

Algemene voorwaarden AKB Logistics Software

Deel I Algemene bepalingen

Artikel 1 Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, en de uitvoering daarvan, tussen AKB/Ores International B.V., onder andere handelend onder de naam AKB Logistics Software, gevestigd aan de Gieterijstraat 88 te (2984 AB) Ridderkerk en geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30117938, zijnde de gebruiker van deze algemene voorwaarden (hierna te noemen: **"AKB"**) en de wederpartij van AKB (hierna te noemen: **"Opdrachtgever"**). AKB en Opdrachtgever worden hierna gezamenlijk aangeduid als "Partijen" of ieder afzonderlijk als "Partij".

1.2 Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

1.3 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. AKB en Opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

1.4 Bij strijdigheid tussen de inhoud van de tussen Partijen gesloten overeenkomst, waaronder begrepen een door Opdrachtgever geaccordeerde offerte, en deze algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de overeenkomst voor, voor zover deze overeenkomst schriftelijk is vastgelegd.

1.5 Deze algemene voorwaarden prevaleren boven de algemene voorwaarden die door Opdrachtgever worden gehanteerd. Voor zover nodig wijst AKB hierbij uitdrukkelijk de toepasselijkheid van die algemene voorwaarden van de hand.

1.6 AKB kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. Als dat gebeurt, informeert AKB Opdrachtgever minimaal één maand en schriftelijk voordat de aangepaste algemene voorwaarden in werking zullen treden. Als Opdrachtgever een natuurlijk persoon is niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf en de aanpassing van de algemene voorwaarden een aanzienlijke verslechtering van diens positie inhoudt, dan mag Opdrachtgever de overeenkomst opzeggen per de datum waarop de aangepaste algemene voorwaarden in werking treden. In dat geval kan AKB ervoor kiezen om de overeenkomst met deze Opdrachtgever ongewijzigd voort te zetten, dus onder hantering van de huidige versie van de algemene voorwaarden.

Artikel 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van AKB zijn vrijblijvend, tenzij door AKB schriftelijk anders aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die hij aan AKB verstrekt en waarop AKB de aanbieding heeft gebaseerd, tenzij sprake is van een evidente (type)fout.

2.2 De overeenkomst tussen Partijen komt tot stand indien Opdrachtgever een aanbod aanvaardt, AKB een opdracht tot het verrichten van bepaalde diensten of werkzaamheden schriftelijk bevestigt dan wel door een begin van feitelijke uitvoering van de door AKB te verrichten diensten of uit te voeren werkzaamheden.

Artikel 3 Prijzen en betaling

3.1 De prijzen in de overeenkomst(en) en eventuele bijlage(n) zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (btw) en andere door de overheid opgelegde heffingen. Opdrachtgever dient alle betalingen in Euro's te voldoen.

3.2 AKB kan haar prijzen, uurtarieven en periodieke betalingsverplichtingen zoals onderhoudscontracten jaarlijks indexeren conform de CBS consumentenprijsindex alle huishoudens (2015=100) (CPI), met dien verstande dat indien dit indexatiepercentage daalt de kosten voor Opdrachtgever gelijk blijven en indien de kosten van de dienstverlening van AKB aan Opdrachtgever meer stijgen dan het indexatiepercentage op basis van voornoemde index, dan is AKB, in aanvulling op voornoemde indexatiebevoegdheid, te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven zodanig te verhogen dat de werkelijke kostenstijging van haar dienstverlening één op één wordt doorberekend aan Opdrachtgever.

3.3 AKB stuurt Opdrachtgever een factuur voor de vergoeding van de overeengekomen prestaties naar het op de factuur opgenomen (email)adres, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De betaaltermijn is 30 dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders door AKB aangegeven.

3.4 Indien de betaling niet of niet tijdig plaatsvindt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en vanaf de factuurdatum een rente van 1,5% per (gedeelte van een) maand verschuldigd over het nog openstaande bedrag. Alle door AKB gemaakte en te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever. De gerechtelijke kosten omvatten mede alle feitelijke kosten van rechts- en procesbijstand gemaakt tijdens een gerechtelijke procedure welke het liquidatietarief te boven gaan. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

3.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting en verrekening van de verschuldigde bedragen.

