



Algemene leveringsvoorwaarden ZorgTTP

Versie april 2024

Algemene Leveringsvoorwaarden ZORGTTP

Versie april 2024

Artikel 1. Definities

Begrippen die in de Algemene Voorwaarden en alle Overeenkomsten van ZORGTTP worden gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter hebben de betekenis als gedefinieerd in dit artikel.

- 1.1 **Acceptatietest:** test of testprogramma waarmee kan worden aangetoond dat de Programmatuur voldoet aan de overeengekomen specificaties en een ongestoorde werking van het Systeem genereert.
- 1.2 **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden waarvan ZORGTTP zich bedient.
- 1.3 **Apparatuur/Hardware:** de fysieke apparatuur, met inbegrip van aanvullende voorzieningen daaronder mede begrepen (netwerk)bedrading(en), en accessoires, alsmede de bijbehorende Documentatie.
- 1.4 **Bedrijfsklare oplevering:** de afronding van de volledige Implementatie voor ingebruikname.
- 1.5 **Bijlage:** bijlage bij de Overeenkomst, die integraal onderdeel uitmaakt van die Overeenkomst.
- 1.6 **Derdeleverancier:** een leverancier met wie Opdrachtgever een overeenkomst aangaat met betrekking tot Programmatuur, Apparatuur en/of telecommunicatievoorzieningen.
- 1.7 **Dienst:** de specifieke onderdelen van de Dienstverlening zoals separaat omschreven in de Overeenkomst.
- 1.8 **Dienstverlening:** door ZORGTTP ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op basis van af te nemen Dienst(e)n, alsmede de in het kader daarvan te verrichten prestaties zoals gespecificeerd in de Overeenkomst en de daarbij behorende Service Level Agreement.
- 1.9 **Gebrek:** Het niet volledig voldoen van de Programmatuur aan de daaraan gestelde eisen, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van de Programmatuur.
- 1.10 **Implementatie:** Dienst bestaande uit het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden en testen van de Programmatuur ten behoeve van de ingebruikname daarvan
- 1.11 **Offerte:** de schriftelijke aanbieding van ZORGTTP aan Opdrachtgever terzake van haar Dienstverlening.
- 1.12 **Offertevoorstel:** de schriftelijke voorlopige aanbieding van ZORGTTP aan Opdrachtgever in afwachting van een definitieve Offerte die eerst opgesteld kan worden na het uitvoeren van een vooronderzoek.
- 1.13 **Opdrachtgever:** wederpartij van ZORGTTP bij de Overeenkomst.
- 1.14 **Overeenkomst:** Iedere overeenkomst tussen ZORGTTP en haar wederpartij, in geval van hostingdienstverlening bestaande uit een samenstel van een Raamovereenkomst, Deelovereenkomst(en), de daarbij behorende Bijlagen en deze Algemene Voorwaarden tussen Opdrachtgever en ZORGTTP.
- 1.15 **Programmatuur:** de door ZORGTTP ten behoeve van Opdrachtgever te leveren software.
- 1.16 **Service Window:** de uren tussen 08.30 uur en 17.00 uur tijdens Werkdagen.
- 1.17 **Schriftelijk:** communicatie zowel op papier als per e-mail met en vanaf het bij ZORGTTP bekende contact emailadres van Opdrachtgever.
- 1.18 **SLA:** Service Level Agreement, een document waarin afspraken gemaakt worden tussen partijen over de inhoud en kwaliteit van de te leveren Dienstverlening en de beschikbaarheid van de Dienst. Een SLA maakt integraal deel uit van een Overeenkomst.
- 1.19 **Sleutel:** een geheime unieke code die ertoe dient door middel van de Programmatuur unieke versleutelde codes te genereren
- 1.20 **Systeem:** de combinatie van Apparatuur, besturingssysteem en Programmatuur dat bestemd is voor het verrichten van de Dienstverlening door ZORGTTP ten behoeve van Opdrachtgever, welk geheel zich bevindt binnen de organisatie van ZORGTTP.
- 1.21 **Update:** nieuwe release van Programmatuur, binnen de huidige versie, welke het herstel van Gebreken, waaronder Security updates, Service updates en Hotfixes, ter handhaving van de bestaande functionaliteit betreft.
- 1.22 **Verwerkersovereenkomst:** Een overeenkomst die is bedoeld als een overeenkomst zoals in artikel 28 lid 3 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is beschreven.
- 1.23 **Wachtwoord:** De code bestaande uit een combinatie van tekens waarmee Opdrachtgever in combinatie met de gebruikersnaam toegang krijgt tot de Diensten van ZORGTTP.
- 1.24 **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen.
- 1.25 **Werkuren:** de uren tussen 08.30 uur en 17.00 uur tijdens Werkdagen
- 1.26 **Work-around:** een tijdelijke probleemoplossing in de vorm van een programma-omweg om een Gebrek te ontwijken
- 1.27 **ZORGTTP:** Stichting ZORGTTP alsmede aan Stichting ZORGTTP gelieerde partijen, welke partij zich bedient van deze Algemene Voorwaarden en optreedt als wederpartij van Opdrachtgever.

Artikel 2. Offerte, Offertevoorstel, Overeenkomst en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 Een Offerte uitgebracht door ZORGTTP is dertig (30) dagen geldig. Acceptatie van een Offerte na deze termijn leidt uitsluitend tot een Overeenkomst indien ZORGTTP hiermee akkoord gaat. Een Overeenkomst komt eveneens tot stand door het door Opdrachtgever aanvaarden van een door ZORGTTP opgesteld Offertevoorstel, waarin globaal en onder het voorbehoud van nader te verkrijgen informatie over de werkelijke behoefte van Opdrachtgever is gespecificeerd welke zaken, Programmatuur en/of Diensten door ZORGTTP zullen worden afgenomen en tegen welke prijzen en tarieven, alsmede eventuele andere bijzonderheden. Een Offertevoorstel wordt in principe altijd uitgewerkt tot een definitieve Offerte.

