

I ALGEMENE BEPALINGEN

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Total Progress B.V. (hierna te noemen: "Total Progress"), alsmede op alle overeenkomsten (hierna: "de Overeenkomst") tussen Total Progress en haar opdrachtgevers.

2. Grondslag offertes

2.1 Bestellingen dienen te allen tijde schriftelijk te worden geplaatst. Total Progress is uitsluitend gebonden nadat zij een opdracht of afspraak schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd, waaronder mede wordt verstaan bevestiging per e-mail. Mondelinge toezeggingen binden Total Progress slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

3. Prijzen

3.1 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, zijn de door Total Progress gehanteerde prijzen exclusief omzetbelasting (btw).

3.2 Total Progress is gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren overeenkomstig de consumentenprijsindex (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Daarnaast behoudt Total Progress zich het recht voor prijsverhogingen van haar toeleveranciers door te berekenen aan opdrachtgever.

3.3 In overige gevallen is Total Progress gerechtigd haar prijzen en tarieven te wijzigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van drie maanden. Indien opdrachtgever niet instemt met de voorgestelde wijziging, is hij gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, mits dit geschiedt binnen 30 dagen na de kennisgeving van de wijziging en met ingang van de datum waarop de aangepaste tarieven van kracht worden.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, dienen facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, zonder korting, verrekening of opschorting, ongeacht enige (gestelde) tekortkoming van Total Progress.

4.2 Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Vanaf de vervaldatum is Total Progress gerechtigd wettelijke (handels)rente in rekening te brengen en gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten.

4.3 Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die Total Progress moet maken ter incasso van openstaande bedragen, komen volledig voor rekening van opdrachtgever. Hieronder vallen mede de kosten van incassobureaus en het werkelijke honorarium van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de bij gerechtelijke uitspraak toegekende kosten overschrijden. Deze bepaling laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Total Progress onverlet.

5. Termijnen

5.1 Leveringstermijnen en (op)leverdata gelden te allen tijde als streefdata en zijn niet fataal, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

5.2 Bij overschrijding van een termijn dient opdrachtgever Total Progress schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn te gunnen om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

5.3 Slechts indien Total Progress ook binnen deze aanvullende termijn in gebreke blijft, is opdrachtgever

gerechtigd de Overeenkomst voor het niet-uitgevoerde gedeelte te ontbinden, zonder dat Total Progress tot schadevergoeding gehouden is.

6. Geheimhouding

6.1 Partijen zijn verplicht tot strikte geheimhouding van broncodes, technische gegevens, documentatie en alle overige informatie van vertrouwelijke aard – waaronder mede begrepen de inhoud van de Overeenkomst – afkomstig van de andere partij.

6.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor Total Progress indien en voor zover verstrekking van bedoelde informatie noodzakelijk is op grond van een wettelijke verplichting of ter uitvoering van de Overeenkomst.

7. Intellectuele eigendom

7.1 Alle eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten op door Total Progress geleverde of ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, websites, databestanden, gebruikersdocumentatie, rapportages en voorbereidend materiaal, berusten uitsluitend bij Total Progress of haar toeleveranciers, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Het gebruiksrecht dat opdrachtgever verkrijgt is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

7.2 Total Progress vrijwaart opdrachtgever tegen vorderingen wegens vermeende inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten, mits:

- opdrachtgever Total Progress onverwijld en schriftelijk op de hoogte stelt van de aanspraak,
- de behandeling van de vordering volledig aan Total Progress wordt overgelaten, met volledige medewerking van opdrachtgever, en
- opdrachtgever zich onthoudt van verklaringen, toezeggingen of erkenningen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Total Progress.
Deze vrijwaring geldt niet voor producten of diensten die door derden aan Total Progress zijn geleverd.

7.3 Indien een inbreuk wordt vastgesteld, zal Total Progress naar eigen keuze:

- opdrachtgever het recht verschaffen het gebruik voort te zetten;
- het product of de dienst aanpassen; of
- deze vervangen door een niet-inbreukmakend alternatief.
Indien dit niet mogelijk blijkt, zullen de betrokken producten en/of diensten op nader overeen te komen voorwaarden worden teruggenomen.

