geacht te zijn geaccepteerd, tenzij Opdrachtgever daartegen binnen dertig dagen na de kennisgeving schriftelijk bezwaar maakt. Indien Opdrachtgever niet instemt met de gewijzigde of aangevulde Voorwaarden, is hij bevoegd het gebruik van de Dienst te beëindigen, in welk geval de Dienst doorloopt tot het einde van de maand volgend op de maand waarin Opdrachtgever Topicus op de hoogte heeft gesteld van de beëindiging.

### Artikel 2. De totstandkoming van Overeenkomsten

- 2.1 Alle offertes, aanbiedingen en andere uitingen van Topicus zijn vrijblijvend, tenzij door Topicus anders is aangegeven. Een Overeenkomst komt slechts tot stand indien en voor zover Topicus dit schriftelijk aan de Opdrachtgever bevestigt, dan wel door ondertekening van een schriftelijk stuk door een functionaris van Topicus doe daartoe bevoegd is.

- 2.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Topicus verstrekte gegevens waarop Topicus haar aanbieding baseert. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Topicus niet bindend.
- 2.3 Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de juiste selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de door Topicus aan Opdrachtgever geleverde Programmatuur, Producten en Diensten. Indien van toepassing, draagt zij ook zelf zorg voor noodzakelijke internet- en andere verbindingen, of andere diensten die door derden geleverd moeten worden.

### **Artikel 3. Uitvoering van Overeenkomsten; medewerkingsverplichting**

- 3.1 Tenzij partijen expliciet een resultaat zijn overeengekomen dat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven, dienen de verplichtingen van Topicus te worden aangemerkt als een inspanningsverplichting. Topicus kan niet garanderen dat de Programmatuur, Producten en Diensten te allen tijde zonder beperkingen, onderbrekingen of storingen zullen functioneren of dat alle onvolkomenheden of gebreken kunnen worden verholpen. Topicus behoudt zich het recht voor in de Programmatuur, Producten of Diensten alsook in de bijbehorende documentatie en procedures, wijzigingen of verbeteringen aan te brengen die Topicus nuttig of noodzakelijk acht.
- 3.2 Opdrachtgever is gehouden ter zake van de uitvoering van de Overeenkomst door Topicus alle benodigde medewerking te verlenen, waaronder mede wordt verstaan het ter beschikking stellen van nuttige of noodzakelijke documentatie, informatie, (computer- en telecommunicatie)faciliteiten en geschikte werkruimten.

### **Artikel 4. Prijs en betaling**

- 4.1 Alle door Topicus te berekenen tarieven zijn in euro en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. De Opdrachtgever draagt het koersrisico in het geval van betaling in vreemde valuta.
- 4.2 Alle door Topicus afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter. Aan een door Topicus afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever nimmer rechten worden ontleend, dan wel verwachtingen op gebaseerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.3 Topicus behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per 1 januari te wijzigen overeenkomstig het CBS consumenten prijs indexcijfer. Daarnaast heeft Topicus te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van toeleveranciers van Topicus aan Opdrachtgever door te berekenen.
- 4.4 Opdrachtgever zal de door Topicus gefactureerde bedragen betalen, op de datum of data als opgenomen in de Overeenkomst. Inhoudingen, kortingen of verrekeningen op de gefactureerde bedragen mogen slechts na schriftelijke toestemming van Topicus worden doorgevoerd. Als een regeling ontbreekt, geschieden betalingen binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van de betaaltermijn is de Opdrachtgever direct in verzuim en zijn alle vorderingen van Topicus op de Opdrachtgever, uit welke hoofde ook, onmiddellijk opeisbaar. Voorts is de Opdrachtgever vanaf de dag na de vervaldag, de Nederlandse wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling. Daarnaast komen, bij niet tijdige betaling, alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten tot inning van het verschuldigde voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom, inclusief BTW, met een minimum van EUR 250,-.
- 4.5 Opdrachtgever heeft niet het recht om, zonder voorafgaand overleg met Topicus, enige

betalingsverplichting jegens Topicus op te schorten.