- 2.2 De Overeenkomst tussen ZORG'TTP en Opdrachtgever (verder te noemen: de Partijen) komt tot stand door integrale aanvaarding door Opdrachtgever van het Offertevoorstel of de Offerte (verder te noemen: de Offerte) van ZORG'TTP. Aanvaarding vindt plaats middels het ondertekenen van de Offerte door Opdrachtgever..
- 2.3 Een voorwaardelijke aanvaarding van de uitgebrachte offerte Offerte wordt niet geaccepteerd. Indien Partijen akkoord gaan met de voorgestelde afwijking brengt ZORG'TTP een nieuwe Offerte uit. Een nieuwe Offerte kan door Opdrachtgever worden aanvaard op dezelfde wijze als vermeld in artikel 2.2.
- 2.4 Na aanvaarding van de Offerte kan een definitieve Overeenkomst worden opgemaakt, welke na akkoord en integrale ondertekening door Opdrachtgever de Offerte vervangt.
- 2.5 ZORG'TTP is gerechtigd aan Opdrachtgever redelijke Offertekosten in rekening te brengen, doch uitsluitend indien Opdrachtgever een Offerte niet accepteert en door Opdrachtgever voorafgaand daaraan een Offertevoorstel is geaccepteerd waarin expliciet is opgenomen dat een Overeenkomst pas tot stand komt door acceptatie van de Offerte door Opdrachtgever.
- 2.6 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes van ZORG'TTP, alsmede op alle Overeenkomsten en eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen ZORG'TTP en Opdrachtgever. Toepasselijkheid van algemene inkoop-, leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtgever worden door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald.
- 2.7 Deze versie van de Algemene Voorwaarden treedt in de plaats van eerdere versies van de Algemene Voorwaarden ZORG'TTP. ZORG'TTP is gerechtigd haar Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds alvorens de wijzingen gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen gaan een maand na bekendmaking van de wijziging aan Opdrachtgever in, dan wel op een nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling per brief of per e-mail. Indien Opdrachtgever de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, is Opdrachtgever gerechtigd tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de Overeenkomst bij aangetekend schrijven op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Op de datum van inwerkingtreding wordt Opdrachtgever geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard.

Artikel 3. Looptijd, ontbinding, opschorting en (tussentijdse) beëindiging

- 3.1 Een Overeenkomst vangt aan op de datum dat opdrachtgever deze heeft ondertekend, en nadat ZORG'TTP deze heeft ontvangen, tenzij partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen.
- 3.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de in de Overeenkomst opgenomen periode. .
- 3.3 Indien in de Overeenkomst geen bepaalde looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de aard van de Overeenkomst zich daartegen verzet. In dat laatste geval blijkt uit de Overeenkomst zelf wanneer deze eindigt en/of eindigt deze als de verplichtingen welke partijen ingevolge Overeenkomst hebben door partijen volledig en zonder Gebreken en/of omissies zijn vervuld, danwel zodra de Overeenkomst conform de bepalingen van Algemene Voorwaarden geldig tussentijds is opgezegd.
- 3.4 Indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, zijn Opdrachtgever en ZORG'TTP gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden, tenzij in de Overeenkomst een andere opzegtermijn is vastgelegd. Opzegging kan voor het eerst tegen het einde van het eerste jaar.
- 3.5 Indien de Overeenkomst betreffende diensten met een voortdurend karakter is aangegaan voor een periode van één (1) jaar of langer, dan kan deze Overeenkomst worden opgezegd door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Blijft opzegging uit, dan wordt de Overeenkomst na ommekeer van de (initiële) looptijd telkens van rechtswege voor een periode van één (1) jaar verlengd onder dezelfde voorwaarden en condities.
- 3.6 Een opzegging kan alleen geschieden tegen het einde van een kalendermaand.
- 3.7 Buiten hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of te beëindigen indien:
 - a. de andere partij in de nakoming van zijn verplichting(en) tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan hem een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan zijn verplichting(en) te voldoen hierinvolhardt, tenzij er sprake is van het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is, waarna de benadeelde partij de Overeenkomst onmiddellijk na het intreden van de tekortkoming kan ontbinden conform deze bepaling;
 - b. aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend; Opdrachtgever haar eigen faillissement heeft aangevraagd, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken; de onderneming Opdrachtgever wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt of is gelegd, danwel Opdrachtgever niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te kunnen komen of
 - c. een situatie van voorzienbaar voortdurende discontinuïteit ontstaat bij één der partijen.
- 3.8 Indien partijen op het moment van ontbinding of van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en hebben ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
- 3.9 Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan enige verplichting(en) voortvloeiende uit de Overeenkomst, danwel indien gegronde vrees bestaat dat Opdrachtgever niet in staat zal zijn om aan zijn verplichting(en) voortvloeiende uit de Overeenkomst te voldoen, is ZORG'TTP gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks zonder dat

ZORG'TTP tot enige schadevergoeding verplicht zal zijn. Opschorting vindt niet eerder plaats dan nadat ZORG'TTP Opdrachtgever hierover schriftelijk heeft geïnformeerd en aan Opdrachtgever een redelijke termijn is gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

- 3.10 Bij opschorting van (de uitvoering van), ontbinding of (tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst worden vergoedingen voor prestaties die reeds door ZORG'TTP zijn verricht direct opeisbaar, onder aftrek van door Opdrachtgever reeds in mindering op de overeengekomen prijs betaalde bedragen. Ingeval van opschorting wordt door ZORG'TTP op het moment van opschorting ter uitvoering van de Overeenkomst reeds vervaardigde c.q. nog niet aan Opdrachtgever afgeleverde zaken en/of Programmatuur voor rekening en risico van Opdrachtgever bewaard. De opschorting wordt niet eerder ongedaan gemaakt dan nadat Opdrachtgever al zijn verplichtingen is nagekomen alsmede kosten die gemoeid zijn (geweest) met de opschorting aan ZORG'TTP heeft betaald.
- 3.11 In geval van een beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever als bedoeld in dit artikel, treden partijen terstond in overleg omtrent de overdracht van onderhoud, gegevensbestanden en/of anderenader af te stemmen zaken, zulks in het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
- 3.12 Partijen zullen binnen dertig (30) dagen na beëindiging van een Overeenkomst alle vertrouwelijke informatie waarover zij beschikken, ongeacht de vorm, aan de rechtmatige eigenaar retourneren, behoudens voor zover het back-up data betreft, waarvan het ZORG'TTP is toegestaan deze onmiddellijk na het beëindigen van de Overeenkomst te vernietigen tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.13 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de opdracht ontslaat de Partijen uitdrukkelijk niet van het tussen hen bepaalde met betrekking tot en waaronder maar niet uitsluitend beperkt tot: geheimhouding, verbod van overname van personeel, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en de bevoegde rechter.