3.6 Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de betaaltermijn voldoet, is AKB gerechtigd haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst en inschakelen derden

4.1 AKB spant zich in om de werkzaamheden met zorg uit te voeren. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij AKB schriftelijk een bepaald resultaat heeft toegezegd.

4.2 De programmatuur wordt geacht te zijn geaccepteerd door Opdrachtgever bij aflevering, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In deze algemene voorwaarden wordt onder 'programmatuur' verstaan: de TRACC Planning software en eventueel maatwerk dat voor Opdrachtgever is ontwikkeld.

4.3 AKB kan in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden derden inschakelen.

4.4 Indien Opdrachtgever gebruik wil maken van de app van tenzij Logi-App B.V./ Logiconnect-App B.V. kan Opdrachtgever voor het gebruik daarvan een daartoe strekkende overeenkomst met Logi-App B.V. aangaan. Op die overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Logi-App B.V./ Logiconnect-App B.V. van toepassing, tenzij Logi-App B.V./ Logiconnect-App B.V. uitdrukkelijk anders bepaalt. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via <https://www.logiconnect-app.nl/>. Als een bepaald onderwerp in die algemene voorwaarden niet geregeld is en in onderhavige algemene voorwaarden wel geregeld is, dan kan Logi-App jegens Opdrachtgever een beroep doen op de desbetreffende bepaling in onderhavige algemene voorwaarden. AKB is slechts verantwoordelijk voor de facturering van de vergoeding(en) in verband met het gebruik van de app van Logi-App door Opdrachtgever aan Opdrachtgever. Zij is dus geen partij bij de overeenkomst tussen Opdrachtgever en tenzij Logi-App B.V./ Logiconnect-App B.V. voor gebruik van de app.

Artikel 5 Termijnen

5.1 AKB spant zich ervoor in dat de door haar genoemde termijnen worden gehaald. De door AKB genoemde termijnen zijn streefdata, binden de Opdrachtgevers niet en hebben een indicatief karakter, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.2 AKB is afhankelijk van de tijdige en juiste verstrekking van informatie door Opdrachtgever. Als een termijn door AKB niet gehaald wordt, omdat zij door Opdrachtgever niet tijdig is voorzien van informatie of de informatie onjuist is of blijkt te zijn, dan komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever. Hetzelfde geldt indien AKB afhankelijk is van goedkeuring van Opdrachtgever voor bepaalde werkzaamheden en deze goedkeuring niet tijdig wordt gegeven.

5.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt AKB wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever AKB een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomen) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat AKB in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

Artikel 6 Duur en beëindiging

6.1 De overeenkomst treedt in werking als de overeenkomst of een offerte door beide Partijen is ondertekend, zodra AKB aanvangt met de werkzaamheden of door ondertekening van een bestelbon. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De overeenkomst is door iedere Partij opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, tenzij schriftelijk anders aangegeven. Opzegging kan uitsluitend per aangetekend schrijven schriftelijk plaatsvinden.

6.2 Wanneer Opdrachtgever a) in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surséance van betaling indient dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van haar eigendommen wordt gelegd, b) komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld of c) overgaat tot liquidatie, staking of overdracht van haar bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van haar bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat tot wijziging in de doelstelling van haar bedrijf, is AKB gerechtigd de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en het onbetaald gebleven deel van het geleverde terug te vorderen, alles onverminderd het recht van AKB op vergoeding van kosten, schade en rente. In deze gevallen zal elke vordering van AKB op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar zijn, waarbij het verzuim van Opdrachtgever tegelijkertijd intreedt.

6.3 Opdrachtgever is bevoegd de overeenkomst per aangetekende brief geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien AKB surseance van betaling indient, in staat van faillissement wordt verklaard of wordt ontbonden. De vergoeding voor reeds uitgevoerde werkzaamheden blijft door Opdrachtgever verschuldigd.

