

Algemene Voorwaarden Esri Nederland

Januari 2023

Algemeen

Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Esri Nederland B.V. (hierna: Esri Nederland) producten, software, diensten of opleidingen 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 en informatieverplichting

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, inlichtingen, ontwerpen, specificaties en vereisten.

Prijzen

6. Alle prijzen zijn excl. BTW en andere product- of dienst specifieke door de overheid opgelegde heffingen.
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. Esri Nederland kan geldende prijzen en/of 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. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Esri Nederland onverlet.
13. Indien afnemer ten behoeve van de aan Esri Nederland verschuldigde bedragen een inkooporganisatie heeft ingeschakeld, dan zullen de door afnemer verschuldigde bedragen via voornoemde inkooporganisatie aan Esri Nederland worden voldaan. In voornoemd geval blijft afnemer jegens Esri Nederland te allen tijde (eind)verantwoordelijk en aansprakelijk voor de tijdige, volledige en correcte betaling van alle door hem aan Esri Nederland verschuldigde vergoedingen.

Termijnen

14. Door Esri Nederland genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden slechts als streefdata en hebben een indicatief karakter.
15. 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.
16. 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.
17. Ook wanneer partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen komt Esri Nederland wegens tijdoverschrijding pas in verzuim nadat afnemer Esri Nederland 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.

Projecten en iteratieve samenwerkings- en/of ontwikkelmethoden

18. Wanneer beide partijen met één of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen 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 over besluitvorming, als de besluiten schriftelijk zijn aanvaard door een daartoe bevoegde medewerker van Esri Nederland. De personen die door afnemer zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, dienen gerechtigd te zijn om voor afnemer bindende besluiten te nemen.
19. Als er wordt gewerkt op basis van een iteratieve samenwerkings- en/of ontwikkelmethode (zoals bijv. Scrum en Agile), worden functionele en niet-functionele keuzes gemaakt door een gemandateerde product owner van afnemer en draagt afnemer zorg voor een goed opgeleide en ervaren product owner.
20. Als er wordt gewerkt op basis van een iteratieve samenwerkings- en/of ontwikkelmethode, zullen partijen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst één of meerdere teams samenstellen die bestaan uit afgevaardigden van zowel afnemer als Esri Nederland. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis, ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Afnemer waarborgt tevens de voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen aan de zijde van afnemer conform de projectaanpak die bij de desbetreffende samenwerkings- en/of ontwikkelmethode behoort, is Esri Nederland gerechtigd, maar niet verplicht, de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
21. Als er wordt gewerkt op basis van een iteratieve samenwerkings- en/of ontwikkelmethode, aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties/criteria en dat de specificaties/criteria, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg tussen partijen kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende samenwerkings- en/of ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst (1) gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties/criteria die voor de volgende fase van het project en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden of (2) gezamenlijk een product owner aanstellen welke prioriteert binnen de beschikbare tijd in de op te pakken en uit te werken user stories. Afnemer aanvaardt het risico dat de resultaten van de werkzaamheden niet noodzakelijkerwijs aan alle verwachtingen/specificaties/criteria beantwoordt.

Meerwerk

22. 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.

Faciliteiten afnemer

23. Als afnemer bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.
24. 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. Afnemer neemt tevens eventuele richtlijnen vanuit de overheid in acht.
25. 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 software, 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.

Ontbinding, opzegging

26. 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, na het verstrijken van deze redelijke termijn toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van afnemer gelden als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
27. 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 ongedaanmaking 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 hij 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.

28. Elke partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de wederpartij surséance van betaling wordt verleend, zijn faillissement wordt aangevraagd, of zijn 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 software, producten en dergelijke alsmede het recht van afnemer tot toegang en/of gebruik van de diensten en opleidingen van Esri Nederland, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Esri Nederland vereist is.

Aansprakelijkheid

29. 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 garantieverplichting, 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.
30. 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.
31. 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 software 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 verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is ook uitgesloten.
32. De in dit artikel benoemde uitsluitingen en beperkingen gelden niet wanneer de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Esri Nederland.
33. 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.
34. 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 (24) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij afnemer vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
35. Hetgeen in dit artikel is bepaald ten aanzien van alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid, gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Esri Nederland en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Overmacht

36. In geval van overmacht is geen van partijen gehouden tot nakoming van enige verplichting, waaronder garantieverplichtingen. 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, software 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, (vii) pandemie en (viii) oorlog.
37. Als de overmacht langer dan zestig dagen duurt, heeft elke partij het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder deswege schadevergoeding verschuldigd te zijn. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt naar verhouding afgerekend.