7.4 De vrijwaring geldt niet indien de aanspraak voortvloeit uit gebruik van de producten of diensten in combinatie met andere producten of diensten die niet van Total Progress afkomstig zijn.

7.5 Total Progress is nimmer gehouden tot enige andere of verdergaande aansprakelijkheid dan in dit artikel bepaald.

8. Garantie

8.1 Total Progress geeft geen garanties met betrekking tot de geschiktheid van producten of diensten voor het beoogde gebruik. Evenmin wordt gegarandeerd dat de producten of diensten ononderbroken functioneren of vrij zijn van fouten.

8.2 Voor producten of diensten van derden wordt slechts garantie verleend voor zover de betreffende derde leverancier daarvoor instaat. Total Progress zal zich inspannen om gerechtvaardigde aanspraken jegens deze

derden te ondersteunen.

8.3 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de werking en beschikbaarheid van producten en diensten mede afhankelijk is van de kwaliteit en beschikbaarheid van internetverbindingen en van gelijktijdig gebruik van die verbinding door opdrachtgever.

9. Producten en diensten van derden

9.1 Indien Total Progress producten of diensten van derden aan opdrachtgever levert, zijn op die producten of diensten de algemene voorwaarden van de betreffende derden van toepassing, met uitsluiting van daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden.

Opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden. De in deze voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen van Total Progress blijven volledig van kracht, tenzij de voorwaarden van de derde een ruimere aansprakelijkheid erkennen. De rechts- en forumkeuze van deze algemene voorwaarden blijven onverkort van toepassing.

10. Reclame

10.1 Opdrachtgever is verplicht om bij ontvangst, respectievelijk direct na installatie, de geleverde producten op zichtbare gebreken of tekortkomingen te controleren. Klachten hierover dienen, op straffe van verval van recht, binnen zeven dagen schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld aan Total Progress.

10.2 Klachten met betrekking tot andere gebreken dienen onverwijld na ontdekking – of het moment waarop deze redelijkerwijs hadden behoren te worden ontdekt – schriftelijk te worden gemeld.

10.3 In geval van een gegronde klacht zal Total Progress – naar eigen keuze – binnen redelijke termijn de gebreken herstellen, de producten vervangen of de betaalde vergoeding restitueren.

10.4 Indien de klacht slechts een deel van de levering betreft, geeft dit geen recht op weigering van de gehele prestatie.

10.5 Klachten over door Total Progress verrichte werkzaamheden dienen, op straffe van verval van recht, binnen 30 dagen na ontdekking of redelijkerwijs te ontdekken tekortkoming schriftelijk te worden gemeld.

11. Eigendomsvoorbehoud

11.1 Total Progress behoudt zich de eigendom voor van alle geleverde en nog te leveren producten totdat volledige betaling van alle openstaande bedragen, vermeerderd met rente en kosten, heeft plaatsgevonden.

11.2 Zolang de eigendom niet is overgedragen, is opdrachtgever niet gerechtigd de producten te vervreemden, te verpanden of anderszins te bezwaren. Opdrachtgever dient de producten zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Total Progress te bewaren.

11.3 Indien opdrachtgever tekortschiet in zijn betalingsverplichtingen of Total Progress goede gronden heeft om aan te nemen dat opdrachtgever hierin tekort zal schieten, is Total Progress gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten terug te nemen of licenties te beëindigen.

12. Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van Total Progress wegens toerekenbare tekortkoming, ongeacht de rechtsgrond, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Overeenkomst bedongen prijs (exclusief btw). Bij duurovereenkomsten met een looptijd langer dan één jaar wordt het bedrag gebaseerd op het jaartarief. In geen geval zal de totale directe aansprakelijkheid € 500.000 overstijgen.