6.4 Bij de beëindiging of ontbinding van de overeenkomst blijven de bepalingen met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, overnamebeding en toepasselijk recht en bevoegde rechter van kracht.

Artikel 7 Locatievoorschriften

7.1 AKB verklaart zich bereid om de bij Opdrachtgever geldende gedragsregels voor niet-personeelsleden in acht te nemen en geeft deze gedragsregels door aan haar medewerkers en/of voor haar werkzame derden. De gedragsregels zullen geen onredelijke normen stellen met betrekking tot de persoonlijke aspecten van deze medewerkers en/of derden.

7.2 AKB spant zich in om voordat met de werkzaamheden wordt gestart aan Opdrachtgever door te geven welke medewerker(s) op de locatie van Opdrachtgever aanwezig zal/zullen zijn. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst een medewerker om wat voor reden dan ook niet meer voor of namens AKB werkzaam is, meldt AKB dit aan Opdrachtgever.

7.3 Indien er bij de uitvoering van de overeenkomst op enigerlei wijze hinder kan ontstaan voor Opdrachtgever, waaronder begrepen werkzaamheden van op locatie bij Opdrachtgever en/of het gebruik van aanwezige goederen zoals bijvoorbeeld computer-installaties, zal AKB dit melden aan Opdrachtgever. AKB spant zich in de hinder tot een minimum te beperken en volgt redelijker aanwijzingen van Opdrachtgever daarin op.

Artikel 8 Geheimhouding

8.1 Partijen dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Partijen verbinden zich ertoe deze geheimhouding te bewaren ook na het eindigen van de overeenkomst.

8.2 Als gegevens van vertrouwelijk aard worden in ieder geval aangemerkt informatie betreffende eigendom, bezit, onderzoek (research), programma's, softwareontwikkeling, commerciële en financiële aangelegenheden, observaties of gesprekken, elke vorm van knowhow van een Partij of ondernemingen waarin die Partij een belang heeft. Deze opsomming is indicatief en zeker niet limitatief.

8.3 Partijen leggen deze geheimhouding ook op aan hun medewerkers en door hen ingeschakelde derden.

8.4 Opdrachtgever erkent dat de van AKB afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van AKB, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat. Opdrachtgever zal geen kopieën maken, noch kopieën van het geheel of gedeeltes van de software (of van de methoden en concepten daarin gebruikt) verspreiden of openbaar maken, tenzij dit expliciet is toegestaan in de overeenkomst. In dat geval draagt Opdrachtgever er zorg voor dat de verplichtingen van Opdrachtgever volgens de overeenkomst en deze algemene voorwaarden zullen worden nagekomen.

8.5 Bij overtreding van dit artikel verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare, niet voor matiging vatbare boete van € 15.000,- (zegge: vijftienduizend euro) zonder dat daardoor enige aanmaning of ingebrekestelling noodzakelijk is, onverminderd het recht van de partij aan wie de boete toekomt om een volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 9 Wettelijke voorschriften

9.1 AKB staat ervoor in dat haar programmatuur voldoet aan de op het moment van levering in Nederland geldende bepalingen van dwingend recht en zal haar medewerking verlenen aan het door Opdrachtgever verkrijgen van de eventueel voor het gebruik van de programmatuur benodigde vergunningen.

9.2 Partijen verklaren zich reeds nu voor alsdan bereid om bij wetswijzigingen die de inhoud van de overeenkomst raken de overeenkomst in onderling overleg aan te passen zodat deze aan de wet voldoet.

9.3 AKB verwerkt bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De privacyverklaring van AKB maakt daarom onderdeel uit van de overeenkomst met Opdrachtgever. Indien nodig sluiten Partijen een verwerkersovereenkomst met elkaar af.

Artikel 10 Licentie

10.1 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald, verkrijgt Opdrachtgever met betrekking tot de geleverde en/of gewijzigde software een niet-exclusief gebruiksrecht (licentie) voor onbepaalde termijn op de objectcode van de programmatuur. Dit gebruiksrecht is persoonlijk en niet overdraagbaar zonder de uitdrukkelijke toestemming van AKB. Het gebruiksrecht ontstaat pas bij de volledige betaling van de facturen met betrekking tot het gebruiksrecht. AKB heeft een retentierecht op de licentie tot Opdrachtgever de verschuldigde bedragen voldaan heeft.