Artikel 4. Prijzen en tarieven

- 4.1 De prijzen en uurtarieven voor Dienstverlening zoals vermeld in de Offerte gelden voor de duur van de geldigheidstermijn van die Offerte.
- 4.2 Prijzen voor licenties zijn vast voor de duur van Offerte. ZORG'TTP is nochtans gerechtigd om prijswijzigingen voor licenties, die door toeleveranciers waarvan ZORG'TTP zich bedient en/of door Derdeleveranciers worden doorgevoerd, integraal aan Opdrachtgever door te berekenen. ZORG'TTP zal Opdrachtgever in een dergelijk geval terstond schriftelijk informeren omtrent de prijsstijging onder vermelding van de reden van de verhoging.
- 4.3 Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige verplicht opgelegde heffingen, waaronder maar niet uitsluitend beperkt tot BTW.
- 4.4 Voor uitvoering van Diensten of andere werkzaamheden buiten de Service Window geldt een toeslag, die wordt vastgelegd in de Overeenkomst.
- 4.5 Levering van extra (functionaliteit van de) Programmatuur, extra functionaliteit van eventuele Diensten, en/of uitvoering van extra Diensten die niet bij de oorspronkelijke opdrachtverlening zijn voorzien of overeengekomen, geldt als meerwerk en zal na melding van ZORG'TTP aan Opdrachtgever worden geleverd c.q. uitgevoerd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van ZORG'TTP. Opdrachtgever aanvaardt dat levering of uitvoering van meerwerk van invloed kan zijn op leveringstermijnen, doorlooptijd en/of kosten.

Artikel 5. Facturering en betaling

- 5.1 Vergoedingen voor de Dienstverlening zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd en voor het eerst op de in de Overeenkomst aangegeven ingangsdatum. Bij verlenging van de betreffende Overeenkomst geldt dat de daarmee gemoeide bedragen verschuldigd zijn op de datum waarop de verlenging ingaat. Onderhoud op tussentijds aan de Overeenkomst toegevoegde Programmatuur en/of toegevoegde functionaliteit aan een eventuele Dienst wordt vanaf het moment van de toevoeging pro rata tot aan de eerstvolgende factuurdatum gefactureerd.
- 5.2 Betaling van andere Diensten dan bedoeld in 5.1 geschiedt achteraf op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.
- 5.3 Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen twintig (20) dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de alsdan geldende wettelijke handelsrente over het factuurbedrag aan ZORG'TTP verschuldigd.
- 5.4 Indien Opdrachtgever na een aanmaning, waarbij een redelijke termijn voor betaling is gegund, nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen kan ZORG'TTP, naast de verschuldigde wettelijke rente, aanspraak maken op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van de totaal verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 1500 (vijftienhonderd euro).
- 5.5 Alle betalingen van Opdrachtgever vinden plaats zonder enige aftrek, korting of verrekening. Elk beroep van Opdrachtgever op verrekening met een vordering op ZORG'TTP is uitgesloten. ZORG'TTP behoudt zich het recht voor om verschuldigde bedragen af te schrijven van de bankrekening van Opdrachtgever, dan wel aan Opdrachtgever te factureren vóór aanvang van de nieuwe, overeengekomen contractstermijn of voorafgaande aan een nieuwe verlenging van de contractstermijn. Betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats tot voldoening van opeisbare facturen welke het langst openstaan, ook indien Opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 5.6 Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) gebreken of gebreken in de uitvoering van de Dienstverlening dienen schriftelijk binnen tien (10) werkdagen na factuurdatum te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

- 5.7 ZORG'TTP is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van Opdrachtgever. ZORG'TTP is steeds gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen voldoende zekerheid te stellen- naar keuze van ZORG'TTP in de vorm van een waarborgsom, bankgarantie of concerngarantie- voor het nakomen van diens betalingsverplichtingen en de uitvoering of verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld. Opdrachtgever is verplicht op het eerste verzoek van ZORG'TTP binnen 10 werkdagen daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.

Artikel 6. Samenwerking en uitvoering

- 6.1 ZORG'TTP zal zoals overeengekomen is met Opdrachtgever de Dienstverlening verrichten. Opdrachtgever verbindt zich jegens ZORG'TTP aan de verplichting om de leveringen en/of de te verrichten Dienstverlening in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst te aanvaarden en alle medewerking te verlenen die benodigd is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst door ZORG'TTP.
- 6.2 Opdrachtgever voorziet ZORG'TTP tijdig en kosteloos van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de goede uitvoering van de Overeenkomst. Waaronder maar niet uitsluitend beperkt tot: technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en aanvaardt het risico van mogelijke problemen voortvloeiende uit de eventueel onvoldoende gespecificeerde inhoud of gebrek aan nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van dedoor Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie.
- 6.3 ZORG'TTP en Opdrachtgever zullen er maximaal naar streven de uitvoering van de Overeenkomst door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van minimaal één vaste contactpersoon te laten uitvoeren.

Artikel 7. Termijnen en planning

- 7.1 Alle door ZORG'TTP opgegeven of op enig moment op te geven opleveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal, tenzij dit uitdrukkelijk tussen partijen is overeengekomen. Indicaties van opleveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en de tijdige aanlevering van materialen. Indien vertraging ontstaat tengevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of tengevolge van niet tijdige levering van materialen van Opdrachtgever en/of van toeleveranciers waarvan ZORG'TTP zich bedient, wordt de opleveringstermijn voor zover nodig verlengd.
- 7.2 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal ZORG'TTP Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en hierbij de oorzaak van de vertraging met Opdrachtgever communiceren en indien mogelijk aangeven in welke mate dit de bij benadering opgegeven leveringstermijn beïnvloedt.
- 7.3 ZORG'TTP is voor termijnoverschrijding niet verder aansprakelijk dan is gesteld in de bepalingen van dit artikel.