12.2 Voor schade door dood, lichamelijk letsel of materiële schade aan zaken is de maximale aansprakelijkheid beperkt tot € 1.250.000.

12.3 Total Progress is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste

besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsschade of schade door verlies van data of documenten.

12.4 De bovengenoemde beperkingen laten overige aansprakelijkheidsuitsluitingen in deze voorwaarden onverlet.

12.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen vervallen indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Total Progress.

12.6 Aansprakelijkheid ontstaat slechts indien Total Progress schriftelijk in gebreke is gesteld met een duidelijke omschrijving van de tekortkoming, en zij binnen een redelijke termijn niet alsnog correct presteert.

12.7 Opdrachtgever vrijwaart Total Progress tegen alle aanspraken van derden op grond van productaansprakelijkheid indien de schade voortvloeit uit door opdrachtgever geleverde systemen waarin producten of diensten van Total Progress zijn verwerkt, tenzij de schade aantoonbaar is veroorzaakt door Total Progress.

12.8 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden mede ten gunste van derden die Total Progress bij de uitvoering van de Overeenkomst inschakelt.

13. Overmacht

13.1 Total Progress is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen indien sprake is van overmacht als bedoeld in de wet, jurisprudentie of maatschappelijke opvattingen. In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.

13.2 Onder overmacht wordt mede verstaan: uitval van elektriciteit, storingen in netwerk- of telecommunicatiediensten, alsmede tekortkomingen van toeleveranciers of derden.

14. Privacy

14.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking van gegevens via diensten van Total Progress. Opdrachtgever garandeert dat de gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden en vrijwaart Total Progress tegen aanspraken ter zake.

14.2 Partijen zullen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten conform artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

15. Overname van personeel

15.1 Het is partijen niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot één jaar na beëindiging daarvan, personeel van de andere partij in dienst te nemen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Bij overtreding verbeurt de overtredende partij een direct opeisbare boete van € 50.000 per betrokken medewerker.

16. Bewijs

16.1 De elektronische administratie en logbestanden van Total Progress vormen dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs van de zijde van opdrachtgever.

17. Duur van de overeenkomst

17.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd.

17.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar. Indien geen opzegging plaatsvindt uiterlijk drie maanden voor de afloopdatum, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor telkens één jaar.

17.3 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door elk der partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, per aangetekend schrijven.

18. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

18.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Total Progress en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met aanbiedingen of overeenkomsten zullen exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.

II DIENSTVERLENING

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze dienstverleningsvoorwaarden zijn, in aanvulling op de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I, van toepassing op alle diensten die Total Progress verleent, waaronder mede begrepen installatie, implementatie, ondersteuning, training, projectbegeleiding, consultancy, detachering en aanverwante dienstverlening. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren deze dienstverleningsvoorwaarden boven de algemene bepalingen.

2. Uitvoering

2.1 Total Progress zal de overeengekomen diensten naar beste inzicht, vermogen en op professionele en zorgvuldige wijze uitvoeren. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, betreft iedere verbintenis van Total Progress een inspanningsverplichting.

3. Wijzigingen en meerwerk

3.1 Werkzaamheden die buiten de reikwijdte van de oorspronkelijk overeengekomen dienstverlening vallen, worden als meerwerk beschouwd en zullen door opdrachtgever aan Total Progress worden vergoed tegen de gebruikelijke tarieven van Total Progress.

4. Inzet van consultants

4.1 Indien van toepassing zal Total Progress consultants beschikbaar stellen voor de uitvoering van de dienstverlening. Total Progress is bevoegd, na overleg met opdrachtgever, de ingezette personen te vervangen door anderen met vergelijkbare kwalificaties.

5. Service Level Agreement (SLA)

5.1 Afspraken over serviceniveaus worden slechts geacht tot stand te zijn gekomen indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Opdrachtgever dient Total Progress onverwijld te informeren over alle omstandigheden die van invloed (kunnen) zijn op het serviceniveau.