- 4.6 Reclames omtrent een factuur moeten binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum schriftelijk bij Topicus zijn ingediend. Na deze termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en vervalt het reclamerecht van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 5. Verwerking van persoonsgegevens en geheimhouding**

- 5.1 Indien Topicus bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens van derden zal verwerken, dan zullen Partijen overgaan tot het sluiten van een Verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst zal voldoen aan de daaraan in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming gestelde voorwaarden.
- 5.2 Indien Topicus in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, dan staat Opdrachtgever staat er jegens Topicus voor in dat deze verwerking geen inbreuk zal maken op enig recht van een derde.
- 5.3 Opdrachtgever is verplicht tot algehele geheimhouding van alle informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan alle gegevens van Topicus of door Topicus ingeschakelde of aangewezen derden, waaronder financiële gegevens, die op grond van de uitvoering van de Overeenkomst bij Opdrachtgever bekend worden, de Programmatuur en alle gegevens die Topicus aan Opdrachtgever heeft verstrekt in het kader van het gebruik van de Programmatuur, Producten en/of Diensten (zoals toegangscode's, wachtwoorden, etc.). Opdrachtgever zal met zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens Topicus in voor de nakoming daarvan door haar personeelsleden en/of derden.

#### **Artikel 6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting**

- 6.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde Producten en andere zaken blijven eigendom van Topicus totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan Topicus op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Topicus zijn voldaan.
- 6.2 Rechten, waaronder mede begrepen Licenties, worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen heeft betaald. Indien partijen voor het verlenen van een Licentie een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen komt aan Opdrachtgever de Licentie toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting tijdig en volledig nakomt.
- 6.3 Topicus kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, Producten, Programmatuur, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de Diensten van Topicus onder zich houden of (indien van toepassing) de toegang daartoe ontzeggen, totdat Opdrachtgever alle aan Topicus verschuldigde bedragen heeft voldaan. Topicus behoudt zich ook het recht voor om te allen tijde de levering van de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen wanneer zij dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de betreffende Dienst, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van Gebreken, en verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de computersystemen van Topicus. Topicus zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een geplande buitengebruikstelling. Topicus zal wegens zodanige buitengebruikstelling nimmer tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.

**Artikel 7. Rechten van intellectuele eigendom en Licentie**

- 7.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van een Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Producten, Programmatuur, Diensten, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, (functionele en technische) ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Topicus, diens licentiegever of diens toeleverancier(s). Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht van gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 7.2 Indien Topicus bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, dan zal dit schriftelijk en uitdrukkelijk moeten worden overeengekomen. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit recht de mogelijkheid van Topicus 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. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Topicus aan om ten behoeve van zichzelf of een derde, ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 7.3 Indien Opdrachtgever aan Topicus apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden of andere materialen ter beschikking stelt met het doel van gebruik, bewerking, installatie en incorporatie door Topicus, staat Opdrachtgever ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling daarvan aan Topicus en het gebruik, de bewerking, installatie en incorporatie daarvan door Topicus. Opdrachtgever vrijwaart Topicus tegen elke aanspraak van een derde, die gebaseerd is op de bewerking dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

**Artikel 8. Termijnen en opleverdata**

- 8.1 Alle door Topicus genoemde of overeengekomen (lever)termijnen en opleverdata gelden steeds als streefdata, tenzij partijen schriftelijk en uitdrukkelijk voor specifieke gevallen een fatale termijn of opleverdatum zijn overeengekomen. Overschrijding van een door Topicus genoemde of tussen partijen overeengekomen (lever)termijn of opleverdatum, niet zijnde een schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen fatale termijn of fatale opleverdatum, brengt Topicus niet in verzuim. Topicus komt eerst in verzuim nadat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, welke ingebrekestelling een termijn bevat die Topicus redelijkerwijs de mogelijkheid geeft alsnog na te komen en welke zodanig volledig en gedetailleerd is geformuleerd dat Topicus in de gelegenheid is om adequaat te reageren.

**Artikel 9. Duur en beëindiging van de Overeenkomst**

- 9.1 De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van één (1) jaar.
- 9.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één jaar, tenzij de Overeenkomst tijdig en rechtsgeldig is opgezegd. Opzegging geschiedt schriftelijk en alleen tegen het einde van de

- (verlengde) looptijd van de Overeenkomst en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden. Een andere wijze van opzegging door Opdrachtgever en/of tussentijdse opzegging van Overeenkomsten welke voor bepaalde tijd zijn aangegaan, is niet mogelijk.
- 9.3 Topicus kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de Opdrachtgever: (i) al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend of faillissement wordt aangevraagd, (ii) indien de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of (iii) indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever wijzigt.
- 9.4 Topicus is wegens opzegging door Opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden, dan wel tot enige andere schadevergoeding gehouden. Bij opzegging door Topicus om welke reden dan ook, is Topicus nimmer tot schadevergoeding gehouden.
- 9.5 Aan ieder 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 toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Deze bevoegdheid komt tevens slechts toe, als deze wordt voorafgegaan door een zo gedetailleerd mogelijke, schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn is gesteld om alsnog na te komen en die termijn is verstreken zonder dat de wezenlijke tekortkoming is hersteld.
- 9.6 Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door Opdrachtgever of door Opdrachtgever in te schakelen of ingeschakelde derden, gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 9.7 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding, zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel, reeds prestaties heeft ontvangen ter uitvoering van de Overeenkomst, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Topicus ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is.
- 9.8 Bedragen die Topicus voorafgaand aan de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid Topicus**