Intellectuele Eigendom

38. Alle rechten van intellectuele eigendom op ontwikkelde of aan afnemer ter beschikking gestelde software, databestanden, databanken, 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.
39. Afnemer verkrijgt uitsluitend 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.
40. Esri Nederland zal steeds technische voorzieningen aan mogen brengen ter bescherming van ter beschikking gestelde software, documentatie of ander materiaal, 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.
41. Als partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat intellectuele eigendomsrechten op voor afnemer ontwikkelde maatwerksoftware,

documentatie of ander materiaal over zal gaan op afnemer, is Esri Nederland nog steeds gerechtigd om de aan dat maatwerk ten grondslag liggende ontwerpen, onderdelen, programmeertalen, algoritmen, ideeën, protocollen, werken, standaarden en dergelijke zonder enige beperking en zonder vergoeding aan afnemer verschuldigd te zijn te gebruiken en/of te exploiteren (voor zichzelf hetzij voor derden) voor andere doeleinden, zoals om maatwerk te ontwikkelen dat soortgelijk is of is ontleend aan het maatwerk en de ontwikkelingen die ten behoeve van afnemer zijn of worden gedaan.

42. Esri Nederland vrijwaart afnemer tegen elke aanspraak van een derde inhoudende dat door Esri Nederland zelf ontwikkelde software, documentatie of andere materialen 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 afnemer 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 software, documentatie of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Esri Nederland zelf ontwikkelde software, documentatie of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Esri Nederland een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Esri Nederland, indien mogelijk, zorg dragen dat afnemer het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere software, documentatie of andere materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Esri Nederland wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- Afnemer staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling door afnemer aan Esri Nederland van apparatuur, software, 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.

Beveiliging

43. 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.
44. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Esri Nederland rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Esri Nederland bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het beoogd gebruik van de producten en diensten en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die Esri Nederland gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten. Esri Nederland streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Esri Nederland beoogde gebruik van de producten, software, diensten en opleidingen.
45. Tenzij expliciet anders overeengekomen, zijn de producten, software, diensten en opleidingen van Esri Nederland niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
46. Het staat Esri Nederland vrij de door hem getroffen technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen aan te passen (i) op basis van veranderende omstandigheden, (ii) indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te bieden, (iii) in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of duur van een gebruiksrecht of (iv) indien dit noodzakelijk is ter bescherming van ter beschikking gestelde infrastructuur, apparatuur en software of andere werken waartoe aan afnemer direct of indirect toegang wordt verschaft.
47. Afnemer zal de door Esri Nederland getroffen technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen of (laten) verspreiden of (laten) aanvallen
48. Afnemer kan Esri Nederland verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Esri Nederland is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Esri Nederland heeft het recht de kosten die verband houden met de op verzoek van afnemer doorgevoerde wijzigingen in rekening te brengen bij afnemer.
49. Eventuele aan afnemer 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. Afnemer is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en intrekken van voornoemde toegangs- of identificatiecodes. Esri Nederland kan toegangs- of identificatiecodes en certificaten steeds wijzigen. Esri Nederland is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes en certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust handelen van de bedrijfsleiding van Esri Nederland.
50. Afnemer zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en steeds antivirussoftware in werking hebben. Esri Nederland heeft het

recht aanwijzingen te geven aan afnemer met betrekking tot de beveiliging die tot doel hebben om incidenten en/of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen raken te voorkomen of te minimaliseren. Als afnemer dergelijke aanwijzingen van Esri Nederland of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Esri Nederland niet aansprakelijk en vrijwaart afnemer Esri Nederland voor schade die daardoor mocht ontstaan.

51. Als de beveiliging (of het testen daarvan) betrekking heeft op infrastructuur, apparatuur of software die niet door Esri Nederland zelf aan afnemer wordt geleverd, dan is afnemer zelf verantwoordelijk voor de benodigde licenties en/of goedkeuringen om eventuele diensten door Esri Nederland te laten uitvoeren. Esri Nederland is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze diensten. Afnemer vrijwaart Esri Nederland tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze diensten.

Geheimhouding

52. Esri Nederland waarborgt dat personen die onder zijn verantwoordelijkheid (persoons)gegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben. Daarnaast dragen zowel afnemer als Esri Nederland 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. Esri Nederland is gerechtigd persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, indien dit noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Esri Nederland.
53. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
54. Afnemer erkent dat de van Esri Nederland afkomstige software steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Esri Nederland, diens toeleverancier of de producent van de software bevat.

Privacy en gegevensverwerking

55. Als dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van Esri Nederland relevant is, zal afnemer Esri Nederland desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop afnemer uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
56. Afnemer vrijwaart Esri Nederland voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor afnemer op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Esri Nederland toerekenbaar zijn.
57. Afnemer is niet gerechtigd een door een toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Esri Nederland te verhalen.
58. Indien Esri Nederland op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot de gegevens van afnemer, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan afnemer in rekening worden gebracht.

