

## Artikel 1. Definities

In deze ICT-voorwaarden worden de hierna gebruikte en van hoofdletter voorziene begrippen en uitdrukkingen als volgt gedefinieerd:

- (a) Applicatielandschap: het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die de geautomatiseerde informatievoorziening vormt;
- (b) Diensten: het geheel van ontwikkeling, implementatie, onderhoud, support, hosting, mogelijk meerwerk en consultancy betreffende de ICT Prestatie;
- (c) Gebrek: een storing of het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie;
- (d) ICT Prestatie: alle door Leverancier en/of Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren Zaken (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en Diensten;
- (e) Leverancier: iedere natuurlijke of niet-natuurlijke persoon van wie Opdrachtgever Zaken afneemt en/of met wie besprekingen of onderhandelingen worden gevoerd over het sluiten van een Overeenkomst;
- (f) Levering: het een of meer Zaken in bezit stellen, respectievelijk in de macht brengen van Opdrachtgever, de installatie/montage van Zaken en/of het uitvoeren van Diensten;
- (g) Opdrachtgever: GGN Mastering Credit N.V., gevestigd te Utrecht, KvK 17240971, alsmede haar eventuele rechtsopvolgers onder algemene of bijzondere titel en haar dochtermaatschappijen en/of GGN Mastering ICT B.V., gevestigd te Utrecht, KvK 68084579.
- (h) Opdrachtnemer: iedere natuurlijke of niet-natuurlijke persoon van wie Opdrachtgever diensten afneemt en/of met wie besprekingen of onderhandelingen worden gevoerd over het sluiten van een Overeenkomst;
- (i) Overeenkomst: de schriftelijke vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer en/of Leverancier anderzijds, elke wijziging of aanvulling daarop of nadere afspraak, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en/of ter uitvoering daarvan;
- (j) Partijen: Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer en/of Leverancier anderzijds;
- (k) Zaken: roerende zaken die geen registergoederen zijn.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- a. Deze ICT-voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, bestellingen en opdrachten van Opdrachtgever die betrekking hebben op de ICT Prestatie.
- b. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Leverancier en/of Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- c. Mocht enige bepaling van deze ICT-voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zullen de ICT-voorwaarden voor het overige volledig van kracht blijven.
- d. Wijzigingen van en aanvullingen op deze ICT-voorwaarden gelden slechts indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- e. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

## Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- a. Overeenkomsten komen slechts tot stand indien deze ICT-voorwaarden van toepassing zijn en Opdrachtgever schriftelijk een aanbod van Opdrachtnemer en/of Leverancier heeft aanvaard.
- b. Alvorens een aanbod aan Opdrachtgever te doen heeft Leverancier en/of Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst wil aangaan, de organisatie en het Applicatielandschap van Opdrachtgever.
- c. Leverancier en/of Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst een risicoanalyse uit te voeren met betrekking tot de door Opdrachtgever beoogde ICT Prestatie. De eventueel gesignaleerde risico's en de in dat kader benodigde beheersmaatregelen dienen door de Leverancier en/of Opdrachtnemer in het aanbod te worden opgenomen.
- d. Indien begonnen wordt met werkzaamheden zonder dat daartoe een aanbod van Opdrachtnemer en/of Leverancier schriftelijk door Opdrachtgever is aanvaard, zijn deze ICT-voorwaarden van toepassing en zullen Partijen zo spoedig mogelijk hun afspraken schriftelijk vastleggen.

- e. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door personeel van Opdrachtgever of namens Opdrachtgever gedaan, binden Opdrachtgever slechts indien en voor zover deze door daartoe volgens de Kamer van Koophandel bevoegde personen schriftelijk door Opdrachtgever zijn bevestigd.

#### **Artikel 4. Wijzigingen**

- a. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd in overleg met Leverancier/Opdrachtnemer de omvang en/of de hoedanigheid van de te leveren Zaken en/ of Diensten te wijzigen. Wijzigingen worden alleen schriftelijk overeengekomen.
- b. Indien een wijziging naar het oordeel van Opdrachtnemer en/of Leverancier gevolgen heeft voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie, de overeengekomen kwaliteit en/of vaste prijs en/of het tijdstip van Levering, is hij verplicht, alvorens aan de wijziging gevolg te geven, Opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 8 werkdagen na de kennisgeving van de verlangde wijziging, schriftelijk te informeren. Indien deze gevolgen voor het beoogde gebruik van de ICT Prestatie, de kwaliteit en/of prijs en/of levertijd naar het oordeel van Opdrachtgever onredelijk zijn, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Een ontbinding op grond van dit artikel geeft de Opdrachtnemer/Leverancier geen recht op vergoeding van schade in welke vorm dan ook.