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Topicus is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien en voor zover de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één (1) jaar.
- 10.2 Uitgesloten is de aansprakelijkheid van Topicus voor alle indirecte schade; gevolgschade; gederfde winst; gemiste besparingen; verminderde goodwill; schade door bedrijfsstagnatie; schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever; schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Topicus voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden; schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Topicus voorgeschreven toeleveranciers; schade wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten van Opdrachtgever of derden en alle andere vormen van schade dan genoemd in lid 1 en lid 2.

- 10.3 Mocht de in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid onder bepaalde omstandigheden door de rechter in strijd worden geacht met de redelijkheid en billijkheid, dan zal de aansprakelijkheid van Topicus uit welke hoofde dan ook, nooit meer bedragen dan het bedrag waarop de door Topicus gesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het eigen risico dat in het gegeven geval voor rekening van Topicus komt.
- 10.4 De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van Topicus.
- 10.5 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Topicus zoals omschreven in de voorgaande leden, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Topicus uit hoofde van deze Voorwaarden geheel onverlet.
- 10.6 De aansprakelijkheid van Topicus ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Topicus onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Topicus ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Topicus in staat is adequaat te reageren.
- 10.7 Opdrachtgever verkrijgt enkel een recht op vergoeding van schade indien zij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Topicus meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Topicus vervalt, indien deze niet binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering jegens Topicus is ingesteld.
- 10.8 Het bepaalde in dit artikel, alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Voorwaarden, gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Topicus zich bij de uitvoering van een Overeenkomst bedient.
- 10.9 De in dit artikel bedoelde beperkingen op de aansprakelijkheid gelden voor alle aanspraken van Opdrachtgever, uit welken hoofde dan ook, en gelden tevens voor door Topicus impliciet of expliciet afgegeven garantie- en vrijwaringsverplichtingen.
- 10.10 Opdrachtgever vrijwaart Topicus tegen alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, de in verband daarmee te maken kosten inbegrepen, die direct of indirect voortvloeien uit of verband houden met de Diensten van Topicus ten behoeve van Opdrachtgever.

#### **Artikel 11. Overmacht**

- 11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit hoofde van een Overeenkomst, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Topicus, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Topicus zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Topicus is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten waarop Topicus geen invloed heeft (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden die redelijkerwijs, gelet op hun specifieke kennis en kunde, niet te vervangen zijn.
- 11.2 Indien een situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen duurt heeft ieder der partijen het recht de Overeenkomst op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst is gepresteerd wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar aanvullend



nog iets verschuldigd zijn.

#### **Artikel 12. Wijziging en meerwerk**

- 12.1 In geval tijdens de looptijd van deze overeenkomst er een wijziging optreedt in externe factoren (zoals wet- en regelgeving) die gevolgen heeft voor (de werking van) één of meer bepalingen uit deze voorwaarden en/of individuele overeenkomsten, en/of gevolgen voor (de werking van) de afgesproken Dienst(en), is Topicus gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving de door haar noodzakelijk geachte veranderingen en de impact hiervan kenbaar te maken. Partijen zullen vervolgens in redelijkheid tot overeenstemming komen over de afhandeling van de veranderingen en de gevolgen voor de voorwaarden, overeenkomsten, tarieven en Dienst(en).
- 12.2 Indien Topicus op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud en/of de omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en als deze ontbreken, dan volgens de gebruikelijke tarieven van Topicus. Topicus is nimmer verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Overeenkomst wordt gesloten. Opdrachtgever aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Diensten door Topicus en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Topicus kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van een Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

#### **Artikel 13. Service level agreement**

- 13.1 Eventuele afspraken betreffende een bepaald serviceniveau ten aanzien van een of meer door Topicus te verlenen Diensten (waaronder begrepen het verlenen van onderhoud van Programmatuur en/of het op afstand ter beschikking stellen van Programmatuur) worden vastgelegd in een schriftelijke SLA (Service Level Agreement). Topicus zal Opdrachtgever conform deze SLA informeren omtrent de Dienst en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over beschikbaarheid zijn gemaakt, dan wordt deze beschikbaarheid gemeten zonder de vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Topicus zijn gelegen en met inachtneming van de Diensten als geheel zoals beschreven in de SLA, gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal een door Topicus gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