Artikel 8. Levering Dienstverlening

- 8.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen, zal ZORG'TTP zo spoedig mogelijk overgaan tot de levering van de Dienstverlening zoals vermeld in de Overeenkomst. Mocht Opdrachtgever na aanvang van de Overeenkomst menen dat ZORG'TTP niet tijdig heeft geleverd, dan dient Opdrachtgever ZORG'TTP in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven om alsnog tot levering over te gaan.
- 8.2 Indien ZORG'TTP voor de levering van een Dienst afhankelijk is van Derdeleveranciers, waaraan vertraging in de levering te wijten is, kan ZORG'TTP daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

Artikel 9. Oplevering en Implementatie Systeem

- 9.1 Als onderdeel van de Implementatie van het Systeem bij Opdrachtgever, kan ZORG'TTP een systeemtest in een door haar opgezette testomgeving in samenwerking met Opdrachtgever uitvoeren, welke ertoe strekt ZORG'TTP voor zichzelf te laten vaststellen dat de Programmatuur naar behoren werkt, zowel wat betreft de te onderscheiden onderdelen als in zijn geheel.
- 9.2 Zodra naar mening van ZORG'TTP de Implementatie is voltooid, zal ZORG'TTP Opdrachtgever schriftelijk meedelen dat deze Bedrijfsklaar is opgeleverd. Deze kennisgeving laat het bepaalde in deze Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden omtrent acceptatie en garantie onverlet.
- 9.3 De datum van deze schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 9.2 geldt als datum van Bedrijfsklare oplevering.
- 9.4 Indien en voor zover noodzakelijk machtigt Opdrachtgever, door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden, ZORG'TTP en/of diens medewerker om namens Opdrachtgever akkoord te gaan met de (licentie)voorwaarden zoals deze ten tijde van het al dan niet geautomatiseerde installatieproces aan de gebruiker ter accordering worden getoond. Opdrachtgever vrijwaart ZORG'TTP van vorderingen van derden inzake intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbende op de programmatuur als hiervoor bedoeld.

Artikel 10. Acceptatie en Acceptatietest

- 10.1 Indien partijen overeenkomen dat Opdrachtgever na de datum van Bedrijfsklare oplevering van de Programmatuur een Acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt de Acceptatietest binnen tien (10) Werkdagen na de datum van Bedrijfsklare oplevering plaats.
- 10.2 De Acceptatietest kan betrekking hebben op Programmatuur, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie.
- 10.3 Tijdens de Acceptatietest zal ZORG'TTP Opdrachtgever op diens verzoek tegen de bij ZORG'TTP geldende tarieven assisteren.
- 10.4 Binnen vijf (5) Werkdagen nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Opdrachtgever ZORG'TTP een van een dagtekening voorzien verslag van de Acceptatietest toe. In dit verslag worden de eventueel geconstateerde gebreken

vastgelegd en dient te worden aangegeven of de door ZORGTTTP opgeleverde Software naar behoren functioneert. Tevens wordt vermeld of de Programmatuur al dan niet is geaccepteerd. Mocht ZORGTTTP na afloop van deze termijn de resultaten van de Acceptatietest niet hebben ontvangen, dan is ZORGTTTP gerechtigd het Systeem als geaccepteerd te beschouwen.

- 10.5 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal een bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van ZORGTTTP tot herstel van zodanige Gebreken, voor zover mogelijk.
- 10.6 Programmatuur van een Derdeleverancier is nimmer voorwerp van acceptatie. Doch, ter zake Programmatuur van een Derdeleverancier geldt dat ZORGTTTP de tijdens de Acceptatietest geconstateerde Gebreken terstond zal doorgeven aan deze Derdeleverancier, welke vervolgens op basis van de toepasselijke voorwaarden de Gebreken in behandeling zal nemen. Indien en voor zover mogelijk, is ZORGTTTP bereid om gedurende de tijd die de Derdeleverancier nodig heeft om het Gebrek te herstellen zich in te spannen om een tijdelijke Work-around tot stand te brengen. Deze Work-around wordt bij Opdrachtgever op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 10.7 Indien Opdrachtgever de Programmatuur bij de uitvoering van de Acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen nadat de gesignaleerde Gebreken zijn verholpen de Acceptatietest worden herhaald, conform de bepalingen in dit artikel.
- 10.8 Indien de Programmatuur door Opdrachtgever wordt geaccepteerd, zal de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door Opdrachtgever gelden als de datum van acceptatie.
- 10.9 Indien naar keuze van Opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt en/of Opdrachtgever het Bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van Bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden dan wel nog te lijden schade.
- 11.2 De aansprakelijkheid van een partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de ene partij de andere nalatige partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de toerekenbare tekortkoming wordt gesteld, en de nalatige partij ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Dit geldt tenzij er sprake is van overschrijding van een fatale termijn of indien nakoming van de betreffende verplichtingen door de nalatige partij reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij van rechtswege onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming(en) te bevatten, zodanig dat de nalatige partij redelijkerwijs in staat geacht kan worden adequaat en tijdig te reageren.
- 11.3 De totale aansprakelijkheid van ZORGTTTP wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal het bedrag van voor die Overeenkomst in verband met de uitvoering van Diensten door ZORGTTTP van Opdrachtgever ontvangen bedragen (exclusief BTW) met een maximum van € 250.000 (tweehonderdvijftig duizend euro). Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van één (1) jaar of langer, dan wordt aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot een bedrag van maximaal € 250.000 (tweehonderdvijftig duizend euro) of voor zover dit resulteert in een lager bedrag, het bedrag dat in de twaalf (12) aan de schadegebeurtenis voorafgaande maanden wegens de uitvoering van die duurovereenkomst terzake van Diensten door ZORGTTTP van Opdrachtgever is ontvangen. Voorts geldt dat een aaneenschakeling van schadegebeurtenissen wordt aangemerkt als één schadegebeurtenis.
- 11.4 Onder directe vermogensschade als bedoeld in artikel 11.3 wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van ZORGTTTP aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt nochtans niet vergoed indien de desbetreffende Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt of is ontbonden;
 - b. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat ZORGTTTP op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak en de schadeomvang, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
 - d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- 11.5 Aansprakelijkheid van ZORGTTTP voor alle andere vormen van schade dan die gemeld in artikel 11.4 is uitgesloten, waaronder uitdrukkelijk begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, verminking of verlies van gegevensbestanden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan ZORGTTTP voorgeschreven Derdeleveranciers of toeleveranciers..
- 11.6 De in artikel 11.3 opgenomen beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen:
 - a. ingeval sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schadeveroorzakende partij, waaronder diens werknemers en ingeschakelde derden;
 - b. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel.
- 11.7 Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is in alle gevallen dat de schadelijdende partij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk en per aangetekende brief meldt bij de schadeveroorzakende partij.
- 11.8 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ZORGTTTP vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan indien daarvangeen melding is gedaan als bedoeld in het vorige lid.