Bij gebreke van een separaat overeengekomen 'verwerkersovereenkomst' tussen partijen, zullen de hierna opgenomen bepalingen (59 t/m 77) aanvullend van toepassing zijn als Esri Nederland als (sub)verwerker in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van afnemer als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

Esri Nederland als (sub)verwerker

59. Indien Esri Nederland ten behoeve van afnemer persoonsgegevens verwerkt, zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), dan is afnemer verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en Esri Nederland verwerker in de zin van de AVG. Afnemer heeft als verwerkingsverantwoordelijke de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking vastgesteld. Esri Nederland heeft als verwerker geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
60. Esri Nederland verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van afnemer op basis van de met Esri Nederland overeengekomen schriftelijke instructies van afnemer. Afnemer is verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die door Esri Nederland ten behoeve van afnemer worden verwerkt. De door Esri Nederland getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van afnemer, rekening houdend met de in artikel 44 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
61. Belangrijke wijzigingen ten aanzien van de door Esri Nederland getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen worden door Esri Nederland vastgelegd en afnemer wordt, waar relevant, van die wijziging op de hoogte gesteld.
62. Afnemer staat er tegenover Esri Nederland voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet

onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

63. Afnemer vrijwaart Esri Nederland tegen elke rechtsvordering van een derde in verband met deze persoonsgegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

64. Als Esri Nederland als verwerker een inbreuk in verband met persoonsgegevens (zoals omschreven in de AVG) ontdekt, zal hij afnemer zonder onredelijke vertraging hierover informeren. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (afnemer of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Esri Nederland heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene(n). Esri Nederland is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene(n). Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (afnemer of diens opdrachtgever).
65. Esri Nederland zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan afnemer over de inbreuk in verband met persoonsgegevens ten behoeve van een melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene(n). Redelijke kosten die Esri Nederland in dit kader maakt, kunnen door Esri Nederland bij afnemer in rekening worden gebracht.

Auditrechten

66. Esri Nederland zal, op verzoek van afnemer, alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens aan te tonen middels een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van Esri Nederland opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door Esri Nederland te verstrekken informatie.
67. Indien afnemer ondanks de op grond van het vorige lid door Esri Nederland verstrekte informatie aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens door Esri Nederland niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan afnemer door een gecertificeerde, onafhankelijke en externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met de verwerkingen die op basis van de overeenkomst worden uitgevoerd, op kosten van afnemer, maximaal één keer per jaar een audit laten uitvoeren. Als een deskundige volgens Esri Nederland de concurrentiepositie van Esri Nederland aantast, dan heeft Esri Nederland het recht de deskundige te weigeren. Esri Nederland kan tevens een audit of instructie van de deskundige weigeren, als deze naar de mening van Esri Nederland in strijd is met de AVG of andere wetgeving of deze een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door Esri Nederland getroffen beveiligingsmaatregelen.
68. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken uit de overeenkomst met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
69. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hij waarneemt en zal alleen waarnemingen rapporteren aan afnemer die een tekortkoming opleveren in de nakoming van verplichtingen die Esri Nederland heeft op basis van de overeenkomst.
70. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Esri Nederland verstrekken en partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten van het rapport. Voor zover dat redelijkerwijs van hen kan worden verwacht, zullen partijen de in het rapport voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren. Esri Nederland zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdende met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de verwerkingsrisico's verbonden aan de betreffende producten of diensten, de markt waarin Esri Nederland opereert en het beoogd gebruik van de producten en diensten.
71. Esri Nederland heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij afnemer.

Data Protection Impact Assessment (DPIA)

72. Als afnemer op basis van de AVG verplicht is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling / DPIA of een daarop volgende voorafgaande raadpleging uit te voeren, dan zal Esri Nederland hieraan zijn medewerking verlenen na een daartoe redelijk gegeven verzoek vanuit afnemer. Esri Nederland heeft het recht de gemaakte kosten in rekening te brengen bij afnemer.

Rechten van betrokkenen

73. Esri Nederland zal, indien mogelijk, haar medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van afnemer die verband houden met bij afnemer door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Als Esri Nederland direct door een betrokkene wordt benaderd, dan zal Esri Nederland deze betrokkene, indien mogelijk, doorverwijzen naar afnemer. Esri Nederland heeft het recht gemaakte kosten in rekening te brengen bij afnemer.

Subverwerkers

74. Esri Nederland vermeldt in de overeenkomst of, en zo ja welke subverwerkers Esri Nederland inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van afnemer.
75. Afnemer geeft toestemming aan Esri Nederland om ook andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen

voortvloeiende uit de overeenkomst. Esri Nederland zal afnemer over een wijziging in de door Esri Nederland ingeschakelde subverwerkers informeren. Afnemer heeft recht vooraf bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Esri Nederland.