#### **Artikel 14. Toepasselijk recht, geschillenbeslechting en overige algemene bepalingen**

- 14.1 Op deze Voorwaarden alsmede op de Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. De toepassing van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 14.2 Geschillen welke tussen Topicus en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst, dan wel naar aanleiding van andere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, te Den Haag. Één en ander onverminderd het recht van partijen om een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 14.3 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in lid 2 van dit artikel aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van

de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag starten. Het staat partijen vrij om op elk moment na een eerste gezamenlijke bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen.

- 14.4 In afwijking van het bepaalde in lid 2 en lid 3, is het Topicus toegestaan om een geschil tussen partijen voor te leggen aan de Rechtbank Overijssel.
- 14.5 Topicus is gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit een Overeenkomst aan een derde over te dragen. Opdrachtgever zal daaraan haar medewerking verlenen. Opdrachtgever is niet gerechtigd haar rechten en/of verplichtingen uit een Overeenkomst over te dragen aan een derde behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Topicus. Topicus zal een dergelijke toestemming niet op onredelijke gronden weigeren, maar is gerechtigd om daaraan voorwaarden te verbinden.
- 14.6 Het niet inroepen van enige bepaling uit deze Voorwaarden, de Overeenkomst of op de relatie van Partijen van toepassing zijnde wet- en regelgeving, houdt geen afstand in van enig recht dat aan Topicus toekomt.

## II. LICENTIE VOOR PROGRAMMATUUR

### Artikel 15. Toepasselijkheid

- 15.1 De bepalingen van dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover Topicus Programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

### Artikel 16. Licentie en gebruiksbeperkingen

- 16.1 Topicus stelt aan Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst de daarin nader beschreven Programmatuur ter beschikking en verleent aan Opdrachtgever een Licentie onder de voorwaarden uit deze Voorwaarden en de Overeenkomst. Opdrachtgever zal de tussen partijen geldende beperkingen ten aanzien van de Licentie steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich er van bewust dat schending van een gebruiksbeperking zowel een wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst met Topicus inhoudt alsook een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van de maker van de Programmatuur vormt.
- 16.2 Tenzij anderszins is overeengekomen zijn Licenties steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar. Een Licentie wordt verleend voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst, bij gebreke waarvan een duur van één (1) jaar) geldt. De licentie vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de Programmatuur aan de Opdrachtgever. De duur van de Licentie wordt steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijke looptijd, tenzij Opdrachtgever of Topicus de Overeenkomst schriftelijk beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de desbetreffende periode.
- 16.3 Terstond na het einde van een Licentie zal Opdrachtgever elk gebruik daarvan per omgaande staken en gestaakt houden en (indien van toepassing) alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen onmiddellijk uit zijn systemen verwijderen. Tenzij anders overeengekomen is Topicus bij het einde van een Licentie niet gehouden Opdrachtgever bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie, vastlegging van informatie (status), of welke andere activiteit dan ook.
- 16.4 Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze Programmatuur aan te brengen. Indien Topicus in rechte



- wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Topicus daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
- 16.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Topicus niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken. Indien in afwijking van het voorgaande door Topicus tevens hulpprogrammatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moeten worden, geschiedt dat tegen de gebruikelijke tarieven en kan Topicus verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 16.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn in de prestatieverplichtingen van Topicus niet begrepen het onderhoud van de Programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Programmatuur. Indien in afwijking van het voorgaande door Topicus wel onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden geschiedt dat tegen de gebruikelijke tarieven en kan Topicus verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 16.7 Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn op de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 16.8 Tenzij vooraf schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal Opdrachtgever de Programmatuur nimmer decompileren, decoderen, reverse engineeren, of anderszins de onderliggende code achterhalen, zichtbaar maken, (her)gebruiken of wijzigen op welke manier dan ook. Topicus is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder betreffende de wijze en de kwaliteit van de door Opdrachtgever gewenste wijzigingen. Indien Topicus dergelijke toestemming geeft zijn alle door Opdrachtgever uitgevoerde handelingen of wijzigingen en gevolgen voor de (werking van) de Programmatuur voor zijn rekening en risico.
- 16.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen mag Opdrachtgever de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het daarmee door Topicus beoogde gebruik.
- 16.10 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal Opdrachtgever de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals door middel van 'time-sharing', 'application service provision (ASP)', 'software as a service (SaaS)', 'outsourcing', 'cloud computing' of in welke andere constructie dan ook.
- 16.11 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de Programmatuur door de Opdrachtgever verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te vestigen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde – al dan niet op afstand – toegang geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
- 16.12 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Topicus uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen.

