AANVULLENDE VOORWAARDEN ICT

Coteq Netbeheer B.V.

augustus 2023

Inhoudsopgave

I	**Algemeen**	**4**
Artikel 1	Definities	4
Artikel 2	Onderzoek- en informatieverplichting en uitvoering van de overeenkomst	5
Artikel 3	Meer- en minderwerk	6
Artikel 4	Intellectuele eigendomsrechten	6
Artikel 5	Acceptatie	7
Artikel 6	Garantie	7
Artikel 7	Vervanging personeel wederpartij	8
Artikel 8	Onderaanneming en samenwerking met derde partijen	8
Artikel 9	Gebreken in functioneren in samenhang met andere programmatuur of apparatuur	8
Artikel 10	Ontbinding en opzegging	9
Artikel 11	Exit clausule	9
Artikel 12	Retransitieplan	9
Artikel 13	Periodieke contractevaluarie, audit en benchmark	10
II	**Bijzondere bepalingen gebruiksrechten**	**11**
Artikel 14	Aanvullende begripsbepalingen	11
Artikel 15	Aard en inhoud van het gebruiksrecht	11
Artikel 16	Garanties	12
Artikel 17	Escrow	12
Artikel 18	Oplevering maarwerkprogrammatuur	12
Artikel 19	Acceptatieprocedure maatwerkprogrammatuur	13
Artikel 20	Onderhoud maatwerkprogrammatuur	13
III	**Bijzondere bepalingen onderhoud**	**14**
Artikel 21	Aanvullende definities	14
Artikel 22	Onderhoud op reeds eerder verrichte prestaties	15
Artikel 23	Ingangstijdstip onderhoud	15
Artikel 24	Plaats en tijden uitvoering onderhoud	15
Artikel 25	Voortgangsrapportage en werkoverleg	15
Artikel 26	Correctief onderhoud en tijdelijke oplossingen	15
Artikel 27	Preventief onderhoud	16
Artikel 28	Aan-, afmelding en prioritering van storingen	16
Artikel 29	Nakoming service levels	16
Artikel 30	Verbeterde en nieuwe versies	16
IV	**Bijzondere bepalingen Software-As-A-Service (SAAS), Platform-As-A-Service (PAAS) en Infrastructuur-As-A-Service (IAAS)**	**17**
Artikel 31	Aanvullende definities	17
Artikel 32	Dienstverlening	18
Artikel 33	Beschikbaarheid	18
Artikel 34	Oplossen van incidenten	18
Artikel 35	Bakc-up en dataherstel	19
Artikel 36	Beveiliging	19
Artikel 37	Exit procedure	19

1. Algemeen

Artikel 1. Definities

In deze Coteq Aanvullende Voorwaarden ICT hebben de hierna met een hoofdletter geschreven begrippen de betekenis die daaraan is gegeven in de Algemene Inkoopvoorwaarden Coteq en hebben – voor zover niet genoemd in die Algemene Inkoopvoorwaarden Coteq – de navolgende met hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:

1.1 Aanvullende Voorwaarden: deze Aanvullende Voorwaarden ICT Coteq Versie 2018, bestaande uit Algemene bepalingen en Bijzondere bepalingen.

1.2 Acceptatie: de goedkeuring door Coteq van (onderdelen van) de Prestatie.

1.3 Acceptatieprocedure: in de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Coteq beoordeelt of zij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie.

1.4 Bestek: de aan Wederpartij ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin de organisatie van Coteq, de Prestatie en het door Coteq beoogde gebruik daarvan zijn beschreven en toegelicht.

1.5 Broncode: het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende Documentatie, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en -techniek, daarmee de programmatuur kan wijzigen.

1.6 Documentatie: iedere beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, implementatie, het gebruik, beheer en/of het onderhoud daarvan.

1.7 Fatale termijn: een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.

1.8 Gebrek: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Programmatuur en/of de Prestatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik.

1.9 Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan Coteq bevoegd is tot het installeren en/of gebruiken van Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur overeenkomstig het Overeengekomen gebruik met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudiging en openbaarmaking.

1.10 Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Coteq te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur, dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Coteq.

