

# Algemene Voorwaarden Esri Nederland

November 2014

## ALGEMEEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Esri Nederland B.V. goederen en/of diensten levert aan afnemer, hoe ook genaamd.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.

### Aanbiedingen

4. Alle aanbiedingen van Esri Nederland zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
5. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens en vereisten waarop Esri Nederland haar aanbieding heeft gebaseerd.

### Prijzen

6. Alle prijzen zijn excl. BTW.
7. Eventuele voorcalculaties van Esri Nederland of begrotingen, zijn louter indicatief. Ingeval afnemer een beschikbaar budget bekend heeft gemaakt geldt dat budget niet als vaste prijs tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
8. Ingeval van periodieke betalingsverplichting kan Esri Nederland geldende prijzen en tarieven aanpassen met inachtneming van een termijn van drie maanden. Als afnemer niet instemt met de aanpassing, kan hij binnen dertig dagen na kennisgeving de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
9. De administratie van Esri Nederland levert volledig bewijs op van de verrichte prestaties en de daarvoor verschuldigde bedragen, behoudens tegenbewijs.

### Betaling

10. Verschuldigde bedragen worden door afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities, zonder opschorting of verrekening.
11. Bij niet- of niet-tijdige betaling is afnemer, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd.
12. Esri Nederland kan de vordering uit handen geven als afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen. Afnemer is dan tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten van eventuele externe deskundigen.

### Geheimhouding, bescherming persoonsgegevens en beveiliging

13. Afnemer en Esri Nederland 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 voor Esri Nederland 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 Esri Nederland.
14. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
15. Afnemer erkent dat de van Esri Nederland afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Esri Nederland, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur bevat.
16. Afnemer zal Esri Nederland voor zover van toepassing schriftelijk informeren over de wijze waarop hij de wetgeving terzake bescherming van persoonsgegevens nakomt.
17. Afnemer vrijwaart Esri Nederland voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door afnemer wordt gehouden of waarvoor afnemer op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Esri Nederland toerekenbaar zijn.
18. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Esri Nederland door afnemer worden verwerkt, ligt bij afnemer. Afnemer staat er tegenover Esri Nederland voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
19. Afnemer vrijwaart Esri Nederland tegen elke rechtsvordering van een derde in verband met deze gegevens of de uitvoering

van de overeenkomst.

20. Als Esri Nederland voorziet in informatiebeveiliging, zal die beveiliging naar beste kunnen van Esri Nederland beantwoorden aan de schriftelijk overeengekomen specificaties. Esri Nederland staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. De beveiliging zal in ieder geval voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
21. De verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door afnemer als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie kenbaar worden gemaakt. Esri Nederland kan toegangs- of identificatiecodes en certificaten steeds wijzigen.
22. Afnemer zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en steeds antivirus-programmatuur in werking hebben.

### **Intellectuele Eigendom**

23. Alle rechten van intellectuele eigendom op ontwikkelde of aan afnemer ter beschikking gestelde programmatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Esri Nederland, diens licentiegevers of diens toeleveranciers.
24. Afnemer verkrijgt de gebruiksrechten die in de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
25. Als partijen overeenkomen dat intellectuele eigendomsrechten op voor afnemer ontwikkelde maatwerkprogrammatuur over zal gaan op afnemer, is Esri Nederland nog steeds gerechtigd om de aan dat maatwerk ten grondslag liggende ontwerpen, ideeën, protocollen, standaarden en dergelijke te gebruiken voor andere doeleinden, zoals om voor zichzelf of een derde maatwerk te ontwikkelen dat soortgelijk is of ontleend aan ontwikkelingen ten behoeve van afnemer.
26. Esri Nederland zal steeds technische voorzieningen aan mogen brengen ter bescherming van ter beschikking gestelde programmatuur, in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het gebruiksrecht. Afnemer zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
27. Esri Nederland vrijwaart afnemer tegen elke aanspraak van een derde dat door Esri Nederland zelf ontwikkelde programmatuur of andere zaken inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat afnemer Esri Nederland onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Esri Nederland. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Esri Nederland verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door afnemer ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Esri Nederland ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die afnemer zonder schriftelijke toestemming van Esri Nederland in de programmatuur, of andere zaken heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Esri Nederland zelf ontwikkelde programmatuur, of andere zaken inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Esri Nederland een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Esri Nederland, indien mogelijk, zorg dragen dat afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, of zaken kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Esri Nederland wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
28. Afnemer staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Esri Nederland van apparatuur, programmatuur, en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Afnemer vrijwaart Esri Nederland tegen elke aanspraak van derden die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
29. Esri Nederland is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