#### **Artikel 17. Aflevering en installatie van Programmatuur**

- 17.1 Topicus zal de Programmatuur op een door Topicus te bepalen wijze afleveren op de wijze zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- 17.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Topicus de Programmatuur bij

Opdrachtgever installeren, implementeren en/of parametriseren. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Topicus niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie.

- 17.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door Topicus te bepalen inhoud. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, beslist Topicus over de vorm, taal, reikwijdte en diepgang van de beschreven onderwerpen waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

#### **Artikel 18. Acceptatietest en acceptatie**

- 18.1 Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Gebreken in de Programmatuur, onverminderd de verplichtingen van Topicus op grond van de garantieregeling van artikel 19.
- 18.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen geldt in ieder geval het navolgende:
- a. De testperiode bedraagt maximaal veertien (14) dagen na aflevering van de Programmatuur of, indien een door Topicus uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Programmatuur. Opdrachtgever zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Topicus rapporteren.
  - b. Opdrachtgever is verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Programmatuur beantwoordt aan de door Topicus 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 overeengekomen is de bijstand die Topicus verleent bij het uitvoeren van de acceptatietest geheel voor risico van Opdrachtgever.
  - c. Indien bij het uitvoeren van een overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Gebreken bevat zal Opdrachtgever Topicus uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport daarover informeren. Topicus zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Topicus gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 18.3 De Programmatuur wordt in alle gevallen geacht te zijn geaccepteerd:
- a. zodra de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden in gebruik is genomen; dan wel
  - b. op de eerste dag na de testperiode, dan wel;
  - c. indien Topicus voor het einde van de testperiode een testrapport van Opdrachtgever ontvangt als bedoeld in lid 2 van dit artikel: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Gebreken in de Programmatuur zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van Gebreken die volgens het bepaalde in lid 4 van dit artikel acceptatie niet in de weg staan.
- 18.4 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Gebreken, zijnde Gebreken die de operationele of productieve ingebruikneming van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan. 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.

- 18.5 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

#### **Artikel 19. Garantie**

- 19.1 Topicus staat er niet voor in dat de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde of in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Opdrachtgever.
- 19.2 Topicus zal zich naar beste kunnen inspannen eventuele Gebreken in de Programmatuur van Topicus binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Topicus zijn gemeld. Dat herstel wordt om niet uitgevoerd, tenzij (i) de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs of (ii) sprake is van gebruiksfouten of ondeskundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Topicus toe te rekenen oorzaken of (iii) indien de Gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt, in welke gevallen Topicus volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Topicus wijzigingen in de Programmatuur heeft aangebracht (of heeft laten aanbrengen).
- 19.3 Topicus is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens. Topicus heeft geen verplichting tot herstel van Gebreken die na afloop van de in lid 2 van dit artikel genoemde garantieperiode zijn gemeld.

#### **Artikel 20. Programmatuur van toeleveranciers**

- 20.1 Indien en voor zover Topicus Programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt zullen de (licentie)voorwaarden daarvan van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen als opgenomen in deze Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt op voorhand de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Topicus en zullen op verzoek van Opdrachtgever kosteloos worden toegezonden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Topicus om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard geldt het bepaalde in deze Voorwaarden onverkort.

### **III. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR**

#### **Artikel 21. Toepasselijkheid**

- 21.1 De bepalingen van dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover Topicus specifiek ten behoeve van Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt.

#### **Artikel 22. Ontwikkeling van de Programmatuur**

- 22.1 De ontwikkelwerkzaamheden van Topicus worden steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover Topicus in de Overeenkomst expliciet een resultaat

heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

- 22.2 Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van de Programmatuur in fasen zal plaatsvinden of indien Topicus gebruik maakt van een ontwikkelmethode die uitgaat van een fasegewijze uitvoering, is Topicus gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 22.3 Topicus is niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden in de visie van Topicus niet tijdige en onverantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.
- 22.4 Indien de Overeenkomst tot het ontwikkelen van Programmatuur is aangegaan met het oog op uitvoering door één of meer bepaalde personen, is Topicus steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze personen te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### **Artikel 23. Specificaties van te ontwikkelen Programmatuur**

- 23.1 Indien overeengekomen, zal Topicus Programmatuur voor Opdrachtgever ontwikkelen met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van die Programmatuur en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens Topicus een aanvang neemt met de ontwikkelwerkzaamheden kan zij verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Topicus is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop Opdrachtgever zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties van het ontwerp.
- 23.2 Topicus heeft het recht doch niet de plicht de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties en ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de desbetreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 23.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur is onderworpen aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling met betrekking tot de specificaties, zal deze prioriteitsstelling steeds in goed overleg tussen partijen tot stand worden gebracht.
- 23.4 Bij het ontbreken van genoemde specificaties, worden inzicht, uitgangspunten en werkwijze(n) van Topicus door de Opdrachtgever als voldoende en adequaat erkend.