Verplichtingen bij beëindiging verwerking

76. In geval van einde van de verwerkersovereenkomst zal Esri Nederland alle onder zich zijnde en van afnemer ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet meer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of indien nadrukkelijk overeengekomen, in een machineleesbaar formaat retourneren aan afnemer. Esri Nederland kan eventuele kosten die hij maakt in dit kader in rekening brengen bij afnemer.
77. Artikel 76 geldt niet als een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Esri Nederland belet. In voorkomend geval zal Esri Nederland de persoonsgegevens alleen blijven verwerken voor zover dat wettelijk verplicht is. Artikel 76 geldt eveneens niet als Esri Nederland verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens is in de zin van de AVG.

Overige algemene bepalingen

78. 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 vorderen.
79. Afnemer zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de overeenkomst heeft niet aan een derde verkopen of overdragen.
80. 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.
81. De overeenkomsten tussen Esri Nederland en afnemer worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
82. 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.

Diensten

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

Algemeen

83. Esri Nederland zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, voor zover van toepassing conform schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
84. 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. Afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden alleen schriftelijk en specifiek overeengekomen.
85. Als afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van software, 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.
86. De bewijslast dat de (wijze van en/of de uitvoering van) diensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij afnemer, onverminderd het recht van Esri Nederland met alle middelen tegenbewijs te leveren.
87. Partijen staan er beiden voor in dat de door hen gehanteerde veiligheids- en arbeidsomstandigheden voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
88. Indien overwerk noodzakelijk geacht wordt, kan overwerk slechts plaatsvinden indien (1) het overwerk en (2) het moment van uitvoering van de ter verrichten werkzaamheden schriftelijk is overeengekomen tussen Esri Nederland en afnemer. In geval van overwerk is afnemer

voor deze uren het bij Esri Nederland gebruikelijke overwerktaarif verschuldigd. Desgevraagd zal Esri Nederland afnemer informeren over de geldende overwerk tarieven.

89. Reis- en verblijfkosten worden afzonderlijk in rekening gebracht overeenkomstig de bij Esri Nederland gebruikelijke tarieven.
90. Samenwerking tussen partijen, waaronder de uitvoering van werkzaamheden betrokken personen, kan zowel virtueel als op locatie van afnemer geschieden en wordt afgestemd tussen partijen. Hierbij wordt door partijen rekening gehouden met de wensen en richtlijnen van partijen, het welzijn van de bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken personen en, indien van toepassing, de doelstellingen van een project, waarbij, met het oog op het verminderen van reistijd en daarmee samenhangende (CO2) belasting, als uitgangspunt zal gelden dat werkzaamheden op locatie van afnemer zullen worden verricht indien dat beter is en op afstand zal worden gewerkt indien dit mogelijk is.
91. Afspraken voor dienstverlening kunnen door afnemer kosteloos worden geannuleerd of verzet tot tien (10) werkdagen voor de afgesproken datum(s). Bij annulering of verzetten binnen tien (10) werkdagen wordt vijftig procent (50%) van de geoffreerde kosten in rekening gebracht. Bij annulering of verzetten binnen twee (2) werkdagen, of bij niet verschijnen, zal Esri Nederland de geoffreerde kosten volledig in rekening brengen.
92. Afnemer is in alle gevallen verantwoordelijk voor dataverlies en dient zelf zorg te dragen voor volledige back-up van zijn data en software. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Esri Nederland niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

Consultancydiensten

93. Esri Nederland zal de consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder leiding en toezicht van afnemer uitvoeren.
94. De consultancydiensten worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en tijden van Esri Nederland.
95. Afnemer zal de adviezen of rapportages van Esri Nederland, evenals de door Esri Nederland gehanteerde werkwijze, methoden en technieken niet aan derden verstrekken of anderszins openbaar maken. Afnemer draagt het risico van overname van een door Esri Nederland afgegeven advies.
96. De bewijslast dat (de wijze van) de consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij afnemer, onverminderd het recht van Esri Nederland met alle middelen tegenbewijs te leveren.
97. Esri Nederland zal afnemer periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. 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. Esri Nederland is niet gebonden aan een doorlooptijd van een opdracht, omdat de doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de medewerking van afnemer en relevante derden en de kwaliteit van de gegevens en informatie die afnemer verstrekt.
99. 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.
100. Afnemer is de vergoeding voor de door Esri Nederland uit te voeren consultancydiensten steeds vierwekelijks verschuldigd op basis van nacalculatie.

Detacheringsdiensten

101. 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.
102. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van afnemer. Esri Nederland aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder leiding en toezicht van afnemer tot stand zijn gekomen.
103. De betreffende medewerker kan niet aan derden worden doorgeleend om onder leiding en toezicht van die derde werkzaam te zijn, tenzij partijen nadrukkelijk anders zijn overeengekomen.
104. De werktijden van de ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij afnemer gebruikelijke redelijke tijden en duur, voor zover deze verenigbaar zijn met de door Esri Nederland met de ter beschikking gestelde medewerker overeengekomen arbeidsvoorwaarden. Afnemer staat er voor in dat de door hem gehanteerde tijden voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.
105. Afnemer is de vergoeding voor de door Esri Nederland uit te voeren detacheringsdiensten steeds vierwekelijks verschuldigd op basis van nacalculatie.
106. 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.