5.2 Bij het meten van de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en diensten worden vooraf aangekondigde buitengebruikstellingen en omstandigheden buiten de invloedssfeer van Total Progress buiten beschouwing gelaten. Tenzij het tegendeel wordt aangetoond, geldt de door Total Progress gemeten beschikbaarheid als bindend bewijs.

6. Back-ups

6.1 Total Progress is niet verantwoordelijk voor het maken, controleren of garanderen van back-ups. Deze verantwoordelijkheid berust volledig bij opdrachtgever.

6.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor naleving van wettelijke verplichtingen met betrekking tot administratie en gegevensbewaring.

III PROGRAMMATUUR

1. Toepasselijkheid

1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen (Deel I), van toepassing indien Total Progress programmatuur ter beschikking stelt anders dan op basis van een SaaS-dienst.

2. Gebruiksrecht

2.1 Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan sublicenties te verlenen of kopieën aan derden te verstrekken. Het gebruiksrecht beperkt zich tot het laden en uitvoeren van de programmatuur conform de overeengekomen gebruiksbeperkingen.

2.2 Het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur is slechts toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Total Progress.

3. Terbeschikkingstelling

3.1 Indien overeengekomen is dat programmatuur op informatiedrager wordt geleverd, bepaalt Total Progress de vorm en drager. Tenzij anders overeengekomen, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor installatie en inrichting. Dataconversie behoort slechts tot de verplichtingen van Total Progress indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

3.2 Total Progress bepaalt de vorm en taal van eventueel te verstrekken gebruikersdocumentatie, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

4. Acceptatie

4.1 Bij gebreke van een overeengekomen acceptatietest, wordt de programmatuur aanvaard zoals geleverd ('as is').

4.2 Indien wel een acceptatietest is overeengekomen, geldt de programmatuur als geaccepteerd na succesvolle afronding daarvan of bij ingebruikname, indien geen test is overeengekomen.

IV. SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS)

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze bepalingen zijn van toepassing in aanvulling op de algemene bepalingen (Deel I) en programmatuurvoorwaarden (Deel III), tenzij daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken.

2. Omschrijving van de dienst

2.1 Onder SaaS wordt verstaan het op afstand via een netwerk ter beschikking stellen van programmatuur, zonder fysieke levering van de software aan opdrachtgever.

2.2 Total Progress is gerechtigd de SaaS-dienst inhoudelijk te wijzigen. Indien dit leidt tot gewijzigde procedures bij opdrachtgever, worden deze kosten gedragen door opdrachtgever. Opdrachtgever mag in dat geval de overeenkomst opzeggen, tenzij de wijziging voortvloeit uit wetgeving of kosteloos wordt uitgevoerd.

2.3 Total Progress mag nieuwe of gewijzigde versies inzetten zonder verplichting specifieke eigenschappen of functionaliteiten te handhaven, tenzij schriftelijk overeengekomen.

3. Verantwoordelijkheden

- 3.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de inzet van de resultaten.
- 3.2 Total Progress is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van opdrachtgever of de beschikbaarheid van voldoende internetcapaciteit.
- 3.3 Total Progress garandeert niet dat de SaaS-dienst foutloos of zonder onderbrekingen werkt.
- 3.4 Evenmin garandeert Total Progress dat de programmatuur tijdig aan gewijzigde wet- en regelgeving wordt aangepast.

V. ONTWIKKELING EN/OF INRICHTING VAN PROGRAMMATUUR EN WEBSITES

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bepalingen zijn, in aanvulling op de algemene bepalingen (Deel I) en de dienstverleningsvoorwaarden (Deel II), van toepassing indien Total Progress programmatuur en/of websites voor opdrachtgever ontwerpt, ontwikkelt en/of inricht.
-

2. Specificaties en uitvoering

- 2.1 Partijen zullen in onderling overleg treden over specificaties, werkwijze, ontwerp en ontwikkeling van de programmatuur en/of website.
- 2.2 Total Progress is gerechtigd de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever zich schriftelijk volledig en onvoorwaardelijk akkoord heeft verklaard met de specificaties of het ontwerp.
- 2.3 Total Progress zal de overeengekomen werkzaamheden naar beste vermogen uitvoeren, met inachtneming van de overeengekomen specificaties of, bij gebreke daarvan, volgens schriftelijk vastgelegde werkwijzen, methodieken, projectstructuren en afspraken.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Total Progress niet verplicht tot het leveren van aanvullende hulpmiddelen zoals beheerssoftware of content managementsystemen.