### **Artikel 24. Betaling voor ontwikkelwerkzaamheden**

- 24.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling van Programmatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 24.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is in de vergoeding voor de ontwikkeling van de Programmatuur niet begrepen een vergoeding voor de door Opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassingen en/of onderhoud van de Programmatuur. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Programmatuur. Deze werkzaamheden en Diensten worden in voorkomend geval separaat tegen

de gebruikelijke tarieven van Topicus in rekening gebracht.

#### IV. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING

##### Artikel 25. Toepasselijkheid

25.1 De bepalingen uit dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover tussen partijen is overeengekomen dat Topicus onderhoud zal plegen op de Programmatuur en ondersteuning van (gebruikers van) Opdrachtgever bij het gebruik van de Programmatuur.

##### Artikel 26. Inhoud van de onderhoudsverplichting

- 26.1 Topicus zal het onderhoud verrichten van de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur. Tenzij anders overeengekomen omvat de onderhoudsverplichting uitsluitend het herstel van eventuele Gebreken in de Programmatuur en het ondersteunen van gebruikers van Opdrachtgever door een helpdesk ter beschikking te stellen en – eveneens indien schriftelijk overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Programmatuur.
- 26.2 Het onderhoud en eventueel andere overeengekomen Diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij anders overeengekomen.
- 26.3 Nadere beschrijvingen en afspraken over het niveau van de Dienst, de beschikbaarheid van personeel, de te volgen werkwijzen, het maken en bewaren van back-ups etc., worden vastgelegd in een aparte Service Level Agreement (SLA).
- 26.4 Topicus is niet gehouden om onderhoud te plegen aan de Programmatuur dat het gevolg is van of verband houdt met:
- gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Programmatuur waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
  - wijziging van de Programmatuur anders dan door of namens Topicus;
  - het gebruik van de Programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
  - wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere Programmatuur dan die onder het onderhoud van Topicus valt;
  - het nalaten van Opdrachtgever om de Programmatuur tijdig te laten onderhouden;
  - het gebruik van een oude versie van de Programmatuur die niet meer door Topicus wordt onderhouden;
  - het herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - gevolgen van ongeautoriseerde toegang door derden (zg. 'hacking');
  - andere niet aan Topicus toe te rekenen oorzaken.
- 26.5 Indien Topicus onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband met het bepaalde in lid 4 van dit artikel, kan Topicus de kosten daarvoor volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Eventueel overeengekomen service levels gelden hier niet.

##### Artikel 27. Uitvoering onderhoudsverplichting

- 27.1 Topicus zal zich inspannen de Overeenkomst met zorg uit te voeren, in voorkomend geval in overeenstemming met de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures uit de eventueel overeengekomen SLA.
- 27.2 Opdrachtgever dient geconstateerde Gebreken in de Programmatuur gedetailleerd te melden. Na ontvangst van de melding zal Topicus zich naar beste vermogen inspannen die Gebreken te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur.

- 27.3 De resultaten hiervan zullen afhankelijk van de urgentie op de door Topicus te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Topicus is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Indien Topicus het onderhoud op afstand (online) verricht zal Opdrachtgever zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Topicus is gerechtigd hieraan eisen te stellen en kan besluiten het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en/of telecommunicatiefaciliteiten van Opdrachtgever niet voldoen aan de door Topicus gestelde eisen.
- 27.4 Topicus zal aan Opdrachtgever ondersteuning verlenen welke verplichting beperkt is tot het telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur. Topicus kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Topicus zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt ondersteuning enkel verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Topicus.
- 27.5 Opdrachtgever zal alle door Topicus verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud. Daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur door Opdrachtgever, indien dit naar het oordeel van Topicus noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Topicus het onderhoud opschorten.
- 27.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Topicus aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien Topicus dat redelijkerwijs nodig acht, de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie van die programmatuur ter beschikking (doen) stellen. Opdrachtgever staat er voor in dat zij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Opdrachtgever verleent Topicus het recht om die programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel)documentatie te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Opdrachtgever vrijwaart Topicus voor alle aanspraken van derden ter zake de terbeschikkingstelling en het gebruik dat Topicus in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt. Topicus zal de in deze bepaling verstrekte gegevens geheimhouden.
- 27.7 De door Topicus uit te voeren Dienst(en), laat de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet, onverlet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **Artikel 28. Nieuwe of verbeterde versies van de Programmatuur**