Diensten met resultaatsverantwoordelijkheid

107. Indien en voor zover Esri Nederland in de schriftelijke overeenkomst tussen Esri Nederland en afnemer uitdrukkelijk en met voldoende bepaaldheid een resultaat heeft toegezegd en is voldaan aan de in artikel 109 genoemde randvoorwaarden, worden de diensten door Esri Nederland uitgevoerd op basis van een resultaatsverbintenis.
108. Er is nimmer sprake van een resultaatsverbintenis, indien er wordt gewerkt op basis van een iteratieve samenwerkingsmethode (zoals Agile werken).
109. Er kan slechts sprake zijn van een resultaatsverbintenis van Esri Nederland mits afnemer voldoet of heeft voldaan aan de volgende randvoorwaarden: a) afnemer stelt passende expertise tijdig en in voldoende mate ter beschikking aan Esri Nederland, b) Governance: de wijze waarop besluiten worden genomen en besloten zaken worden uitgevoerd, is door partijen gezamenlijk schriftelijk vastgelegd en ingeregeld, c) de in verband met het toegezegde resultaat uitdrukkelijk overeengekomen acceptatiecriteria worden niet eenzijdig door afnemer gewijzigd.

Managed Services

110. Esri Nederland zal de in de overeenkomst benoemde Managed Services diensten uitvoeren conform de overeenkomst en de tussen Esri Nederland en afnemer toepasselijke Service Level Agreement van Esri Nederland. Het ter beschikking stellen van cloud infrastructuur kan onderdeel uitmaken van de overeenkomst.

Ter beschikking stelling cloud infrastructuur

111. Indien de ter beschikkingstelling van cloud infrastructuur door Esri Nederland onderdeel uitmaakt van de overeenkomst of indien Esri Nederland bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt van een cloud infrastructuur, dan kan Esri Nederland hierbij gebruik maken van de cloud infrastructuur van een derde partij.
112. Esri Nederland kan de cloud infrastructuur tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen ten behoeve van preventief, correctief of adaptief onderhoud. Esri Nederland zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze, indien mogelijk, buiten kantooruren laten plaatsvinden.
113. De ter beschikking stelling van cloud infrastructuur op een uitsluitend en specifiek voor afnemer gereserveerde server geldt alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.
114. Al het gebruik van cloud infrastructuur, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur kan worden beperkt tot door partijen overeengekomen maxima. Een belasting die in voorkomend geval in een bepaalde periode door afnemer niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
115. Uitsluitend indien deze maatregelen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen, omvat de overeenkomst aanvullende maatregelen op de artikelen 43 en 44, zoals het verzorgen of ter beschikking stellen van specifieke beveiligings-, -uitwijk-, - backup-, en recoverydiensten.
116. Afnemer staat ervoor in niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, de privacy van derden te respecteren, zich geen ongeloorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting. Afnemer zal zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te respecteren.
117. Ter voorkoming of het beperken van aansprakelijkheid jegens derden, heeft Esri Nederland te allen tijde het recht maatregelen te treffen met betrekking tot het handelen of nalaten van of voor risico van afnemer. Op eerste schriftelijke verzoek van Esri Nederland zal afnemer data en/of informatie onverwijld van de systemen van Esri Nederland verwijderen, bij gebreke waarvan Esri Nederland gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Daarnaast is Esri Nederland gerechtigd bij schending of dreigende schending van artikel 98 aan afnemer onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Esri Nederland jegens afnemer. Esri Nederland is in dat geval gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens afnemer aansprakelijk te zijn.
118. Van Esri Nederland kan niet worden verlangd dat zij zich een oordeel velt over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van afnemer. Daarnaast kan Esri Nederland niet worden verplicht op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen afnemer en een derde.

Ontwikkeling van maatwerkcode

(zoals onder meer, maar niet uitsluitend, maatwerk software, scripts, modellen, add-ins, services of interfaces)