#### **Artikel 5. Acceptatie**

- a. Opdrachtnemer/Leverancier zal alvorens de ICT Prestatie te leveren de ICT Prestatie zelf uitvoerig testen.
- b. Na iedere (deel) levering zal Opdrachtgever de ICT Prestatie testen op Gebreken. Indien en voor zover de ICT Prestatie mede bestaat uit koppelingen zal ook een ketentest worden uitgevoerd. Daarbij worden alle koppelingen tussen de ICT Prestatie en het Applicatielandschap getest op de overeengekomen interoperabiliteit. In een testverslag zal worden vastgelegd of de ICT Prestatie Gebreken vertoont en of de ICT Prestatie (deels) is goedgekeurd, dan wel afgekeurd. Na ondertekening van het testverslag zal Leverancier/Opdrachtnemer een planning afgeven waarbinnen de in het testverslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening worden verholpen.
- c. Indien (delen van) de ICT Prestatie voor de tweede maal door Opdrachtgever worden afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden.

#### **Artikel 6. Onderhoud en ondersteuning**

- a. Leverancier/Opdrachtnemer zal de ICT Prestatie onderhouden. Het onderhoud omvat ten minste de navolgende diensten:
  - Correctief onderhoud;
  - Preventief onderhoud;
  - Gebruiksondersteuning.
- b. Onderhoud zal op zodanige wijze plaatsvinden dat dit de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever zo min mogelijk verstoort.
- c. Leverancier/Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever tijdens werkdagen in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 8.00 uur en 18.00 uur.

#### **Artikel 7. Documentatie**

Leverancier/Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voorzien van actuele, gedetailleerde en (voor een gebruiker) begrijpelijke documentatie over de eigenschappen, technische inpasbaarheid en gebruiksmogelijkheden van de ICT Prestatie. De documentatie voor eindgebruikers zal in het Nederlands zijn opgesteld.

#### **Artikel 8. Prijs**

- a. De prijzen zijn exclusief btw en omvatten alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer/Leverancier.
- b. De prijzen zijn vast en uitgedrukt in Euro's.
- c. Reiskosten mogen slechts worden gefactureerd tegen een vooraf overeen te komen bedrag per kilometer of tegen het geldende tarief voor openbaar vervoer in de tweede klasse. Overige kosten mogen alleen na overleg met Opdrachtgever worden gemaakt en op basis van declaraties gefactureerd.

## Artikel 9. Wettelijke eisen en noodzakelijke vergunningen

- a. Opdrachtnemer/Leverancier zal alle ten aanzien van de ICT Prestatie geldende eisen, voorwaarden, voorschriften en bepalingen op basis van wetten en verordeningen naleven en in acht nemen, waaronder de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties en alle relevante bepalingen betreffende kwaliteit, milieu, veiligheid, kinderarbeid, gezondheid en arbeidsomstandigheden.
- b. Opdrachtnemer/Leverancier dient in het bezit te zijn en gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het bezit te blijven van alle wettelijke of anderszins voorgeschreven vergunningen welke betrekking hebben op de Overeenkomst. Indien voor de uitvoering van Diensten of de Levering van Zaken een specifieke vergunning vereist is, zal Opdrachtnemer/Leverancier, desgewenst namens Opdrachtgever, tijdig voor verkrijging van de vergunning zorgdragen.
- c. Opdrachtnemer/Leverancier heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden voor wettelijke en beroepsaansprakelijkheid.

## Artikel 10. Kwaliteitsgarantie

- a. Opdrachtnemer/Leverancier garandeert de deugdelijkheid van de door hem geleverde ICT Prestatie. Deze garantie omvat tenminste dat:
  - de (resultaten van de) Diensten/Zaken geschikt zijn voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, voldoen aan het doel van de Overeenkomst;
  - de (resultaten van de) Diensten/Zaken geleverd worden conform de laatste stand der techniek;
  - de (resultaten van de) Diensten/Zaken wat betreft hun inhoud, omschrijving, kwaliteit en resultaten geheel in overeenstemming zijn met de specificaties;
  - de Zaken geheel compleet en voor gebruik gereed zijn;
  - de ICT Prestatie voldoet en (bij onderhoud) zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving;
  - de ICT Prestatie voldoet aan ISO 27001.