### **Faciliteiten afnemer**

30. Als afnemer bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.
31. Ingeval medewerkers van Esri Nederland op locatie van afnemer werkzaamheden verrichten, draagt afnemer tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een behoorlijke werkruimte met afdoende computer- en netwerkfaciliteiten.

32. Afnemer zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Esri Nederland ingezette medewerkers kenbaar maken. Indien afnemer in verband met de diensten en producten van Esri Nederland programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Esri Nederland ter beschikking stelt, staat afnemer in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Esri Nederland nodig mocht hebben.

### **Informatieverplichting**

33. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Esri Nederland verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.

### **Project- en stuurgroepen**

34. Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, binden besluiten genomen in die project- of stuurgroep Esri Nederland alleen als de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken, als Esri Nederland de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. De personen die door afnemer zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, dienen wel gerechtigd te zijn om voor afnemer bindende besluiten te nemen.

### **Termijnen**

35. Door Esri Nederland genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden slechts als streefdata en hebben een indicatief karakter.
36. Indien de overeengekomen werkzaamheden in fasen plaatsvinden, kan Esri Nederland de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uitstellen totdat afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
37. Esri Nederland is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of als afnemer zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt.
38. Ook wanneer partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen komt Esri Nederland wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat afnemer hem schriftelijk en gemotiveerd in gebreke heeft gesteld, waarbij afnemer Esri Nederland een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en deze termijn is verstreken.

### **Ontbinding, opzegging**

39. Esri Nederland of afnemer kan de overeenkomst alleen eenzijdig ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst als de andere partij na een gemotiveerde ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van afnemer gelden als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
40. Als afnemer op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij afnemer bewijst dat Esri Nederland ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Esri Nederland vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
41. Elke partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de wederpartij surseance van betaling wordt verleend, haar faillissement wordt aangevraagd, of haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd. Esri Nederland is wegens de opzegging niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding gehouden. Ingeval afnemer onherroepelijk in staat van faillissement is gekomen, eindigt alsdan het recht van afnemer tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van afnemer tot toegang en/of gebruik van de diensten van Esri Nederland, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Esri Nederland vereist is.

### **Aansprakelijkheid**

42. De totale aansprakelijkheid van Esri Nederland wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke grond dan ook, daaronder de nakoming van een met afnemer overeengekomen

garantieplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), of, ingeval van een duurovereenkomst, het totaal van de bedongen vergoedingen (excl. BTW) tot maximaal een periode van een jaar.

43. De totale aansprakelijkheid van Esri Nederland voor directe schade zal nimmer meer dan € 500.000 bedragen, behoudens ingeval van dood, lichamelijk letsel of wegens materiele beschadiging van zaken, in welk geval de aansprakelijkheid van Esri Nederland is gemaximeerd tot € 1.250.000.
44. De aansprakelijkheid van Esri Nederland voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door afnemer aan Esri Nederland voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door afnemer aan Esri Nederland voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. De aansprakelijkheid van Esri Nederland voor vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is ook uitgesloten.
45. Voor bedoelde uitsluitingen en beperkingen gelden niet wanneer de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Esri Nederland.
46. Tenzij nakoming door Esri Nederland blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Esri Nederland wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst alleen wanneer afnemer Esri Nederland onverwijld en gemotiveerd schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Esri Nederland ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen.
47. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk bij Esri Nederland meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij afnemer vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

#### **Overmacht**

48. In geval van overmacht is geen van partijen gehouden tot nakoming van enige verplichting, waaronder garantieplichtingen. Onder overmacht aan de zijde van Esri Nederland wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door afnemer aan Esri Nederland zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door afnemer aan Esri Nederland is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten, en (vii) oorlog.
49. Als de overmacht langer dan zestig dagen duurt, heeft elke partij het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder nadere financiële verplichtingen. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt naar verhouding afgerekend.