119. Tenzij nadrukkelijk door partijen anders overeengekomen, vindt de ontwikkeling van maatwerkcode plaats op basis van een iteratieve samenwerkingsmethode.
120. Indien er geen sprake is van een iteratieve samenwerkingsmethode, zullen partijen gezamenlijk een plan van aanpak opstellen ten behoeve de ontwikkeling van de maatwerkcode met bepaling van de manier waarop de ontwikkeling zal geschieden en met bepaling van de beoogde specificaties voor elke fase van het ontwikkelproject, welk plan van aanpak door de bevoegde vertegenwoordigers van partijen wordt geaccordeerd. Indien partijen hierbij één of meerdere testmomenten overeenkomen, zal uitsluitend worden getest op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen specificaties/criteria. Fouten worden slechts hersteld, indien het verantwoordelijke team daartoe besluit. Indien hiervoor extra inspanning nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor afnemer.
121. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen aan de zijde van afnemer conform het plan van aanpak kan Esri Nederland de naar haar oordeel passende beslissingen nemen.
122. Afnemer aanvaardt de maatwerkcode 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.
123. Esri Nederland geeft de in opdracht van afnemer ontwikkelde maatwerkcode en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan afnemer in licentie onder door Esri Nederland nader te bepalen licentievoorwaarden. De broncode en de technische documentatie blijft bij Esri Nederland.
124. Als afnemer op grond van een overeenkomst het recht heeft wijzigingen in de maatwerkcode aan te brengen, dan heeft Esri Nederland het recht aan eventuele terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de maatwerkcode benodigde hulpsoftware en programma- of databibliotheken nadere voorwaarden te stellen aan afnemer.
125. Als afnemer onderhoud en/of ondersteuning wenst op de ontwikkelde maatwerkcode, dient daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst te worden aangegaan.

De navolgende 'Software as a Service' (SaaS) bepalingen zijn aanvullend van toepassing als Esri Nederland 'op afstand' functionaliteit aan afnemer beschikbaar stelt of houdt via het internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan afnemer een download of een fysieke drager met de desbetreffende onderliggende software ter beschikking wordt gesteld.

Software as a Service (SaaS)

126. De door Esri Nederland te leveren SaaS-dienst wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis en vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door Esri Nederland van de middelen om toegang te krijgen tot de SaaS-dienst. Afnemer draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
127. Afnemer is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is vastgelegd in de overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Esri Nederland verleende SaaS-dienst steeds per jaar vooraf verschuldigd.
128. Esri Nederland verricht de SaaS-dienst in opdracht van afnemer. Afnemer mag de SaaS-dienst alleen gebruiken ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie conform de toepasselijke fair use policy van Esri Nederland en het door Esri Nederland beoogde gebruik. Afnemer is niet gerechtigd derden gebruik te laten maken van de door Esri Nederland te leveren SaaS-dienst.
129. De SaaS-dienst wordt aan afnemer niet-exclusief, niet overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar ter beschikking gesteld op basis van een gebruikslicentie (zie www.esri.nl/licentievoorwaarden) gedurende de looptijd van de overeenkomst.
130. Ingeval van een SaaS-dienst 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.
131. Esri Nederland geeft geen garanties en doet geen toezeggingen terzake die SaaS-dienst van derden; 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.
132. Esri Nederland is nooit gehouden aan afnemer een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.
133. Esri Nederland kan bij de uitvoering van de SaaS-dienst gebruikmaken van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Esri Nederland is niet gehouden specifiek voor afnemer bepaalde functionaliteiten of eigenschappen van de SaaS-dienst te handhaven, toe te voegen of te wijzigen.
134. Esri Nederland kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst. Esri Nederland zal afnemer zo tijdig mogelijk over wijzigingen inlichten, indien de wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij afnemer geldende procedures tot gevolg heeft.

In voornoemd geval kan afnemer de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften.

135. Esri Nederland kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Deze buitengebruikstelling zal Esri Nederland niet langer laten duren dan noodzakelijk en, indien mogelijk, laten plaatsvinden op momenten waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief wordt gebruikt.
136. Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zal afnemer de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte gebruikersomgeving en apparatuur aanpassen.
137. Esri Nederland staat er niet voor in dat de SaaS-dienst zonder onderbrekingen functioneert en foutloos is.
138. Esri Nederland zal zich naar beste vermogen inspanning fouten, zoals bedoeld in artikel 155, in de onderliggende programmatuur te herstellen binnen een redelijke termijn, voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door Esri Nederland zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten gedetailleerd omschreven schriftelijk door afnemer bij Esri Nederland zijn gemeld. Esri Nederland heeft in voorkomend geval het recht het herstel van de fouten uit te stellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Esri Nederland staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst, die niet door Esri Nederland zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Esri Nederland kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan afnemer in rekening brengen als (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld. Esri Nederland heeft het recht tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Esri Nederland is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan omschreven in deze algemene voorwaarden. Als Esri Nederland bereid is ten aanzien van andere onvolkomenheden herstelwerkzaamheden te verrichten, dan heeft Esri Nederland het recht hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen bij afnemer.
139. Op basis van de door Esri Nederland aan afnemer verstrekte informatie over maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van fouten, storingen en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienst, verlies of verminking van gegevens of andere incidenten, zal afnemer de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Esri Nederland is bereid om op verzoek van afnemer naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid en tegen door Esri Nederland te stellen (financiële) voorwaarden medewerking te verlenen aan verder door afnemer te nemen maatregelen. Esri Nederland is nooit gehouden tot herstel van verloren gegane of verminkte gegevens, anders dan het, waar mogelijk, terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
140. Esri Nederland staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Data as a Service diensten

141. Esri Nederland zal de in de overeenkomst benoemde Data as a Service diensten leveren conform de overeenkomst en de tussen Esri Nederland en afnemer toepasselijke Service Level Agreement en fair use policy van Esri Nederland.
142. Bij levering van Data as a Service diensten, maakt Esri Nederland gebruik van de cloud infrastructuur van een derde partij.
143. Afnemer is verantwoordelijk voor de wijze waarop de resultaten van de Data as a Service diensten worden ingezet.
144. De artikelen 126 t/m 140 zijn van overeenkomstige toepassing.