## Artikel 11. Levering en betaling

- a. Leverancier zal de bij de ICT Prestatie behorende Zaken, met begeleidende documenten (paklijsten, productinformatie, certificaten en dergelijke), binnen de overeengekomen termijn, franco op de overeengekomen plaats afleveren. Het risico van beschadiging of verlies gedurende het transport komt voor rekening en risico van Leverancier.
- b. Het overeengekomen tijdstip van Levering is van wezenlijke betekenis. Bij niet tijdige levering is Leverancier/Opdrachtnemer in verzuim.
- c. De Zaken dienen zodanig te zijn verpakt dat zij bij normaal vervoer de plaats van bestemming in goede staat bereiken. De Leverancier is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door niet behoorlijke verpakking en/of verzending. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht de (transport) verpakkingsmaterialen voor rekening van Leverancier aan deze te retourneren. Verwerking respectievelijk vernietiging van (transport) verpakkingsmaterialen is een verantwoordelijkheid van Leverancier. Indien op verzoek van Leverancier verpakkingsmaterialen worden verwerkt of vernietigd gebeurt dit voor risico en rekening van Leverancier.
- d. Opdrachtnemer stuurt een gespecificeerde factuur aan het adres zoals genoemd in de Overeenkomst. De factuur dient te voldoen aan de factuureisen van Opdrachtgever.
- e. Betaling geschiedt binnen 45 dagen na ontvangst van de factuur, indien Opdrachtnemer/ Leverancier zijn verplichting volledig is nagekomen.
- f. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor uitbetaling van loon aan medewerkers van Opdrachtnemer/Leverancier en voor enige van overheidswege opgelegde verplichting tot afdracht van loonbelasting en sociale premies in verband met de aan de medewerker of derden verschuldigde bedragen. Opdrachtnemer/Leverancier vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken dienaangaande.

## Artikel 12. Personeel en geheimhouding

- a. De medewerkers van Opdrachtnemer/Leverancier die werkzaam zijn bij Opdrachtgever dienen:
  - vakkundig en correct te zijn;
  - zich te conformeren aan de huisregels van Opdrachtgever;
  - zich te kunnen legitimeren.
- b. Opdrachtnemer zal, indien dit door Opdrachtgever wordt gewenst, (van zijn medewerkers) een VOG volgens de richtlijnen van Opdrachtgever verstrekken die niet ouder is dan zes maanden.

- c. Leverancier/Opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van de Overeenkomst evenals overige bedrijfsinformatie van Opdrachtgever geheimhouden-dit geldt ook voor de hulppersonen of onderleveranciers die de Leverancier/Opdrachtnemer mocht inschakelen- en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- d. De verplichtingen ingevolge dit artikel blijven na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.
- e. Leverancier/Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn aanwezigheid en de aanwezigheid van zijn medewerkers op het terrein en in de gebouwen van Opdrachtgever geen belemmering vormen voor de ongestoorde voortgang van de werkzaamheden van Opdrachtgever.

### Artikel 13. Uitbesteding

- a. Opdrachtnemer/Leverancier is verplicht de Diensten/Zaken zelf te leveren, tenzij Opdrachtgever schriftelijk heeft ingestemd met uitbesteding. Opdrachtgever is bevoegd aan de toestemming voorwaarden te verbinden.
- b. Opdrachtnemer/Leverancier is volledig verantwoordelijk voor de eventuele inbreng van derden bij de uitvoering van de Overeenkomst en vrijwaart Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden.

### Artikel 14. Tekortkoming

- a. Opdrachtgever is gerechtigd in geval van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier/Opdrachtnemer de betaling (gedeeltelijk) op te schorten, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.
- b. In geval van een niet-toerekenbare tekortkoming worden de verplichtingen van beide partijen in overleg opgeschort.
- c. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op niet-toerekenbare tekortkomingen beroepen indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na het intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep in kennis stelt.

### Artikel 15. Aansprakelijkheid

- a. Indien Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier/Opdrachtnemer schade lijdt is Leverancier/Opdrachtnemer verplicht in ieder geval de navolgende schade te vergoeden:
  - 1) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval wordt verstaan: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
  - 2) schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden;
  - 3) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICP Prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade;
  - 4) kosten van noodvoorziening, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen;
  - 5) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;
  - 6) kosten van het niet kunnen inzetten van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van het niet kunnen inzetten van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingehuurd derden voor zover deze kosten in redelijkheid niet vermijdbaar zijn;
  - 7) kosten voor het herstel van Gebreken, hiervoor noodzakelijkerwijs ingeschakelde derden, alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde leverancier/opdrachtnemer;
  - 8) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties;
  - 9) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
  - 10) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel.
- b. Leverancier/Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle financiële gevolgen van aanspraken van derden in enig verband staande met de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.