Artikel 12. Overmacht

- 12.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere partij daarvan schriftelijk in kennis stelt.
- 12.2 Onder overmacht wordt in elk geval begrepen het redelijkerwijs niet naar behoren kunnen nakomen door ZORGTTTP van haar verplichtingen ten gevolge van daden van terrorisme, stakingen, oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, natuurrampen waaronder overstromingen en aardbevingen, werkstaking, bedrijfsbezetting, bedrijfsongevallen, uitsluiting, overheidsmaatregelen, defecten aan apparatuur, storing in levering van energie of energiecrisis, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen, verandering in toepasselijke wet- of regelgeving, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of programmatuur of tekortkomingen die toerekenbaar zijn aan dienstverleners waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan ZORGTTTP is voorgeschreven en al dan niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers of toeleveranciers jegens ZORGTTTP.
- 12.3 Indien een overmacht situatie langer dan drie (3) maanden heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

Artikel 13. Garantie

- 13.1 Iedere Overeenkomst tussen ZORGTTTP en Opdrachtgever betreft een inspanningsverplichting om de overeengekomen Dienstverlening optimaal en zo zorgvuldig mogelijk aan Opdrachtgever te verlenen met inachtneming van de haar ten dienste staande technische middelen, tenzij ten aanzien van een Dienst uitdrukkelijk is overeengekomen dat er sprake is van een resultaatsverplichting voor ZORGTTTP.
- 13.2 In de Overeenkomst kan worden vastgelegd dat ZORGTTTP Apparatuur levert en dat bij levering de (garantie)bepalingen van toeleverancier van toepassing zijn. In dat geval gelden jegens Opdrachtgever de (garantie)bepalingen van de desbetreffende toeleverancier. Voorts kan -indien overeengekomen- ZORGTTTP Gebreken in Apparatuur als hiervoor bedoeld namens toeleverancier oplossen, hetgeen geschiedt conform de (garantie)bepalingen van toeleverancier. Bij strijdigheid en/of samenloop van bepalingen uit de Overeenkomst en de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier, prevaleren die van toeleverancier
- 13.3 Op Programmatuur waarvan de intellectuele eigendomsrechten ZORGTTTP niet toekomen zijn de (garantie)bepalingen van de desbetreffende Derdeleveranciers van toepassing.
- 13.4 ZORGTTTP is gerechtigd de kosten van herstel van gebreken in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien sprake is van:
 - a. onkundig gebruik van de Apparatuur en/of Programmatuur door de gebruiker;
 - b. grove nalatigheid door de gebruiker(s) van Opdrachtgever en/of de organisatie van Opdrachtgever;
 - c. gebruik van de Apparatuur en/of Programmatuur welke niet overeenkomstig het gebruiksdoel is;
 - d. gebreken veroorzaakt door niet door ZORGTTTP geleverde en/of onderhouden apparatuur, systemen of programmatuur;
 - e. afwijkingen van door ZORGTTTP voor het gebruik van Apparatuur en/of Programmatuur geadviseerde en gespecificeerde, benodigde apparatuur;
 - f. het werken met gebruiks-, en verbruikszaken welke niet voldoen aan de vooraf door ZORGTTTP goedgekeurde specificaties.
- 13.5 ZORGTTTP draagt zorg voor een, gegeven de haar ter beschikking staande technische en organisatorische middelen, optimale beschikbaarheid van de Diensten. ZORGTTTP garandeert niet dat de telefoonlijnen, kabelverbindingen en/of andere verbindingen met ZORGTTTP en/of het Internet optimale toegang bieden, in het bijzonder niet in gevallen waarin ZORGTTTP van het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden zoals telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten, en/of toeleveranciers en beheerders van (capaciteit tot) passieve en actieve glasvezelverbindingen en-infrastructuur.
- 13.6 ZORGTTTP garandeert niet de geschiktheid van de Diensten voor het doel dat Opdrachtgever voor ogen heeft, ongeacht of dit doel vooraf door Opdrachtgever aan ZORGTTTP kenbaar is gemaakt.

Artikel 14. Intellectueel eigendom

- 14.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op de Programmatuur behoren toe aan ZORGTTTP, haar licentiegevers of Derdeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die expliciet in de Overeenkomst, dan wel in de afzonderlijke licentieovereenkomst(en) met een Derdeleverancier, staan vermeld.
- 14.2 Indien en voorzover de intellectuele eigendomsrechten van de te leveren of in licentie te verstrekken Programmatuur niet aan ZORGTTTP toekomen maar deze wel toekomen aan een Derdeleverancier, accepteert en stemt Opdrachtgever ermee in zelf een (licentie)overeenkomst met Derdeleveranciers aan te gaan en kan Opdrachtgever aan ZORGTTTP een volmacht verstrekken om dat, indien en voor zover mogelijk, voor of namens haar te doen. ZORGTTTP is bereid tussen Opdrachtgever en Derdeleverancier, indien nodig, een coördinerende rol op zich te nemen strekkende tot het aangaan van een dergelijke (licentie)overeenkomst. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in zelf gebonden te zullen zijn aan alle licentie-bepalingen en -voorwaarden van Derdeleveranciers.
- 14.3 Iedere vorm van inbreuk door of namens Opdrachtgever op de in dit artikel vastgelegde licentie op Programmatuur geeft ZORGTTTP het recht de desbetreffende Overeenkomst onverwijld en zonder rechterlijke tussenkomst middels schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever te ontbinden, onverminderd het recht van ZORGTTTP om schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen.