#### **Meerwerk**

50. Indien Esri Nederland op verzoek of met voorafgaande instemming van afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door afnemer worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Esri Nederland.

#### **Overig**

51. Afnemer is steeds verantwoordelijk voor de instructie aan gebruikers, en het gebruik door gebruikers.
52. Afnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst plus een jaar na het einde daarvan geen medewerkers van Esri Nederland die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, behoudens toestemming van Esri Nederland die ongemotiveerd kan worden geweigerd en waaraan financiële voorwaarden kunnen worden verbonden. Bij overtreding van dit artikellid is afnemer een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete verschuldigd gelijk aan een bruto jaarsalaris van de betrokken medewerker casu quo van elk van hen opgeteld, onverminderd het recht van Esri Nederland om schadevergoeding te vragen.
53. Afnemer zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft niet aan een derde verkopen of overdragen.
54. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht. Esri Nederland en afnemer zullen in dat geval in onderling overleg treden voor

het overeenkomen van nieuwe bepalingen die zoveel mogelijk dezelfde strekking hebben, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

55. De overeenkomsten tussen Esri Nederland en afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
56. Geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam, tenzij partijen alsnog geschillenbeslechting door middel van arbitrage overeenkomen, overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te 's-Gravenhage, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## **PROGRAMMATUUR**

*Het navolgende is van aanvullende toepassing als Esri Nederland programmatuur ter beschikking stelt.*

### **Gebruiksrecht en onderhoud**

57. Computerprogrammatuur en eventuele gebruikersdocumentatie wordt aan afnemer niet-exclusief, niet overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar ter beschikking gesteld op basis van een gebruikslicentie (zie [www.esri.nl/licentievoorwaarden](http://www.esri.nl/licentievoorwaarden)) gedurende de looptijd van de overeenkomst.
58. Ingeval van programmatuur van derden gelden uitsluitend de (licentie-)voorwaarden van desbetreffende derden, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden en in de overeenkomst tussen Esri Nederland en afnemer, behoudens voor zover nadrukkelijk en specifiek van benoemde individuele licentievoorwaarden wordt afgeweken.
59. Esri Nederland geeft geen garanties en doet geen toezeggingen terzake die programmatuur; enkel de garanties en toezeggingen als in de licentieovereenkomst tussen de betreffende derden en de afnemer zijn van toepassing, ook als Esri Nederland de licentieovereenkomst mede ondertekent als distributeur of anderszins.
60. Afnemer is niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Esri Nederland, die haar toestemming ongemotiveerd mag weigeren of daaraan voorwaarden mag verbinden. Afnemer draagt het volle risico van alle door of in opdracht van afnemer door derden - al dan niet met toestemming van Esri Nederland - aangebrachte wijzigingen.
61. Esri Nederland is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur.

### **Documentatie**

62. Eventuele gebruikersdocumentatie wordt in het Engels of in het Nederlands verstrekt, als door Esri Nederland te bepalen.

### **Acceptatie en installatie**

63. Afnemer aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), dus met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Dit laat de toepasselijkheid van eventuele schriftelijk gegeven garanties onverlet.
64. Esri Nederland staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Esri Nederland garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat fouten worden verbeterd. Esri Nederland is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
65. Als een acceptatietest is overeengekomen, zullen partijen samen de acceptatiecriteria vaststellen.
66. Onder 'fouten' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan schriftelijk en specifiek overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien afnemer deze kan aantonen en deze reproduceerbaar is. Fouten moeten onverwijld gemeld worden. Esri Nederland heeft geen verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur.
67. Als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen geldt de programmatuur als geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode, dan wel als Esri Nederland vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld ontvangt, op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die aan acceptatie niet in de weg staan. De programmatuur geldt ook als geaccepteerd als afnemer enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden.
68. Ingeval uit de acceptatietest fouten zijn gebleken, zal afnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten behoorlijk gedocumenteerd aan Esri Nederland rapporteren. Esri Nederland zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen voor zover zij daar de benodigde rechten toe

heeft of anders te doen herstellen, waarbij Esri Nederland gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma- omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.