10.2 Het is AKB toegelaten de software te beveiligen tegen ongeoorloofd dupliceren.

10.3 AKB kan het gebruiksrecht tijdelijk beperken en opschorten wanneer Opdrachtgever facturen met betrekking tot het gebruiksrecht onbetaald laat. Opdrachtgever weet en erkent dat het niet tijdig betalen van de factuur een tijdelijke onbruikbaarheid van de software kan veroorzaken tot aan de volledige betaling van de aan AKB verschuldigde bedragen.

Artikel 11 Intellectuele eigendom

11.1 Zonder afbreuk te doen aan de rechten van Opdrachtgever erkent Opdrachtgever en waarborgt AKB dat de geleverde of door haar gewijzigde (delen van de) software en objectcode eigendom is van AKB of van een derde waarvan AKB het recht heeft verkregen om deze software in licentie te geven of aan te passen. AKB draagt onder geen enkel beding intellectuele eigendoms- of andere rechten met betrekking tot verstrekte, geleverde, ontwikkelde, gewijzigde en/of onderhouden programmatuur over op Opdrachtgever.

11.2 AKB garandeert dat de door haar verstrekte programmatuur geen inbreuk maakt op enig intellectuele eigendomsrecht van derden en het gebruik ervan ook anderszins niet onrechtmatig is jegens derden.

11.3 Indien AKB programmatuur heeft uitgevoerd naar ontwerpen, tekeningen en/of andere aanwijzingen door of namens Opdrachtgever verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat daardoor geen intellectuele eigendomsrechten van derden worden aangetast.

11.4 AKB neemt de verdediging op zich in iedere procedure die tegen Opdrachtgever wordt ingesteld wegens gestelde inbreuk van programmatuur op rechten van een derde. Opdrachtgever dient AKB onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke actie in kennis te stellen en aan AKB de noodzakelijke volmachten te verstrekken en medewerking te verlenen. AKB vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en kosten, waartoe Opdrachtgever in zodanige procedure uiteindelijk mocht worden veroordeeld en de kosten van de procedure, tenzij de inbreuk aan Opdrachtgever toe te rekenen is.

Artikel 12 Opleidingen

12.1 Opdrachtgever kan AKB verzoeken om medewerkers van Opdrachtgever een opleiding of training te geven met betrekking tot eigenschappen, gebruik en onderhoud van de programmatuur van AKB. Als AKB een dergelijk verzoek ontvangt, zal zij Opdrachtgever een offerte toesturen met de dan geldende (uur)tarieven voor de desbetreffende opleiding of training.

Artikel 13 Overnamebeding

13.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van een overeenkomst tussen Partijen alsmede tot één jaar na het aflopen of de beëindiging van de laatste overeenkomst tussen Partijen geen medewerkers van AKB, ongeacht of deze medewerkers betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst tussen Partijen, direct of indirect, in dienst nemen of anderszins voor zich laten werken of hen daartoe (laten) benaderen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AKB.

13.2 Gedurende de looptijd van een overeenkomst tussen Partijen alsmede tot twee jaar na het aflopen of de beëindiging, om welke reden dan ook, van de laatste overeenkomst tussen Partijen onthoudt Opdrachtgever zich ervan direct of indirect een beroep te doen op onderaannemers c.q. hulppersonen die opdrachten vervullen voor AKB, ongeacht of deze onderaannemers c.q. hulppersonen betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst tussen Partijen.

13.3 Bij overtreding van een of meer van de op Opdrachtgever rustende verplichtingen uit hoofde van artikel 13.1, treden Partijen in overleg om een redelijke vergoeding voor AKB overeen te komen, welke Opdrachtgever op eerste verzoek aan AKB zal voldoen, waarbij rekening wordt gehouden met in ieder geval de door AKB betaalde wervings-, scholings- en opleidingskosten ten aanzien van de betreffende medewerker.