- 14.4 Alle rechten van intellectuele eigendom op werken vervaardigd door ZORGTTP bij de uitvoering van de Overeenkomst, niet zijnde Programmatuur, behoren toe aan ZORGTTP of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht dat expliciet in de Overeenkomst staat vermeld; bij gebreke daarvan geldt dat het gebruiksrecht niet meer zal inhouden dan dat handelingen met betrekking tot de werken als hiervoor bedoeld, alleen verricht mogen worden door Opdrachtgever indien en voor dat voor het overeengekomen doel redelijkerwijs noodzakelijk is.
- 14.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd een mededeling met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te veranderen, met inbegrip van vermeldingen aangaande de vertrouwelijke aard van de werken.
- 14.6 Indien en voorzover ZORGTTP van Opdrachtgever in het kader van te verrichten werkzaamheden Programmatuur of anderszins werken in de zin van de Auteurswet ter beschikking gesteld krijgt, garandeert Opdrachtgever ten aanzien daarvan dat Opdrachtgever het intellectuele eigendomsrecht daarop bezit, althans een zodanige licentie op deze Programmatuur of werken heeft verkregen dat het ZORGTTP is toegestaan om in het kader van de Overeenkomst handelingen met betrekking tot deze Programmatuur of werken te verrichten. Opdrachtnemer vrijwaart ZORGTTP van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op inbreuken op intellectuele eigendomsrechten als hiervoor bedoeld.

Artikel 15. Escrow

- 15.1 Indien Opdrachtgever dit wenselijk acht, zal ZORGTTP haar Programmatuur dan wel de bij de Programmatuur behorende Sleutel bij een door haar geselecteerde Escrow dienstverlener in escrow deponeren, ten behoeve van het waarborgen van de continuïteit van het gebruik van de Diensten
- 15.2 De kosten verbonden aan de escrow dienstverlening als bedoeld in lid 1, zullen door ZORGTTP in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. ZORGTTP is, behoudens in het geval schriftelijke anders is overeengekomen, slechts gehouden om aan Opdrachtgever de escrow dienstverlening aan te bieden onder de standaardvoorwaarden zoals ZORGTTP deze is overeengekomen met de Escrow dienstverlener.

Artikel 16. Privacy

- 16.1 Voor verwerkingen waarbij een verwerkingsovereenkomst noodzakelijk is, wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten met de benodigde partijen. De verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en ZorgTTP.
- 16.2 De kosten van een audit die voortvloeit uit de in 16.1 genoemde verwerkingsovereenkomst(en), inclusief de inzet van medewerkers van ZorgTTP, worden door Opdrachtgever gedragen, tenzij de audit aan het licht brengt dat ZorgTTP en/of eventuele ingeschakelde subverwerkers zich niet aan de verplichtingen onder de verwerkersovereenkomst(en) houden.

Artikel 17. Geheimhouding en beveiliging

- 17.1 Informatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt danwel de andere partij anderszins weet, kan of had moeten vermoeden dat informatie vertrouwelijk is.
- 17.2 Partijen zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking is gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het in de Overeenkomst bepaald en deze direct noch indirect aan derden (laten) verstrekken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze vertrouwelijke informatie te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 17.3 Het in dit artikel gestelde geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie of verkeersgegevens krachtens wettelijke voorschriften, een rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken, dan wel op basis van dwingend wettelijke verplichtingen gehouden is te verstrekken aan overheidsdiensten of op grond van de Wet ingestelde toezichthoudende instanties waaronder, doch niet beperkt tot, de Autoriteit Persoonsgegevens,.
- 17.4 Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) hebben tot de Apparatuur, Programmatuur, Diensten en/of gegevens. ZORGTTP kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of langs onwettige wegen en/of op onrechtmatige wijze gebruik maken van, en/of ongeautoriseerde toegang verkrijgen tot Apparatuur, Programmatuur, Diensten en/of gegevens.
- 17.5 ZORGTTP garandeert dat zij haar systemen adequaat zal beveiligen, zulks tegen de achtergrond van de stand der techniek en haar financiële alsmede technische mogelijkheden.
- 17.6 Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de data c.q. (persoons)gegevens die hen door de wederpartij zijn verstrekt adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om de van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de informatie is vertrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden.
- 17.7 Opdrachtgever geeft door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk toestemming om in het kader van de uitvoering van de dienstverlening van ZORGTTP, gegevens te verwerken die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van contract-, service- en en klantmanagement, helpdeskdienstverlening, alsmede gegevens over uitgevoerde productie- en verwerkingstransacties. Voorzover dit persoonsgegevens betreffen, bijvoorbeeld personeel en/of contactpersonen van Opdrachtgever, worden deze verwerkt met inachtneming van de thans geldende (privacy-)wetgeving. Opdrachtgever kan te allen tijde, voor zover de thans geldende (privacy-) wetgeving dit toelaat inzage in deze gegevens verzoeken.

Artikel 18. Overdracht en onderaanneming

- 18.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat daaraan voorafgaand schriftelijke toestemming is verkregen van ZORGTTP. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden. ZORGTTP kan aan het verlenen van toestemming voorwaarden verbinden.

- 18.2 ZORGTTIP is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuren/inlenen van personeel. Dit laat de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van ZORGTTIP voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen, alsmede de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit belasting en sociale zekerheidswetgeving onverlet.
- 18.3 Indien vastgelegd in de Overeenkomst fungeert ZORGTTIP in de relatie met Derdeleveranciers als coördinator, hetgeen impliceert dat Opdrachtgever voor vragen en informatie met betrekking tot de Programmatuur of Diensten contact kan opnemen met ZORGTTIP en ZORGTTIP vervolgens in contact treedt met die desbetreffende Derdeleverancier. ZORGTTIP is niet verantwoordelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers uit hoofde van hun overeenkomst(en) met Opdrachtgever.

Artikel 19. Documentatie

- 19.1 ZORGTTIP zal, indien vastgelegd in de Overeenkomst en mits beschikbaar, Opdrachtgever in het kader van de Implementatie voorzien van de door ZORGTTIP daartoe opgestelde documentatie.
- 19.2 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de documentatie berusten bij ZORGTTIP, Derdeleveranciers, en/of haar licentiegevers. ZORGTTIP verleent aan Opdrachtgever op documentatie waarvan de intellectuele eigendomsrechten aan ZORGTTIP toekomen een niet-exclusief, niet-overdraagbare machtiging voor gebruik binnen haar eigen organisatie. Dit gebruik houdt tevens het kopiëren van deze documentatie ten behoeve van haar eigen personeel c.q. gebruikers in.
- 19.3 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot documentatie op Programmatuur en/of andere zaken waarvan de intellectuele eigendomsrechten niet aan ZORGTTIP toekomen, berusten bij de desbetreffende Derdeleverancier. Een eventuele licentie op deze documentatie volgt uit de leverings- en/of licentievoorwaarden van deze Derdeleveranciers.