## Artikel 16. Ontbinding

- a. In het geval van niet behoorlijke uitvoering door Opdrachtnemer/Leverancier zal Opdrachtgever Opdrachtnemer/Leverancier in gebreke stellen en Opdrachtnemer/Leverancier een redelijke termijn gunnen tot nakoming alvorens de Overeenkomst te ontbinden.
- b. In geval van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, staking van de activiteiten of liquidatie van het bedrijf van Opdrachtnemer/Leverancier of bij een natuurlijk persoon bij zijn overlijden, WSNP, onderbewindstelling, curatele of in geval van een juridische fusie van Opdrachtnemer/Leverancier, dan wel indien een substantieel deel van de zeggenschap bij Opdrachtnemer/Leverancier in andere handen komt, dan wel Opdrachtnemer/Leverancier in verzuim is zal de Overeenkomst van rechtswege zijn ontbonden. Alle vorderingen welke Opdrachtgever op Opdrachtnemer in de hiervoor vermelde gevallen mocht hebben of verkrijgen, zullen terstond en ten volle opeisbaar zijn.

## Artikel 17. Intellectuele eigendomsrechten

- a. Alle intellectuele eigendomsrechten op de ICT Prestatie berusten bij Opdrachtgever indien de ICT Prestatie voor Opdrachtgever is ontworpen of vervaardigd. Indien en voor zover voor het verkrijgen van die intellectuele eigendomsrechten noodzakelijk, verplicht Leverancier/Opdrachtnemer zich op eerste verzoek van Opdrachtgever alle medewerking te verlenen en feitelijke of rechtshandelingen te verrichten die voor het vestigen of een overdracht van dergelijke rechten noodzakelijk zijn.
- b. Ingeval de ICT Prestatie bestaat uit reeds bestaande software zal Opdrachtgever een nader overeen te komen licentie verkrijgen.
- c. De Leverancier/Opdrachtnemer garandeert dat de ICT Prestatie geen inbreuk zal maken op rechten van derden waaronder mede begrepen auteursrechten, portretrechten of andere (aanverwante) rechten van intellectuele-of industriële eigendom en zal Opdrachtgever terzake vrijwaren.
- d. Ingeval de ICT Prestatie bestaat uit nog te ontwikkelen software, is Leverancier/Opdrachtnemer verplicht steeds op eerste verzoek van Opdrachtgever de broncodes van de ICT Prestatie en van alle releases en systeemdokumentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

## Artikel 18. Risico- en eigendomsovergang

- a. De eigendom van de Zaken gaat over op Opdrachtgever nadat deze zijn geleverd en zonodig gemonteerd respectievelijk geïnstalleerd.
- b. Ingeval Opdrachtgever aan Leverancier/Opdrachtnemer materialen van stoffelijke en niet-stoffelijke aard, zoals grondstoffen, hulpstoffen, tekeningen en software ter beschikking stelt ten behoeve van de nakoming van zijn verplichtingen, blijven deze eigendom van Opdrachtgever. Leverancier/Opdrachtnemer zal deze bewaren en afscheiden van voorwerpen welke toebehoren aan hemzelf of aan derden. Leverancier/Opdrachtnemer zal ze merken als eigendom van Opdrachtgever.
- c. Op het moment dat materialen van stoffelijke en niet-stoffelijke aard, zoals grondstoffen, hulpstoffen en software van Opdrachtgever zijn verwerkt in Zaken van Leverancier/Opdrachtnemer, is sprake van een nieuwe zaak waarvan de eigendom aan Opdrachtgever toebehoort.

## Artikel 19. Exit

Leverancier/Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat ook na de beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden ook, Opdrachtgever gebruik kan blijven maken van de ICT Prestatie en zal desgewenst meewerken aan een overdracht naar een andere leverancier/opdrachtnemer.

## Artikel 20. Geschillen en toepasselijk recht

- a. Geschillen tussen partijen, daaronder begrepen die welke slechts door een der partijen als zodanig wordt beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.
- b. Indien partijen niet tot een oplossing komen, zullen geschillen, voor zover door de wet niet anders is voorgeschreven, worden voorgelegd aan de rechter te Utrecht.
- c. Op de Overeenkomst en deze ICT-voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.