

1. Aanbieding en overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Total Progress (hierna te noemen: Total Progress) goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Indien Cliënt de algemene voorwaarden van Total Progress niet accepteert, komt er geen overeenkomst tot stand.

1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Total Progress en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn incl. omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Total Progress gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

2.3 Total Progress is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

2.4 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Total Progress kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.3, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Total Progress genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

2.5 Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen.

2.6 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.



Algemene voorwaarden Total Progress

Bij alle gevallen wordt de domein Hosting met de daarbij horende diensten binnen 14 dagen na het in gebreke blijven van betaling, stop gezet. Dit houdt mede in dat uw website niet meer toonbaar is en uw e-mail dat is gekoppeld aan uw domein naam, niet meer zal binnenkomen.

3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

3.1 Elk van de partijen staat er voor in dat alle vóór en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.

3.2 Elk van de partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten

4.1 Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Total Progress, totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Total Progress zijn voldaan.

4.2 Rechten worden aan Cliënt steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

5. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

6. Rechten van intellectueel of industrieel eigendom

6.1 Alle rechten van intellectueel of industrieel eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Total Progress of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

6.2 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Total Progress of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

6.3 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

6.4 Het is Total Progress toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Total Progress door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Total Progress op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.

6.5 Behoudens het geval dat Total Progress een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

6.6 Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Total Progress ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt Total Progress schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Total Progress zal binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en onder welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Total Progress schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Total Progress te maken.

6.8 Total Progress zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Total Progress zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt Total Progress onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Total Progress.

Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Total Progress verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Total Progress zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Total Progress een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Total Progress het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Total Progress wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van Total Progress voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Total Progress gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Total Progress geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

6.9 Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Total Progress van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal Total Progress vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerking door Cliënt

7.1 Cliënt zal Total Progress steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

7.2 Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Total Progress te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

7.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Total Progress staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Total Progress in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

7.5 Ingeval medewerkers van Total Progress op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals –indien van toepassing– een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragend. Cliënt zal Total Progress vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Total Progress daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

8. Leveringstermijnen

Alle door Total Progress genoemde (levering)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Total Progress bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (levering)termijn brengt Total Progress niet in verzuim.

Total Progress is niet gebonden aan (levering)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Total Progress en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging

9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

9.2 Indien een tot stand gekomen overeenkomst tussen Total Progress en Cliënt tot 14 werkdagen voor de startdatum van de overeenkomst door Cliënt wordt ontbonden om welke reden dan ook, is Cliënt aan Total Progress een schadevergoeding verschuldigd van minimaal 50% van de in de overeenkomst geschatte (investering)kosten voor Cliënt.

9.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Bij de opzegging dient een opzegtermijn van één (1) maand in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.4 Total Progress kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt –al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Total Progress zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.5 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Total Progress ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Total Progress vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van Total Progress; vrijwaring

10.1 Total Progress aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.

10.2 De totale aansprakelijkheid van Total Progress wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan EUR 200.000 (tweehonderdduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van Total Progress aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
- b. de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Total Progress op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.3 De totale aansprakelijkheid van Total Progress voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan aanschafwaarde van order per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. 10.4 Aansprakelijkheid van Total Progress voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

10.5 Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op Total Progress geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.2 en 10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Total Progress.

10.6 De aansprakelijkheid van Total Progress wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Total Progress onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Total Progress ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Total Progress in staat is adequaat te reageren.

10.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Total Progress meldt.

10.8 Cliënt vrijwaart Total Progress voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een produkt of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Total Progress geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

11. Overmacht

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeTotal Progresss van Total Progress.

11.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Het geen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. Export

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal Total Progress vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

13. Toepasselijk recht en geschillen

13.1 De overeenkomsten tussen Total Progress en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.

13.2 De geschillen welke tussen Total Progress en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Total Progress met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrial reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

14. Duur

14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Cliënt is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.5.

14.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Total Progress de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

15. Uitvoering van de werkzaamheden

15.1 Total Progress zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

15.2 Alle door Total Progress te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Total Progress te stellen voorwaarden door Cliënt worden geprepareerd en worden aangeleverd. Tenzij anders is overeengekomen, zal Cliënt de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Total Progress de computerservice uitvoert. Transport geschiedt voor rekening en risico van Cliënt, ook indien dit door Total Progress wordt uitgevoerd of verzorgd.

15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Total Progress ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Total Progress verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Total Progress.