- 28.1 Indien overeengekomen zal Topicus van tijd tot tijd nieuwe of verbeterde versies van de



- Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 28.2 Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een nieuwe of verbeterde versie is Topicus niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie, tenzij anders overeengekomen.
- 28.3 Topicus kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een nieuwe versie met nieuwe mogelijkheden en functionaliteiten Opdrachtgever een nieuwe schriftelijke Overeenkomst met Topicus aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Topicus kan uit een vorige versie de Programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Topicus is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 28.4 Topicus kan van Opdrachtgever 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.

#### **Artikel 29. Onderhoudsvergoeding**

- 29.1 Als een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema ontbreekt, zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur, gebruikersondersteuning bij het gebruik daarvan en de eventueel andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
- 29.2 Bedragen ter zake van het onderhoud van de Programmatuur en de eventueel andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten, zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventueel andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten is verschuldigd, ongeacht of de Opdrachtgever de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

### **V. SOFTWARE AS A SERVICE EN CLOUD COMPUTING**

#### **Artikel 30. Toepasselijkheid**

- 30.1 De bepalingen uit dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover tussen partijen is overeengekomen dat Topicus Programmatuur als Dienst op afstand ter beschikking stelt aan Opdrachtgever, zoals door middel van software as a service (SaaS), cloud-computing of andere benaming voor dergelijke dienstverleningsconstructies.

#### **Artikel 31. Inhoud van de Dienst**

- 31.1 Tenzij Partijen schriftelijk expliciet een resultaatsverplichting zijn overeengekomen die bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven, geldt voor Topicus een inspanningsverplichting om aan Opdrachtgever de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur als dienst ter beschikking stellen en te houden overeenkomstig de schriftelijk tussen Partijen gemaakte afspraken.
- 31.2 Topicus kan, vanwege haar moverende redenen, wijzigingen in de inhoud of omvang van de Dienst(en) aanbrenge(n). Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Topicus Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. Eventuele kosten van deze verandering komen voor rekening van Opdrachtgever. In geval van aanzienlijke kosten zullen Topicus en Opdrachtgever in overleg treden. Uitkomst van

dit overleg kan zijn dat Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzegt tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, welke mogelijkheid niet bestaat indien deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. De andere uitkomst van dit overleg kan zijn dat Topicus de kosten die redelijkerwijs verband houden met de verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures geheel of gedeeltelijk voor haar rekening neemt.

- 31.3 Indien de Overeenkomst dit mede omvat, zal Topicus de in de Overeenkomst aangeduide Programmatuur op de door Topicus aangegeven infrastructuur installeren. Topicus is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden.
- 31.4 Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst of SLA is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het maken van back-ups van zijn documenten, data en gegevens. Topicus is alleen gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten indien zulks schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 31.5 Nadere beschrijvingen en afspraken over het niveau van de Dienst, beschikbaarheid van personeel, te volgen werkwijzen, het maken en bewaren van backup's, etc, worden vastgelegd in de een aparte Service Level Agreement (SLA).

#### **Artikel 32. Uitvoering van de Dienst**

- 32.1 Topicus verricht de Dienst slechts in opdracht van Opdrachtgever. Indien Topicus 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 Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 32.2 Topicus kan de Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Topicus zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, afhankelijk van de omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Opdrachtgever.
- 32.3 Topicus is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de Dienst en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens. Opdrachtgever zal de resultaten van de Dienst en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig en aantoonbaar controleren.
- 32.4 Opdrachtgever zal op basis van de door Topicus verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, Gebreken in de Dienst, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten, de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Topicus verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Opdrachtgever tegen door Topicus te stellen (financiële) voorwaarden.
- 32.5 Topicus staat er niet op voorhand voor in dat de in het kader van ASP en/of SaaS aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Artikel 33. Garantie**

- 33.1 Tenzij Partijen expliciet een resultaat zijn overeengekomen dat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven, dienen de Diensten van Topicus te worden aangemerkt als een inspanningsverplichting.