Artikel 20. Onderhoud Programmatuur en/of Apparatuur en infrastructuur

- 20.1 Indien Opdrachtgever met ZORGTTIP een Overeenkomst aangaat met betrekking tot het uitvoeren van beheer en/of onderhoud van Programmatuur, Apparatuur en/of infrastructuur wordt in de Overeenkomst nader gespecificeerd welke rechten Opdrachtgever waarop heeft, onder welke voorwaarden en tegen welke prijzen en tarieven.
- 20.2 Indien de Overeenkomst (gedeeltelijk) onderhoud van Apparatuur behelst die ZORGTTIP niet heeft geleverd en/of heeft voorgeschreven, behoudt ZORGTTIP zich het recht voor alvorens uitvoering aan de Overeenkomst te geven de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde apparatuur te inventariseren. Deze inventarisatie zal als Bijlage onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Het onderhoud zal dan slechts betrekking hebben op de geïnventariseerde apparatuur.

Artikel 21. Software As A Service

- 21.1 In geval ZORGTTIP Software as a Service (SaaS) aanbiedt, komen partijen in de Overeenkomst overeen welke functionaliteit ZORGTTIP of een Derdeleverancier als Dienst zal leveren aan Opdrachtgever. In een SLA bij de Overeenkomst leggen zij het service level voor de Dienst vast waarin in ieder geval de beschikbaarheid is geregeld. Bij gebreke van een SLA garandeert ZORGTTIP niet dat de functionaliteit van Dienst voor Opdrachtgever altijd beschikbaar is/zijn, doch streeft ZORGTTIP naar een maximale beschikbaarheid. Indien een eventuele niet-beschikbaarheid maximaal vier (4) aaneengesloten uren voortduurt, zal de Dienst als volwaardig en ongestoord worden aangemerkt.
- 21.2 ZORGTTIP garandeert dat zij gerechtigd is de functionaliteit als Dienst ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever en vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden dienaangaande.
- 21.3 Zodra ZORGTTIP de inrichting van de functionaliteit heeft voltooid, zal ZORGTTIP Opdrachtgever hierover informeren en melden dat is opgeleverd, de Dienst is begonnen en de functionaliteit aan Opdrachtgever gereed voor gebruik is.
- 21.4 Aanpassingen van functionaliteit(en) van de Dienst worden tijdig door ZORGTTIP aan Opdrachtgever gecommuniceerd en ZORGTTIP verstrekt informatie aangaande de consequenties van de voorgenomen aanpassingen c.q. wijzigingen. In overleg zullen partijen beslissen of de aangepaste functionaliteit aan Opdrachtgever ter beschikking zal worden gesteld.

Artikel 22. Gebruik van de Diensten door Opdrachtgever, Misbruik & Fair Use

- 22.1 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle in het kader van de Dienstverlening door ZORGTTIP verstrekte gebruiksnamen en wachtwoorden, althans toegangsgegevens.
- 22.2 Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
- geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik, misbruik dan wel gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Diensten van ZORGTTIP;
 - geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ZORGTTIP of derden;
 - geen gebruik maken van andere dan door ZORGTTIP geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van ZORGTTIP met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;
 - derden niet toestaan gebruik te maken van de Dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ZORGTTIP;
 - het Systeem inclusief Programmatuur, niet nader inrichten c.q. parameteriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van ZORGTTIP, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken en generlei handelingen verrichten zoals het opstarten van processen/programma's op de Systemen van ZORGTTIP, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de Systemen

van ZORGTTP en/of overige Internet gebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van ZORGTTP;

- g. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor (de extra kosten voor) overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van tekst of afbeeldingen over het Internet via de server van ZORGTTP van en naar de website van Opdrachtgever). Zulks geschiedt conform de overeengekomen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in de tarievenlijst bij de Overeenkomst of zoals gepubliceerd op de internetsite van ZORGTTP;
- h. ZORGTTP hanteert een "fair use" policy ten aanzien van het gebruik van haar diensten ter bescherming van de belangen van haar gebruikers, inhoudende dat het gebruik van de Diensten zich binnen redelijke proporties en een redelijke bandbreedte van capaciteitsbeslag op de betreffende Dienst dient te bevinden, daar een bovengemiddeld en onevenredig gebruik van de Diensten verstorend kan werken op de continuïteit en beschikbaarheid van de Diensten voor andere gebruikers, welk gebruik daarmee in strijd wordt geacht met deze fair use policy. Deze fair use policy wordt gepubliceerd op de website van ZORGTTP en is, onder invloed van technische ontwikkelingen, aan wijzigingen onderhevig;
- i. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van Diensten van ZORGTTP die op basis van "onbeperkte beschikbaarheid" of "Unlimited" worden aangeboden, is Opdrachtgever verplicht hiervan op een redelijke wijze gebruik te maken en zich te onthouden van ieder buitensporig gebruik van deze Diensten, bij gebreke waarvan ZORGTTP Opdrachtgever per e-mail zal waarschuwen en wijzen op zijn verplichting zich te onthouden van buitensporig gebruik en zich te conformeren aan het fair use beleid van ZORGTTP, een en ander uitsluitend ter beoordeling aan ZORGTTP. Indien Opdrachtgever na deze waarschuwing het buitensporig gebruik continueert is ZORGTTP gerechtigd de Diensten te beëindigen zonder tot schadevergoeding of restitutie van reeds betaalde bedragen verschuldigd te zijn

- 22.3 Voor schade berokkend aan ZORGTTP of aan derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is Opdrachtgever volledig aansprakelijk.
- 22.4 ZORGTTP behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan Opdrachtgever verstrekte toegang tot- en gebruik van de Diensten en Systemen van ZORGTTP onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing buiten gebruik te (doen) stellen wanneer Opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Opdrachtgever blijft in dat geval wel aansprakelijk voor de kosten voortvloeiend uit de Overeenkomst voor de resterende looptijd.
- 22.5 ZORGTTP is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart ZORGTTP tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 22.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn Overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij ZORGTTP daaraan voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 22.7 Het is Opdrachtgever niet toegestaan hem de door ZORGTTP ter beschikking gestelde Programmatuur te kopiëren anders dan voor eigen gebruik en voor het maken van back-ups. Opdrachtgever mag aan de Programmatuur, alsmede aan de door hem gemaakte back-ups geen wijzigingen aanbrengen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van ZORGTTP.