15.4 Alle door Total Progress bij de computerservice te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Total Progress, ook indien Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Total Progress. Total Progress kan de van Cliënt ontvangen producten en gegevens en de resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan Total Progress verschuldigde bedragen betaald heeft.

15.5 Total Progress kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrenen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Total Progress Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Cliënt. In zodanig geval kan Cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Total Progress de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

15.6 Total Progress zal zich er naar beste kunnen voor inspannen dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur voor zover mogelijk wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Desverzocht zal Total Progress tegen de bij hem gebruikelijke tarieven Cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Cliënt.

16. Telecommunicatie

16.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. Total Progress is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

16.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Total Progress Cliënt toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Cliënt zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

17. Beveiliging en privacy

17.1 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet persoonsregistraties gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Cliënt zal Total Progress alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Total Progress zal voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsregistraties zorg dragen.

17.2 Cliënt vrijwaart Total Progress voor alle aanspraken van derden die jegens Total Progress mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet persoonsregistraties en/of wettelijke bewaartermijnen.

18. Garantie

18.1 Tenzij anders is overeengekomen, is Total Progress niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal deze resultaten na ontvangst controleren. Total Progress staat er niet voor in dat de computerservice foutloos zal worden verleend. Indien onvolkomenheden in de resultaten van de verwerking een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Total Progress uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Total Progress de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de computerservice benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Total Progress kenbaar maakt.

De herhaling zal gratis worden uitgevoerd. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Total Progress, kan Cliënt Total Progress verzoeken de computerservice te herhalen, in welk geval Total Progress de kosten daarvan in rekening zal brengen. Indien herstel van onvolkomenheden die toegerekend moeten worden aan Total Progress redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Total Progress de voor de betreffende computerservice door Cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Cliënt aansprakelijk te zijn.

19. Uitvoering

19.1 Total Progress zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

19.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Total Progress gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

19.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Total Progress gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. Total Progress is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 20.

19.4 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Total Progress steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

19.5 Uitvoering van de dienstverlening geschiedt in principe tijdens kantooruren. Indien zulks noodzakelijk is en op verzoek van Cliënt kan de uitvoering van de dienstverlening ook buiten kantooruren plaatsvinden tegen de hieronder aangegeven toeslagen op het gebruikelijke tarief van Total Progress.

maandag t/m vrijdag zaterdag zondag algemeen erkende feestdagen

07:00 – 19:00 uur Geen toeslag + 50% + 100% + 150%

19:00 – 00:00 uur + 25% + 75% + 100% + 150%

00:00 – 07:00 uur + 50% + 100% + 100% + 150%

Een kalenderdag loopt van 07:00 – 07:00 uur.

20. Wijziging en meerwerk

20.1 Indien Total Progress op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt aan Total Progress worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Total Progress. Total Progress is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

20.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 20.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Total Progress, kunnen worden beïnvloed.

20.3 Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Total Progress Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

21. Opleidingen, cursussen en trainingen

21.1 Voorzover de dienstverlening van Total Progress bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Total Progress steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij Total Progress gebruikelijke regels.

21.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Total Progress aanleiding geeft, is Total Progress gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

22. Ontwikkeling van programmatuur

22.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Total Progress zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.

22.2 Total Progress is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Cliënt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

23. Aflevering, installatie en acceptatie

23.1 Total Progress zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Total Progress uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

23.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Total Progress uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor produktieve of operationele doeleinden te gebruiken.

23.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Total Progress uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- c. indien Total Progress vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan.

In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

23.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt Total Progress hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.7 bevat, zal Cliënt Total Progress uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Total Progress zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Total Progress gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

23.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Total Progress om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen.

23.7 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.

24. Gebruiksrecht

24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Total Progress Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

24.2 De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt.

Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('timesharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld.

24.4 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Total Progress retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging Total Progress onverwijld schriftelijk melding maken.

25. Aflevering, installatie en acceptatie

25.1 Total Progress zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door Total Progress uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren.

25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.3 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing.

25.3 Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van Total Progress ingevolge de garantie van artikel 26.

26. Garantie

26.1 Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Total Progress naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Total Progress zijn gemeld.

Total Progress garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Total Progress zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Total Progress kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan Total Progress toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van Total Progress wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Total Progress te bepalen locatie. Total Progress is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

26.3 Na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode is Total Progress niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

27. Onderhoud

27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Total Progress geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Total Progress melden. Na ontvangst van de melding zal Total Progress naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 6.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur.

De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Total Progress te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. Total Progress is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

27.2 Total Progress garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

27.3 Total Progress kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Total Progress toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Total Progress is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Total Progress bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Total Progress niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie.

Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Total Progress van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Total Progress aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

27.5 Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Total Progress is aangegaan, kan Total Progress door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

28. Programmatuur van Total Progress

Indien en voor zover Total Progress programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Total Progress schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden.

Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Total Progress en Total Progress zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Total Progress om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

29. Aflevering

29.1 De door Total Progress aan Cliënt verkochte apparatuur zal aan Cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Total Progress. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Total Progress de aan Cliënt verkochte apparatuur afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats in Nederland.

29.2 Total Progress zal Cliënt tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

29.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

29.4 Total Progress zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

29.5 Cliënt zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Total Progress geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart Total Progress voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

30. Installatie

30.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Total Progress de apparatuur installeren of laten installeren.

30.2 In alle gevallen zal Cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Total Progress zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.

30.3 Cliënt zal Total Progress voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Total Progress.

31. Retourzendingen

31.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is Total Progress niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.

31.2 In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Total Progress van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door Total Progress zijn gecrediteerd.

31.3 Total Progress behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retourgezonde producten, met een minimum van EUR 20,— (twintig euro).

32. Aflevering, installatie en acceptatie

Total Progress zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 29 dan wel, indien een door Total Progress uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt.

De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Total Progress uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

33. Garantie

33.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal Total Progress naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Total Progress in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij Total Progress zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Total Progress. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten

geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van Total Progress wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Total Progress in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

33.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Total Progress in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

34. Apparatuur van Total Progress

Indien en voor zover Total Progress apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks door Total Progress schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Total Progress en Total Progress zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden.

Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Total Progress om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

35. Duur van de onderhoudsverplichting

35.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

35.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Total Progress de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

35.3 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

36. Onderhoud

36.1 Onder onderhoud wordt verstaan:

- a. preventief onderhoud: de door Total Progress ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
- b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
- c. remote preventief onderhoud: de door Total Progress ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
- d. remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Total Progress schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

36.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Total Progress geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. 36.3 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 36.2 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Total Progress het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Cliënt de geldende tarieven in rekening worden gebracht volgens onderstaand overzicht.

maandag t/m vrijdag zaterdag zondag algemeen erkende feestdagen

07:00 – 19:00 uur Geen toeslag + 50% + 100% + 150%

19:00 – 00:00 uur + 25% + 75% + 100% + 150%

00:00 – 07:00 uur + 50% + 100% + 100% + 150%

Een kalenderdag loopt van 07:00 – 07:00 uur.

37. Verplichtingen van Total Progress

37.1 Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht Total Progress zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 38.2 door Cliënt bij Total Progress zijn gemeld, te verhelpen.

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

37.3 Total Progress draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Total Progress zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Total Progress zal Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

37.4 De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Total Progress noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Total Progress.

38. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

38.1 Cliënt kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Total Progress.

38.2 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Total Progress daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige werknemer van Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Cliënt is gehouden het personeel van Total Progress of door Total Progress aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.

38.3 Op verzoek van Total Progress zal een ter zake kundige werknemer van Cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van Cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

38.4 Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van Total Progress.

38.5 Cliënt is bevoegd niet door Total Progress geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door Total Progress geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Cliënt.

38.6 Indien het naar het oordeel van Total Progress voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Total Progress stellen.

38.7 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Total Progress behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.

38.8 Cliënt draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

39. Uitsluitingen

39.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Total Progress op grond van de overeenkomst, en zullen Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

39.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Total Progress of diens hulppersonen;
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
- modificaties aan apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

40. Tarieven en betaling

40.1 Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Total Progress gebruikelijke basisonderhoudstarief. 40.2 De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 35.1, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

40.3 Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.

40.4 Total Progress is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Cliënt tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Total Progress gedurende deze periode op verzoek van Cliënt toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Total Progress hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

41. Werkingssfeer

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparaat betreft.

42. Aflevering

42.1 De door Total Progress aan Cliënt verkochte software licenties zal aan Cliënt worden afgeleverd op een door Cliënt aan te wijzen plaats in Europa.

42.2 Total Progress zal Cliënt tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de software licenties af te leveren.

42.3 Total Progress is gerechtigd derden in te schakelen voor de levering van de software licenties.

43. Aansprakelijkheid

43.1 Total Progress levert aantal en soort software licenties, zoals opgegeven door Cliënt.

43.2 Total Progress kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor de juiste aantal en soort software licenties, behoudens gevallen waarin Total Progress zelf de inventarisatie heeft uitgevoerd van de benodigde software licenties.