Artikel 14 Overmacht

14.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van een verbintenis en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding gehouden zijn. De partij die meent in overmacht te (komen) verkeren, dient de wederpartij daarvan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen.

14.2 Een overeengekomen (af)leveringstermijn of termijn voor de uitvoering van de werkzaamheden of diensten wordt verlengd met de periode gedurende welke periode AKB door overmacht is verhinderd aan haar verplichtingen te voldoen c.q. uitvoering te geven. AKB stelt Opdrachtgever hiervan op de hoogte.

14.3 Onder overmacht aan de zijde van AKB wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van AKB, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan AKB zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan AKB is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

14.4 Indien de overmachtsperiode langer dan drie maanden heeft geduurd of zodra redelijkerwijze vaststaat dat deze ten minste drie maanden zal duren, heeft elk der Partijen het recht om de overeenkomst geheel of voor het desbetreffende deel met onmiddellijke ingang per aangetekende brief ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.

14.5 Indien de overmacht intreedt, terwijl de overeenkomst reeds gedeeltelijk is uitgevoerd, zal Opdrachtgever het gedeelte dat reeds is geleverd c.q. uitgevoerd, accepteren en de daarvoor verschuldigde prijs aan AKB voldoen.

14.6 Onder overmacht wordt niet gerekend: het niet of niet tijdig nakomen door een derde van de verplichtingen die deze jegens één der Partijen op zich heeft genomen. Er is wel sprake van overmacht indien de desbetreffende partij aantoonbaar dat het niet of niet tijdig nakomen door die derde te wijten is aan overmacht van die derde en dat van de desbetreffende partij in redelijkheid niet kan worden verlangd dat deze in dat geval haar producten of diensten van een ander dan die derde betreft.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 De totale aansprakelijkheid van AKB wegens een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of enige andere rechtsgrond is beperkt tot de vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.

15.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen aankoopprijs van de (licentiebedragen) van de software, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van AKB.

15.3 Aansprakelijkheid van AKB voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparing en verminderde goodwill, op welke grondslag dan ook is uitgesloten.

15.4 Tenzij nakoming door AKB blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van AKB wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever AKB onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en AKB ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat AKB in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

15.5 In alle gevallen waarin AKB een beroep op het in dit artikel bepaalde toekomt, kunnen eventuele aangesproken medewerker(s) en eventueel door AKB ingeschakelde derden eveneens een beroep daarop doen.

15.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schadeveroorzakende gebeurtenis onverwijld aan AKB meldt. Iedere vordering tegen AKB vervalt door verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever de vordering binnen deze termijn heeft ingesteld.

15.7 AKB kan nooit aansprakelijk gesteld worden indien de programmatuur door anderen dan AKB is gewijzigd, verder ontwikkeld en/of onderhouden.

Artikel 16 Vrijwaring

16.1 Opdrachtgever vrijwaart AKB voor aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, die verband houden met de door AKB geleverde goederen en/of diensten, tenzij sprake is van de situatie zoals omschreven in art. X.3. deze vrijwaring omvat ook een aanspraak van een derde als gevolg van een gebrek in een door Opdrachtgever aan deze derde geleverde zaak die mede bestaat uit door AKB geleverde programmatuur.

16.2 Opdrachtgever vrijwaart AKB voor aanspraken van derden die zien op de verwerking van persoonsgegevens waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet verantwoordelijk is.

16.3 AKB vrijwaart Opdrachtgever voor vorderingen van derden die het gevolg zijn van een inbreuk op een intellectuele eigendomsrecht van deze derden, tenzij de inbreuk verband houdt met door of namens Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen.

Artikel 17 Escrow-overeenkomst

17.1 Opdrachtgever kan op eigen kosten een escrow-overeenkomst aangaan voor de TRACC Planningssoftware.

Artikel 18 Overdracht van rechten en verplichtingen

18.1 Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen op grond van een overeenkomst niet aan een derde verkopen, overdragen of verpanden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AKB.

Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen AKB en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitgesloten.