- 33.2 Onverminderd het overige bepaalde omtrent onderhoud, zal Topicus zich ervoor inspannen eventuele Gebreken in de Programmatuur of Dienst binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door Topicus is ontwikkeld en de desbetreffende Gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Topicus zijn gemeld.
- 33.3 Topicus is gerechtigd om tijdelijke 'workarounds' aan te bieden, welke workarounds door Opdrachtgever zullen worden aanvaard.
- 33.4 Topicus kan in voorkomend geval het herstel van de Gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen.
- 33.5 Topicus staat er niet voor in dat Gebreken in Programmatuur die niet zelf door Topicus is ontwikkeld zullen worden verholpen. Indien de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld of aangepast, kan Topicus volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

## VI. CONSULTANCY, ADVISERING EN PROJECTMANAGEMENT

### Artikel 34. Toepasselijkheid

- 34.1 De bepalingen van dit hoofdstuk zijn eveneens van toepassing indien en voor zover Topicus ten behoeve van Opdrachtgever diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.

### Artikel 35. Uitvoering

- 35.1 Aangezien de doorlooptijd van de opdracht tot het verrichten van de in 34.1 bedoelde diensten doorgaans van diverse factoren afhankelijk is en mede afhankelijk is van inspanningen van Opdrachtgever, zal Topicus zich niet willen binden aan een bepaalde einddatum van een opdracht.
- 35.2 Topicus is gerechtigd haar Diensten op te schorten, indien de voortzetting daarvan afhankelijk is van nog te leveren inspanningen door Opdrachtgever. Voorts is Topicus gerechtigd, indien een project is verdeeld in bepaalde fasen, haar werkzaamheden ten behoeve van een volgende fase aan te houden, totdat Opdrachtgever de resultaten uit een voorgaande fase heeft goedgekeurd.
- 35.3 Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Topicus tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever opvolgen bij de uitvoering van haar Diensten. Topicus is daartoe niet verplicht, indien deze aanwijzingen een wijziging of aanvulling op de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten opleveren. Indien Topicus daartoe echter wel overgaat, dan zullen die werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Topicus.
- 35.4 Indien is overeengekomen dat de Diensten zullen worden uitgevoerd door een bepaald persoon, dan is Topicus desondanks – na overleg met Opdrachtgever – gerechtigd deze persoon te vervangen door een ander met vergelijkbare kwalificaties.
- 35.5 Indien de Diensten worden verricht op basis van door Opdrachtgever aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens conform de door Topicus gestelde voorwaarden worden aangeleverd door Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er voor in dat alle ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, hardware, procedures en instructies volledig en correct zijn en dat e.e.a. voldoet aan de specificaties van Topicus.
- 35.6 Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, is het gebruik dat Opdrachtgever maakt van het door Topicus afgegeven advies steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.

### Artikel 36. Verantwoording

- 36.1 Topicus legt op de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen wijze verantwoording af over de uitvoering van de Diensten. Daarbij zal Opdrachtgever Topicus vooraf informeren over de onderwerpen waarover zij geïnformeerd wenst te worden en de wijze waarop. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verdere verspreiding van de door Topicus aangeleverde informatie aan de binnen de organisatie van Opdrachtgever betrokken personen.
- 36.2 Bij deelname van een medewerker van Topicus aan een project- of stuurgroep, waarvan tevens een of meerdere medewerkers van Opdrachtgever aan deelnemen, zullen inlichtingen worden verschaft conform de voor die groep voorgeschreven werkwijze. Besluiten die in een dergelijke groep worden genomen, binden Topicus slechts indien een dergelijk besluit is genomen conform de daarover door Partijen schriftelijk gemaakte afspraken. Bij afwezigheid van dergelijke afspraken, binden deze besluiten Topicus slechts indien zij het besluit schriftelijk heeft aanvaard. Topicus is daartoe echter slechts gehouden, indien dit verenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst.
- 36.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem aangewezen personen die deel uitmaken van de stuur- of projectgroep, gerechtigd zijn om voor Opdrachtgever bindende beslissingen te nemen.
- 36.4 De rapportages en adviezen die Topicus in het kader van haar werkzaamheden voor Opdrachtgever heeft verstrekt, zijn uitsluitend bestemd voor Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Topicus, niet toegestaan de adviezen en rapportages aan een derde te verstrekken of anderszins openbaar te maken.

**Artikel 37. Betaling en facturatie**

- 37.1 Tenzij er een afwijkend facturatieschema is overeengekomen, zullen de door Topicus verrichte werkzaamheden maandelijks achteraf aan Opdrachtgever worden gefactureerd.
- 37.2 Topicus zal op de voor haar gebruikelijke wijze periodiek inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en gemaakte kosten.