VI. ONDERHOUD EN SUPPORT

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bepalingen zijn, in aanvulling op de algemene bepalingen (Deel I) en dienstverleningsvoorwaarden (Deel II), van toepassing op het onderhoud van programmatuur door Total Progress.
-

2. Onderhoudsdiensten

- 2.1 Total Progress onderhoudt uitsluitend de in de overeenkomst gespecificeerde programmatuur. Onderhoud omvat gebruiksondersteuning en fouterstel, indien en voor zover dit mogelijk is.
- 2.2 Fouten zijn uitsluitend tekortkomingen ten opzichte van schriftelijk vastgelegde specificaties, voor zover reproduceerbaar en aantoonbaar.
- 2.3 Tenzij schriftelijk overeengekomen, is dataconversie uitgesloten van het onderhoud.
- 2.4 Total Progress zal zich inspannen om gemelde fouten conform haar standaardprocedures te (laten) verhelpen. In andere gevallen zijn de procedures van de betreffende leverancier van toepassing.
- 2.5 Opdrachtgever draagt zorg voor een passende infrastructuur en verleent alle noodzakelijke medewerking, zoals tijdelijke stopzetting van gebruik of het maken van back-ups.
- 2.6 Indien onderhoud vereist is aan software die niet door Total Progress is geleverd, stelt opdrachtgever – indien noodzakelijk – de broncode en technische documentatie kosteloos ter beschikking.
- 2.7 Het onderhoud omvat geen herstel van fouten die voortkomen uit:
 - a. onjuist gebruik of invoerfouten;
 - b. wijzigingen door derden;
 - c. gebruik in strijd met documentatie of voorwaarden;
 - d. gebreken in externe apparatuur of software;

- e. nalatigheid in onderhoud;
 - f. gebruik van verouderde versies;
 - g. verlies of beschadiging van gegevens;
 - h. overige oorzaken buiten de invloedssfeer van Total Progress.
-

3. Multivendor-ondersteuning

3.1 Indien opdrachtgever daarom verzoekt, zal Total Progress assisteren bij probleemoplossing waarbij producten van derden betrokken zijn. Indien blijkt dat de oorzaak bij de derde ligt, worden de werkzaamheden doorbelast tegen het geldende uurtarief.

VII. HOSTING

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze bepalingen zijn, naast Deel I en Deel II, van toepassing indien Total Progress hostingdiensten verleent.

2. Hostingdiensten

- 2.1 Indien schijfruimte is overeengekomen, mag opdrachtgever deze niet overschrijden zonder expliciete afspraken. Bij overschrijding wordt extra gebruik verrekend conform de geldende tarieven.
- 2.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de configuratie, installatie en tuning van zijn systemen en programmatuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.3 Back-up-, uitwijk- en recoverydiensten zijn slechts onderdeel van de overeenkomst indien uitdrukkelijk overeengekomen.
- 2.4 Total Progress mag de hostingdiensten tijdelijk (deels) onderbreken voor onderhoud. Dit zal zoveel mogelijk buiten kantoor tijden en in overleg plaatsvinden.
- 2.5 Bij ingrijpende wijzigingen van de dienstverlening die impact hebben op de werkwijze van opdrachtgever, wordt opdrachtgever tijdig geïnformeerd.
- 2.6 Opdrachtgever draagt zorg voor afdoende beveiliging van eigen systemen. Beveiliging door Total Progress wordt slechts uitgevoerd indien schriftelijk overeengekomen.
- 2.7 Medewerking aan migratie naar andere hostingaanbieders vindt uitsluitend plaats indien schriftelijk overeengekomen.
- 2.8 Bij een vermoeden van inbreuk op rechten van derden, is Total Progress gerechtigd betrokken data of software ontoegankelijk te maken. Indien noodzakelijk kan de dienstverlening tijdelijk worden gestaakt, zonder aansprakelijkheid voor eventuele schade.