19.2 Alle geschillen die uit enige overeenkomst en rechtsverhouding tussen AKB en Opdrachtgever voortvloeien, zullen in eerste instantie worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement van de rechtbank Rotterdam, locatie Rotterdam.

Deel II Automatisering

Artikel 1 Toepassingsgebied

1.1 Dit deel is van toepassing indien AKB software levert aan, ontwikkelt voor en/of implementeert bij Opdrachtgever.

1.2 Deel I Algemene bepalingen geldt onverminderd, tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 2 Uitvoering van de overeenkomst

2.1 AKB verbindt zich ertoe om de overeenkomst uit te voeren met gekwalificeerd personeel zoals gebruikelijk is in de informatica-industrie en de objectcode van de software te leveren aan Opdrachtgever overeenkomstig de artikelen 10 en 11 van Deel I Algemene bepalingen van deze

algemene voorwaarden. AKB verzorgt de implementatie en opleiding van de (eind)gebruiker(s) van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders door AKB is aangegeven.

Artikel 3 Uitbreiding van de opdracht en budgetwijzigingen

3.1 Indien Opdrachtgever (de scope van) de overeenkomst wil wijzigen of uitbreiden (zoals meerwerk), kan dit slechts nadat beide Partijen schriftelijk hun akkoord hebben gegeven over de uit te voeren wijzigingen en de gevolgen voor de prijs/ureninschatting en leveringsdatum.

Artikel 4 Declaratie uurtarieven implementatie

4.1 AKB factureert Opdrachtgever maandelijks achteraf de daadwerkelijke uren tegen de dan geldende uurtarieven die besteed zijn aan de implementatie bij Opdrachtgever als bedoeld in artikel 1.1 van Deel II Automatisering van deze algemene voorwaarden, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen. Bij de facturatie verstrekt AKB een specificatie van de uren.

Artikel 5 Garantie

5.1 AKB garandeert de werking van de programmatuur op een door Microsoft gesuporteerde Windows versie. Dat mag, maar hoeft niet de meest recente Windows versie te zijn. AKB streeft ernaar om eventuele fouten in de programmatuur op te lossen binnen twee werkdagen nadat AKB een schriftelijke en onderbouwde melding van de fout van Opdrachtgever heeft ontvangen. Opdrachtgever is niet gerechtigd een derde partij in te schakelen voor het oplossen van deze fouten. De oplossing die AKB verzorgt, kan ook bestaan uit een tijdelijke manier van werken die gericht is op het omzeilen van het probleem (een zogeheten workaround) totdat een definitieve oplossing kan plaatsvinden. Eén maand na livegang vallen werkzaamheden van AKB in verband met het oplossen van fouten onder het onderhoudscontract zoals door Opdrachtgever afgesloten. De bepalingen uit Deel III Onderhoud van deze algemene voorwaarden zijn op dat onderhoudscontract van toepassing.

5.2 In deze algemene voorwaarden wordt onder een fout verstaan: een niet functioneren van de software overeenkomstig de technische en functionele specificaties.

5.3 De garantie vervalt:

- a. indien de fout te wijten is aan (i) software of hardware die niet door AKB is geleverd en welke gebrekkig is en/of waarvan AKB niet wist dat die samen met de door haar geleverde software gebruikt zou worden, of (ii) het feit dat anderen dan AKB wijzigingen aan de software hebben aangebracht; of
- b. indien Opdrachtgever eventuele fouten niet onmiddellijk met alle beschikbare documentatie en informatie omtrent (het voorvallen van) de fout aan AKB meedeelt.

Deel III Onderhoud

Artikel 1 Toepassingsgebied

1.1 Dit deel is van toepassing indien AKB onderhoud van programmatuur uitvoert voor Opdrachtgever.

1.2 Deel I Algemene bepalingen geldt onverminderd, tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 2 Onderhoud: omschrijving en consequenties

2.1 Het onderhoud van de programmatuur omvat:

- a. Het leveren van gebruiksondersteuning met betrekking tot eventuele fouten in de software;
- b. Het verhelpen van storingen;
- c. Het uitbrengen van nieuwe versies en/of releases teneinde de functionaliteit en/of performance te verhogen/verbeteren.