Software

Het navolgende is van aanvullende toepassing als Esri Nederland software, apps, bijbehorende (data)banken en/of gebruikersdocumentatie (in dit hoofdstuk gezamenlijk te noemen: software), anders dan op basis van een SaaS-dienst aan afnemer ter beschikking stelt.

Gebruiksrecht, onderhoud en documentatie

145. Software 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/licentieverwaarden) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Afnemer zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, steeds stipt naleven.
146. Ingeval van software 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 licentieverwaarden wordt afgeweken.
147. Esri Nederland geeft geen garanties en doet geen toezeggingen terzake die software van derden; 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.
148. Afnemer is niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Esri Nederland, die zijn 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.
149. Esri Nederland is niet verplicht tot het onderhoud van de software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders

van de software, tenzij onderhoud of ondersteuning onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Voor zover de tussen Esri Nederland en afnemer gesloten overeenkomst de terbeschikkingstelling tot gebruik van software tot onderwerp heeft, komen partijen overeen dat deze overeenkomst nooit als koopovereenkomst wordt beschouwd.

Aflevering, acceptatie en installatie

150. Esri Nederland levert de software op het overeengekomen of, bij gebreke daarvan, door Esri Nederland te bepalen formaat gegevensdrager of hij zal de software online aan klant beschikbaar stellen, hetgeen eveneens als aflevering geldt. Eventuele gebruikersdocumentatie wordt in het Engels of in het Nederlands verstrekt, als door Esri Nederland te bepalen.
151. Afnemer aanvaardt de software 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 overeengekomen garanties onverlet.
152. Esri Nederland staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Esri Nederland garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking zal werken en/of dat fouten worden verbeterd.
153. Als er geen acceptatietest is overeengekomen, dan zal de software bij de aflevering, of als een door Esri Nederland uit te voeren installatie is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door afnemer.
154. Als een acceptatietest is overeengekomen, zullen partijen samen de acceptatiecriteria vaststellen.
155. Onder 'fouten' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het substantieel niet voldoen van de software 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 software.
156. Als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na aflevering van de software, of als een door Esri Nederland uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien (14) dagen na voltooiing van de installatie. Tijdens de testperiode is het afnemer niet toegestaan de software te gebruiken voor productieve of operationele doeleinden.
157. Als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen geldt de software als geaccepteerd (1) op de eerste dag na de testperiode, dan wel (2) als Esri Nederland vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 158 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, (3) als afnemer enig gebruik maakt van de software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de ingebruikneming.
158. 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 hij 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. De herstelverplichting van Esri Nederland vervalt als afnemer wijzigingen in de software heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen zonder schriftelijke toestemming van Esri Nederland. Esri Nederland is nooit verplicht tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
159. Acceptatie kan alleen worden onthouden als de software niet voldoet aan nadrukkelijk overeengekomen specificaties of wegens fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de software aanmerkelijk in de weg staan. Als de software 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.
160. Esri Nederland zal de software niet bij afnemer installeren, tenzij nadrukkelijk anders wordt overeengekomen.

Vergoeding

161. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is afnemer de voor het recht tot gebruik van de software te betalen vergoeding direct na aflevering van de software verschuldigd.

Onderhoud en support

De navolgende bepalingen zijn aanvullend van toepassing als Esri Nederland onderhoud en support van software verzorgt en ondersteuning biedt bij het gebruik van software, apps, bijbehorende (data)banken en/of gebruikersdocumentatie (in dit hoofdstuk gezamenlijk te noemen: software).

Onderhoud

162. Indien schriftelijk overeengekomen verricht Esri Nederland onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten, het leveren van supportdiensten en eventueel het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de software. Afnemer zal geconstateerde fouten in de software gedetailleerd melden.
163. Indien onderhoud onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, wordt onderhoud op basis van een inspanningsverbintenis uitgevoerd met

ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.