VIII. LEVERING VAN APPARATUUR

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze bepalingen zijn, in aanvulling op Deel I, van toepassing op de verkoop en levering van apparatuur door Total Progress.

2. Aflevering en installatie

- 2.1 Het risico van verlies of schade aan apparatuur gaat over op opdrachtgever bij aflevering, of bij overhandiging aan een vervoerder indien transport is overeengekomen.
- 2.2 Installatie geschiedt alleen indien schriftelijk overeengekomen.
- 2.3 Opdrachtgever zorgt tijdig voor een geschikte installatieomgeving, inclusief bekabeling en voorzieningen conform de specificaties van Total Progress of haar leveranciers.
- 2.4 Opdrachtgever verleent Total Progress toegang tot de installatieplaats tijdens reguliere werktijden.

Installatieverplichtingen omvatten niet het installeren van software of dataconversie, tenzij schriftelijk overeengekomen.

IX. ONDERHOUD VAN APPARATUUR

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze bepalingen zijn, in aanvulling op Deel I en Deel II, van toepassing op door Total Progress verricht onderhoud aan apparatuur.

2. Onderhoudsdiensten

- 2.1 Total Progress onderhoudt uitsluitend de in de overeenkomst gespecificeerde apparatuur.
 - 2.2 Aard en omvang van de onderhoudsdiensten en eventuele serviceniveaus worden schriftelijk vastgelegd.
 - 2.3 Storingen dienen onmiddellijk, met duidelijke omschrijving, aan Total Progress te worden gemeld. Van een storing is pas sprake indien deze aantoonbaar en reproduceerbaar is.
 - 2.4 Opdrachtgever verleent toegang en alle medewerking, inclusief het tijdelijk stopzetten van het gebruik.
 - 2.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van back-ups alvorens apparatuur ter onderhoud wordt aangeboden.
-

3. Uitsluitingen

- 3.1 Onderhoud omvat geen herstel van storingen die voortvloeien uit gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik, externe oorzaken of fouten in randapparatuur of programmatuur van derden.
- 3.2 Evenmin worden storingen hersteld die verband houden met door derden aangebrachte wijzigingen of met verzuim van opdrachtgever om tijdig onderhoud te laten verrichten.
- 3.3 Storingen gerelateerd aan software op de apparatuur vallen niet onder de onderhoudsverplichting.

X. TELEFONIE

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze bepalingen zijn, in aanvulling op Deel I, van toepassing op de levering van telefoniediensten door Total Progress.

2. Diensten en gebruik

- 2.1 Telefoonnummers worden alleen ter beschikking gesteld indien dit schriftelijk is overeengekomen. Bestaande nummers kunnen worden overgenomen, mits de huidige aanbieder daartoe meewerkt.
- 2.2 Total Progress kan telefoonnummers wijzigen indien dat noodzakelijk is wegens wetgeving of technische redenen.
- 2.3 Bij misbruik van de dienst of netwerkverstoringen is Total Progress gerechtigd aansluitingen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Vergoedingen blijven gedurende deze periode verschuldigd.
- 2.4 Voor onderhoud kan Total Progress aansluitingen tijdelijk onderbreken. Dit wordt – indien mogelijk – vooraf aangekondigd en beperkt tot het noodzakelijke.
- 2.5 Voor hervatting na buitendienststelling kan een extra vergoeding verschuldigd zijn.
- 2.6 Total Progress is bevoegd nummerinformatie uit te wisselen met derden ten behoeve van de dienst.
- 2.7 Telefoniediensten kunnen negatief worden beïnvloed door externe factoren. Total Progress is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit tijdelijke onbeschikbaarheid van de dienst.