Artikel 3 Onderhoudsduur

3.1 Het onderhoudscontract gaat één maand na livegang van de programmatuur in. Het onderhoudscontract wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en kan door beide Partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging kan uitsluitend per aangetekend schrijven schriftelijk plaatsvinden. Bij reeds aanwezige programmatuur gaat de onderhoudsverplichting in op de datum van de ondertekening van de offerte of overeenkomst.

Artikel 4 Facturering

4.1 Het onderhoudscontract wordt per kwartaal vooruit gefactureerd. De eventuele door Opdrachtgever te betalen overige werkzaamheden worden maandelijks achteraf gefactureerd tegen de dan geldende uurtarieven.

Artikel 5 Service-uren

5.1 Onder Service-uren wordt verstaan: de periode waarin Opdrachtgever ondersteuning kan aanvragen en storingen kan melden bij AKB. Deze Service-uren zijn: iedere werkdag van 9.00h tot 17.00h, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen.

5.2 De Service-uren kunnen op verzoek van Opdrachtgever worden uitgebreid. Indien gewenst, zal AKB een offerte opstellen voor uitbreiding van de Service-uren met de dan geldende toeslagen.

Artikel 6 Gebruiksondersteuning

6.1 Gebruiksondersteuning bestaat uit het aan (medewerkers van) Opdrachtgever telefonisch adviseren door AKB over het gebruik en het functioneren van de programmatuur. Indien noodzakelijk gebeurt deze ondersteuning ter plaatse bij Opdrachtgever tegen de daarover afgesproken tarieven.

6.2 Gebruiksondersteuning wordt geboden door de afdeling Customer Support van AKB tijdens de Service-uren. Opdrachtgever kan voor ondersteuning binnen de Service-uren bellen naar +31(0)180 414255 en buiten de Service-uren naar +31 (0)654745351, +31(0)615072926 of +31(0)621812132. Afhankelijk van de afspraken tussen Partijen geldt voor de ondersteuning buiten Service-uren een toeslag. Ondersteuning zal uitsluitend worden verleend aan bekende medewerkers van Opdrachtgever.

Artikel 7 Foutmeldingsprocedure

7.1 Foutmeldingen kunnen uitsluitend door benoemde medewerkers van Opdrachtgever worden doorgegeven via +31(0)180 414255 aan de afdeling Customer Support van AKB tijdens de Service-uren. Iedere fout dient tevens via support@akb-ls.nl te worden gemeld bij AKB met een omschrijving van de fout en de omstandigheden waarin deze fout is ontstaan/zich voordeed.

7.2 Foutmeldingen kunnen uitsluitend betrekking hebben op de huidige release van AKB, alsmede op de release die hieraan vooraf is gegaan. AKB zal Opdrachtgever schriftelijk, binnen een termijn van drie maanden, op de hoogte brengen van het wisselen van releases.

7.3 Het doel van de foutmeldingsprocedure is de programmatuur weer werkend te krijgen. Om dit te bereiken zal de eerste actie doorgaans gericht zijn op het omzeilen van het probleem (een workaround). Dit heeft prioriteit boven het daadwerkelijk herstellen van de fout in de programmatuur.

7.4 Als een workaround is gevonden, zal AKB aanvangen met het herstellen van de fout, waarbij de fout (tenzij anders overeengekomen) wordt behandeld als een prioriteit II-storing, zoals bedoeld in artikel 8.2.

Artikel 8 Afhandeling foutmeldingen

8.1 Aan iedere melding met betrekking tot fouten in de programmatuur wordt een Prioriteitscode toegekend. De prioritering wordt toegekend door AKB.

8.2 Aan de hand van deze Prioriteitscode worden door AKB de daarbij behorende activiteiten uitgevoerd, conform onderstaande tabel.