Artikel 23. Beheer van de Diensten / Systemen van ZORGTTP

- 23.1 De Diensten van ZORGTTP worden, voor zover van toepassing, geleverd conform de standaardinstellingen van ZORGTTP, zoals van tijd tot tijd gehanteerd. De standaardinstellingen kunnen te allen tijde door ZORGTTP worden aangepast.
- 23.2 ZORGTTP is te allen tijde gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar Systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud aan de Systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die Systemen.
- 23.3 ZORGTTP is te allen tijdegerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure van de Diensten.
- 23.4 ZORGTTP is te allen tijdegerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de geleverde Dienst, mits zulke wijzigingen niet de functionaliteit of de kenmerken van de Dienst nadelig beïnvloeden. Voor gratis Diensten geldt dat ZORGTTP te allen tijde onvoorwaardelijk gerechtigd is om deze Diensten aan te passen of te wijzigen. Wijzigingen in de Diensten kunnen worden bekend gemaakt op de website van ZORGTTP in de betreffende dienstbeschrijvingen.
- 23.5 ZORGTTP is niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever als gevolg van het handelen van ZORGTTP op grond van het in de voorgaande leden gestelde.
- 23.6 Tenzij anders is overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het functioneren van de Apparatuur, Programmatuur, hulpapparatuur en verbindingen, welke noodzakelijk zijn om de Diensten van ZORGTTP beschikbaar te laten zijn.
- 23.7 Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik ervan is slechts toegestaan voor Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de Diensten van ZORGTTP gebruik te laten maken of zijn Gebruikersnaam aan derden beschikbaar te stellen.
- 23.8 Ten aanzien van de back-up services is ZORGTTP nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verlies van een wachtwoord door Opdrachtgever voor zover deze zich onder beheer van Opdrachtgever bevindt, dan wel voor enige schade die voortvloeit uit het feit dat een derde toegang heeft verkregen tot een wachtwoord dat onder beheer van Opdrachtgever valt.

Artikel 24. Diversen

- 24.1 Wijzigingen of aanpassingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

- 24.2 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst schriftelijk aan elkaar doen kunnen ook, tenzij blijkt de desbetreffende bepaling expliciet schriftelijkheid is vereist, per e-mail plaatsvinden, met dien verstande dat de partij die ervoor kiest een e-mail te gebruiken, het bewijsrisico draagt indien een kennisgeving volgens de andere partij niet of niet goed zou zijn aangekomen.
- 24.3 Het nalaten van een partij om binnen een in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan en voor zover niet meer dan twaalf (12) maanden zijn verstreken na het verlopen van die termijn.
- 24.4 In geval van strijdigheid tussen het in de Overeenkomst bepaalde en de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden prevaleert het in de Overeenkomst bepaalde.
- 24.5 De Overeenkomst prevaleert boven enige Bijlage, tenzij in de overeenkomst een afwijkende rangorde is vastgesteld.
- 24.6 Indien één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en treden partijen in overleg om een nieuwe vervangende bepaling overeen te komen, waarbij de strekking van de eerstbedoelde bepaling en van deze Algemene Voorwaarden in zijn geheel zoveel als mogelijk in stand blijft.
- 24.7 In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden alsmede de Overeenkomst niet voorzien treden partijen hiertoe zo spoedig mogelijk in overleg.
- 24.8 Opdrachtgever verleent hierbij op voorhand toestemming en medewerking aan overdracht door ZORGTTTP van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde partij.
- 24.9 Wijzigingen in de bevoegdheid van Opdrachtgever dan wel van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, jegens ZORGTTTP eerst van kracht worden nadat ZORGTTTP daarvan schriftelijk door Opdrachtgever in kennis is gesteld.
- 24.10 Opdrachtgever is verplicht van iedere adreswijziging en/of factuurgegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan ZORGTTTP. Opdrachtgever kiest in haar relatie tot ZORGTTTP domicilie op het laatste door Opdrachtgever aan ZORGTTTP opgegeven adres.
- 24.11 Opdrachtgever dient ingeval van een voorzienbaar faillissement of surseance van betaling ZORGTTTP hiervan onverwijld in kennis te stellen. In geval van een reeds geëffectueerd faillissement of surseance van betaling geldt deze verplichting voor de curator of bewindvoerder. ZORGTTTP is in een dergelijk geval gerechtigd de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen, tenzij door de curator of bewindvoerder naar genoegen van ZORGTTTP voldoende zekerheid wordt gesteld tot nakoming van de verplichtingen jegens ZORGTTTP.
- 24.12 Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende wachtwoorden. ZORGTTTP is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij zulks nodig acht in het belang van haar dienstverlening. ZORGTTTP is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door Opdrachtgever op haar systemen worden geplaatst.
- 24.13 ZORGTTTP is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van Opdrachtgever die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de Diensten van ZORGTTTP.
- 24.14 Opdrachtgever vrijwaart ZORGTTTP van alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden of hebben geleden als gevolg van het gebruik van de Diensten van ZORGTTTP door Opdrachtgever.

Artikel 25. Toepasselijk recht en geschillen

- 25.1 Op deze algemene leveringsvoorwaarden en op alle Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende Deelovereenkomsten van ZORGTTTP is het Nederlands recht van toepassing.
- 25.2 In geval van een geschil, geeft de meest gereede partij aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 25.3 In geval van een geschil dat naar aanleiding van of ten gevolge van de Overeenkomst mocht ontstaan wordt dit op verzoek van een der partijen en na instemming van de andere partij, binnen 8 weken na het verzoek voorgelegd voor mediation, bindend advies, of arbitrage bij de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering (SGOA) te Heemstede, welke instantie bevoegd is om op basis van haar statuten en reglementen kennis te nemen van het geschil. Indien het geschil niet binnen 8 weken is voorgelegd bij de SGOA, hebben beide partijen het recht af te zien van de SGOA procedure en het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.
- 25.4 Het bepaalde in artikel 25.3 laat onverlet de bevoegdheid van partijen om zich in spoedeisende gevallen te wenden tot de Voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.
- 25.5 Het in de artikelen 25.3 bepaalde laat onverlet de verplichting van beide partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.
- 25.6 Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever jegens ZORGTTTP, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van een jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.