164. Afnemer zal alle door Esri Nederland verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data.
165. Indien Esri Nederland het onderhoud online verricht, zal afnemer tijdig zorgdragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
166. Het onderhoud door Esri Nederland laat de eigen verantwoordelijkheid van afnemer voor het beheer van de software onverlet, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de software worden ingezet. Afnemer zal zelf (hulp)software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige software en gebruiksomgeving aanpassen en de door afnemer gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Nieuwe versies

167. Als onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Esri Nederland.
168. 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 software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
169. Ingeval van standaardsoftware van derden is Esri Nederland tot niet meer gehouden dan het ter beschikking stellen van nieuwe standaardversies van de standaardsoftware 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 standaardsoftware zich daar niet tegen verzetten.
170. Esri Nederland kan van afnemer verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, software, webbrowser e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.

Supportdiensten

171. Als Esri Nederland op grond van de overeenkomst ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de software verleent, zal Esri Nederland telefonisch, per e-mail of via het klantportaal ondersteuning bieden over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde software. 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 op dat moment gebruikelijke procedures (zie het Esri Nederland supportbeleid op www.esri.nl/voorwaarden).
172. Esri Nederland staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.
173. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke werkdagen en werktijden van Esri Nederland.
174. Als de dienstverlening van Esri Nederland op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogenoemde 'standby-diensten' omvat, zal Esri Nederland één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin benoemde tijden. In voornoemd geval heeft afnemer het recht bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen, indien sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de software. Leverancier staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

Vergoeding

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

OPLEIDINGEN

176. Alle opleidingen en alle hiermee verband houdende werkzaamheden 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.
177. 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.

178. Esri Nederland kan een 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. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet standaard deel uit van de overeenkomst.
179. Indien Esri Nederland de opleiding uitvoert op locatie en apparatuur van afnemer, zal afnemer zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en deugdelijk werkende apparatuur en software.
180. Tenzij anders overeengekomen, is het afnemer en deelnemers van afnemer niet toegestaan opnamen te maken van opleidingen.
181. Tenzij Esri Nederland uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is afnemer over de vergoeding tevens BTW verschuldigd.
182. Facturatie van opleidingen geschiedt door Esri Nederland direct na opdrachtverstrekking door afnemer.

Inschrijfopleidingen

183. Afnemer schrijft deelnemers digitaal in voor een inschrijfopleiding middels het daarvoor door Esri Nederland aangewezen kanaal. Inschrijfopleidingen betreffen standaard opleidingen. Afnemer aanvaardt derhalve dat Esri Nederland de inhoud en het niveau van een opleiding bepaalt. Een inschrijfopleiding kan door Esri Nederland zowel digitaal als op een fysieke locatie van Esri Nederland worden verzorgd. Bij verhindering van de deelnemer voor een inschrijfopleiding kan afnemer een vervanger sturen.
184. Afspraken voor inschrijfopleidingen kunnen door afnemer kosteloos worden geannuleerd of verzet tot twintig werkdagen voor de afgesproken datum(s). Bij annulering of verzetten tussen de twintig en vijftien werkdagen wordt 25% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht. Bij annulering of verzetten tussen de vijftien en tien werkdagen wordt 50% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht. Bij annulering of verzetten binnen tien werkdagen, of bij niet verschijnen, brengt Esri Nederland de geoffreerde kosten volledig in rekening.

Workshops, maatwerk- en groepsopleidingen

185. Maatwerkopleidingen en workshops worden specifiek ten behoeve van afnemer ontwikkeld door Esri Nederland en worden nader vastgelegd in een overeenkomst tussen Afnemer en Esri Nederland. Workshops, maatwerk- en groepsopleidingen kunnen digitaal, op een fysieke locatie van Esri Nederland of op een fysieke locatie van Afnemer worden verzorgd. Afnemer deelt minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de maatwerk- of groepsopleiding de definitieve lijst met deelnemers met Esri Nederland. Afspraken voor maatwerk- en groepsopleidingen kunnen kosteloos worden geannuleerd of verzet tot tien werkdagen voor de afgesproken datum (data). Bij annulering of verzetten tussen tien en twee werkdagen wordt 50% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht. Bij annulering of verzetten binnen twee werkdagen, of bij niet verschijnen, brengen wij de geoffreerde kosten volledig in rekening.

Opleidingen middels een elektronische leeromgeving

186. Afnemer verkrijgt voor een in de overeenkomst opgenomen duur toegang tot opleidingsmateriaal dat door Esri Nederland wordt aangeboden middels een elektronische leeromgeving. Het is deelnemer niet toegestaan opleidingsmateriaal in enigerlei vorm te kopiëren of publiceren zonder schriftelijke toestemming van Esri Nederland. De aan een deelnemer van afnemer verschafte toegang tot de elektronische leeromgeving is persoonsgebonden en mag alleen worden gebruikt voor het volgen van de opleiding. Het is deelnemers van afnemer niet toegestaan de toegangsgegevens onderling uit te wisselen.
187. Esri Nederland staat er niet voor in dat de elektronische leeromgeving zonder onderbrekingen functioneert en Esri Nederland kan de elektronische leeromgeving geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service.