69. Acceptatie kan alleen worden onthouden als programmatuur niet voldoet aan nadrukkelijk overeengekomen specificaties of wegens fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur aanmerkelijk in de weg staan. Als de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
70. Esri Nederland zal de programmatuur niet bij afnemer installeren, tenzij nadrukkelijk anders wordt overeengekomen.

## **ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR**

*De navolgende bepalingen zijn aanvullend van toepassing als Esri Nederland programmatuur voor afnemer ontwerpt en eventueel installeert.*

### **Specificaties en ontwikkeling van programmatuur**

71. Partijen zullen gezamenlijk een plan van aanpak opstellen met bepaling van de beoogde specificaties voor elke fase van het project, welk plan van aanpak door de bevoegde vertegenwoordigers van partijen wordt getekend
72. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van afnemer conform de projectaanpak kan Esri Nederland de naar haar oordeel passende beslissingen nemen.
73. Afnemer aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Esri Nederland is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
74. Als afnemer onderhoud en/of ondersteuning wenst, dient daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst te worden aangegaan. Daarbij worden separaat de gebruikelijke tarieven van Esri Nederland in rekening gebracht.

### **Gebruiksrecht**

75. Esri Nederland geeft de in opdracht van afnemer ontwikkelde programmatuur en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan afnemer in licentie. De broncode en de technische documentatie blijft bij Esri Nederland.
76. Als afnemer op grond van een overeenkomst het recht heeft wijzigingen in de programmatuur aan te brengen is Esri Nederland niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

## **ONDERHOUD EN SUPPORT**

*De navolgende bepalingen zijn aanvullend van toepassing als Esri Nederland onderhoud van programmatuur verzorgt en ondersteuning biedt bij het gebruik van programmatuur.*

### **Onderhoud**

77. Indien schriftelijk overeengekomen verricht Esri Nederland onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten, het leveren van supportdiensten en eventueel het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur.
78. Afnemer zal alle door Esri Nederland verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
79. Het onderhoud door Esri Nederland laat de eigen verantwoordelijkheid van afnemer voor het beheer van de programmatuur onverlet, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Afnemer zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door afnemer gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### **Nieuwe versies**

80. Als onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Esri Nederland.
81. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Esri Nederland niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie. Esri Nederland kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit afnemer een nadere schriftelijke overeenkomst met Esri Nederland aangaat en dat een nadere vergoeding

wordt betaald. Esri Nederland staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Esri Nederland is niet gehouden specifiek voor afnemer bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

82. Ingeval van standaardprogrammatuur van derden is Esri Nederland tot niet meer gehouden dan het ter beschikking stellen van nieuwe standaardversies van die derden. Ingeval van fouten zal Esri Nederland zich wel inspannen om de derden te bewegen tot herstel van fouten. Ter eigener discretie kan Esri Nederland ook remedies uitvoeren die de gevolgen van fouten wegnemen of mitigeren, het een en ander voor zover de intellectuele eigendomsrechten van die derden op de standaardprogrammatuur zich daar niet tegen verzetten.
83. Esri Nederland kan van afnemer verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **Supportdiensten**

84. Als Esri Nederland op grond van de overeenkomst ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur verleent, zal Esri Nederland telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Esri Nederland kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Esri Nederland zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures (zie het Esri Nederland supportbeleid op [www.esri.nl/beleidsdocumenten](http://www.esri.nl/beleidsdocumenten)).
85. Esri Nederland staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.
86. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Esri Nederland.