Prioriteitscode	Situatie	Actie
I	De programmatuur is niet te gebruiken; kritische impact op de productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing.	AKB onderneemt onmiddellijk na melding alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing en blijft hiermee bezig totdat een aanvaardbare workaround voorhanden is, of tot blijkt dat nader onderzoek, eventueel met derden, noodzakelijk is.
II	De programmatuur is operationeel maar onder ernstige beperkingen; een workaround is voorhanden, situatie vereist spoedige oplossing.	AKB onderneemt onmiddellijk na melding alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing.
III	De programmatuur is beperkt operationeel.	AKB onderneemt binnen 1 werkdag na melding de activiteiten die moeten leiden tot een workaround.
IV	Er zijn wensen ten aanzien van verbeteringen in de programmatuur naar aanleiding van afwijkingen op de specificaties.	AKB aanvaardt eventueel de wens tot verbeteringen van de programmatuur en zal in overleg de aangegeven wensen honoreren, bijvoorbeeld bij het uitbrengen van een nieuwe release.

8.3 De verplichting van AKB tot onderhoud van de programmatuur vervalt indien Opdrachtgever zonder overleg met AKB wijzigingen in de programmatuur uitvoert of door derden laat uitvoeren.

Artikel 9 Remote support

9.1 AKB stelt de TeamViewer software tool (of een soortgelijke tool) voor remote-support kosteloos beschikbaar aan Opdrachtgever voor remote support, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 10 Nieuwe versies en releases

10.1 De in gebruik zijnde apparatuur is door AKB vermeld in de door Opdrachtgever goedgekeurde offerte.

10.2 Nieuwe versies en releases van de programmatuur worden door AKB aan Opdrachtgever aangeboden onder het onderhoudscontract met inachtneming van hetgeen is bepaald in art. 5 van Deel II Automatisering van deze algemene voorwaarden. De installatiewerkzaamheden van de nieuwe versie of release zijn voor rekening van Opdrachtgever tegen de dan geldende uurtarieven van AKB. Opdrachtgever is niet verplicht een door AKB aangeboden nieuwe versie of release af te nemen. Het niet installeren van een nieuwe versie of release kan conform artikel 7.2 een gevolg hebben voor de ondersteuning door AKB bij fouten.

10.3 AKB garandeert dat de programmatuur, voor zover dit door Opdrachtgever niet zelf kan worden gedaan, tijdig en zonder extra kosten voor Opdrachtgever, zal zijn aangepast aan veranderingen in wet- en regelgeving van de overheid, voor zover deze veranderingen enige invloed hebben op de gegevensverwerking door de programmatuur.

Artikel 11 Buitengebruikstelling

11.1 Opdrachtgever is gerechtigd programmatuur tijdelijk of definitief buiten gebruik te stellen en stelt, indien Opdrachtgever daartoe overgaat, AKB hiervan schriftelijk op de hoogte. Opdrachtgever blijft in dat geval de onderhoudsvergoedingen verschuldigd, tenzij de overeenkomst wordt opgezegd met inachtneming van artikel 3.1 van Deel III Onderhoud van deze algemene voorwaarden.

11.2 Bij heringebruikneming van buiten gebruik gestelde programmatuur wordt deze indien AKB dit nodig acht door AKB geïnspecteerd. Eventuele tekortkomingen worden verholpen, waarna het onderhoud op de overeengekomen voorwaarden wordt voortgezet. De kosten van inspectie en het verhelpen van eventuele tekortkomingen zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 12 Bijzondere verrichtingen

12.1 De kosten van werkzaamheden die niet onder het onderhoudscontract vallen en de onderhoudskosten en/of vermeerdering van normaal te besteden onderhoudstijd als gevolg van onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever, daaronder begrepen ingrepen van derden die zijn uitgevoerd zonder toestemming van AKB, zullen door AKB worden gefactureerd op basis van de gebruikte materialen, voorrijkosten en gewerkte uren. Op verzoek van Opdrachtgever stelt AKB een offerte van de hiervoor bedoelde onderhoudswerkzaamheden op.

12.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, correcte werking en het onderhoud van de hardware en netwerk-infrastructuur benodigd voor de door AKB geïmplementeerde software, alsmede voor de tijdige en correcte uitvoering van back-ups. Het nalaten hiervan staat gelijk aan onoordeelkundig gebruik.