#### **Vergoeding**

87. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen voor onderhoud van programmatuur telkens vooraf per jaar verschuldigd, ongeacht of afnemer de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

#### **OVERIGE DIENSTEN**

*De hierna opgenomen bepalingen zijn aanvullend van toepassing als Esri Nederland overige diensten van welke aard dan ook aan afnemer verleent.*

#### **Uitvoering**

88. Esri Nederland zal zich naar beste kunnen inspannen haar diensten met zorg uit te voeren, voor zover van toepassing conform schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
89. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Esri Nederland uitdrukkelijk en met voldoende bepaaldheid een resultaat heeft toegezegd.
90. Afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden alleen schriftelijk en specifiek overeengekomen.
91. Als afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Esri Nederland aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Esri Nederland zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. De door Esri Nederland gemeten beschikbaarheid zal gelden als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs.
92. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, kan Esri Nederland steeds deze persoon vervangen door een persoon met vergelijkbare kwalificaties.
93. Afspraken voor dienstverlening of opleidingen kunnen kosteloos worden geannuleerd of verzet tot tien werkdagen voor de afgesproken datum (data). Bij annulering of verzetten binnen tien werkdagen wordt 50 procent van de geoffreerde kosten in rekening gebracht. Bij annulering of verzetten vanaf twee werkdagen voor aanvang, of, ingeval van opleidingen bij niet verschijnen, brengt Esri Nederland de geoffreerde kosten volledig in rekening.
94. Afnemer is in alle gevallen verantwoordelijk voor dataverlies en dient zelf zorg te dragen voor volledige back-up van zijn data en programmatuur.

#### **Consultancydiensten**

95. Afnemer zal de adviezen of rapportages van Esri Nederland niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken. Afnemer draagt het risico van uitvoering van een door Esri Nederland afgegeven advies.
96. Esri Nederland zal afnemer periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden.

97. Afnemer zal Esri Nederland schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor afnemer aandacht wenst, prioriteitenstelling van afnemer, beschikbaarheid van middelen en personeel van afnemer en bijzondere of voor Esri Nederland mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.
98. Afnemer zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Esri Nederland verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van afnemer en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Esri Nederland hiervan op de hoogte stellen.

### **Detacheringsdiensten**

99. Esri Nederland zal de in de overeenkomst genoemde medewerker aan afnemer ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van afnemer bepaalde werkzaamheden te verrichten.
100. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van afnemer.
101. De betreffende medewerker kan niet aan derden worden doorgeleend.
102. Esri Nederland zal zich er voor inspannen dat de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker.
103. Afnemer kan om vervanging van de medewerker verzoeken als deze aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en afnemer dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan Esri Nederland kenbaar maakt, dan wel ingeval van langdurige ziekte. Esri Nederland staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van afnemer op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van afnemer wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van afnemer betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.
104. De werktijden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij afnemer gebruikelijke redelijke tijden en duur.
105. Afnemer staat er voor in dat deze tijden alsook de veiligheids- en arbeidsomstandigheden voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
106. Als de medewerker in opdracht van afnemer per dag langer werkt dan het gebruikelijke aantal werkuren dan wel werkzaam is buiten de bij Esri Nederland gebruikelijke werkdagen, is afnemer voor deze uren het bij Esri Nederland gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal Esri Nederland afnemer informeren over de geldende overwerktaariefen.
107. Kosten zullen aan afnemer in rekening worden gebracht 'at cost'. Reistijden zijn niet inbegrepen in de overeenkomst en worden afzonderlijk in rekening gebracht overeenkomstig de bij Esri Nederland gebruikelijke tarieven.
108. Esri Nederland vrijwaart afnemer voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de overeenkomst met afnemer verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat afnemer Esri Nederland onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Esri Nederland. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Esri Nederland verlenen om zich, indien nodig in naam van afnemer, tegen deze vorderingen te verweren.

### **Opleidingen**

109. Afnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niet af aan de verplichtingen van afnemer op grond van de overeenkomst.
110. Esri Nederland kan de opleiding annuleren, combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip laten plaatsvinden, en kan de locatie van de opleiding wijzigen.
111. Indien Esri Nederland de opleiding uitvoert op locatie en apparatuur van afnemer, zal afnemer zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
112. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet standaard deel uit van de overeenkomst.
113. Bij verhindering van de deelnemer voor een opleiding kan afnemer een vervanger sturen.