1.11 Meerwerk: niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de vergoeding te boven gaan.

1.12 Nieuwe versie: een opvolgende versie van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.

1.13 Onderhoud: door Wederpartij uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie.

1.14 Oplevering: het aanbieden door Wederpartij van (onderdelen van) de Prestatie ter Acceptatie.

1.15 Overeengekomen gebruik: het door Coteq beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Bestek en/of op basis van de in artikel 2 bedoelde informatie, voor Wederpartij kenbaar is of redelijkerwijs kenbaar moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.

1.16 Patch: als tijdelijk bedoelde correctie van Standaardprogrammatuur.

1.17 Prestatie: het door Wederpartij te leveren product en/of te leveren Diensten, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen materialen en Documentatie.

1.18 Programmatuur: de door Wederpartij op te leveren of (op afstand) beschikbaar te maken set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een computer kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen. Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard- of Maatwerkprogrammatuur.

1.19 Service Level Agreement (SLA): document waarin de afspraken met betrekking tot de te leveren kwaliteit en prestaties van de Diensten worden beschreven.

1.20 Standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Coteq beschikbaar wordt gesteld.

1.21 Verbeterde versie: een opvolgende versie van de Standaard- en/of Maatwerkprogrammatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd.

Artikel 2. Onderzoek- en informatieverplichting en uitvoering van de overeenkomst

2.1 Ter bepaling van het door Coteq met de Prestatie beoogde gebruik heeft Wederpartij zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
a) de doelstellingen, in verband waarmee Coteq de Overeenkomst aangaat;
b) de organisatie van Coteq, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

2.2 Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van artikel 2.1 heeft Wederpartij zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door Coteq daarvoor aangegeven kaders. Coteq heeft Wederpartij, met het oog op het bepaalde in artikel 2.1, van voldoende informatie voorzien. Wederpartij is zich er van bewust en erkent dat continuïteit van de verlening van de Diensten op het gebied van ICT van groot belang is voor Coteq.

2.3 Alle Prestaties van Wederpartij worden uitgevoerd op basis van een resultaatsverplichting, tenzij in de Overeenkomst expliciet is overeengekomen dat de Prestatie op basis van een inspanningsverplichting wordt uitgevoerd.

Artikel 3. Meer- en minderwerk

3.1 Meerwerk wordt tijdig aan Coteq gemeld, steeds apart gefactureerd en komt niet voor vergoeding in aanmerking dan na schriftelijke instemming van Coteq.

3.2 Indien door gewijzigde inzichten van Coteq of door wijziging van de voor de te verrichten Prestaties van belang zijnde wettelijke voorschriften de Prestaties die Wederpartij op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is er sprake van minderwerk, dat voor verrekening in aanmerking komt. Indien een Partij meent dat van minderwerk sprake is, doet zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de andere Partij. Indien een vaste prijs is overeengekomen, bepalen Partijen in onderling overleg het bedrag van het minderwerk, dat met de te betalen prijs wordt verrekend.

Artikel 4. Intellectuele eigendomsrechten

4.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij:

a) Coteq voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Coteq is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Coteq dan wel aan de hand van haar instructies of

b) ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Coteq overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan

c) door Coteq wordt aanvaard;

d) Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Coteq een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.

4.2 Door ondertekening van de Overeenkomst worden de in artikel 4.1 sub a bedoelde rechten aan Coteq overgedragen. Voor zover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Wederpartij Coteq hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Wederpartij te ondertekenen, een en ander onverminderd de verplichting van Wederpartij om op eerste verzoek van Coteq aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Wederpartij machtigt voor zover nodig Coteq hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.

4.3 Wederpartij vrijwaart Coteq tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Coteq de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Coteq mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Coteq zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een

dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Coteq tevens tegen alle schade en kosten waartoe Coteq in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf, waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.

4.4 Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op haar kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van bedrijfsvoering van Coteq en tot beperking van door Coteq als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.

4.5 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3 en 4.4 kan Coteq, indien derden hem ter zake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd haar verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder, maar niet beperkt tot, enig recht op schadevergoeding.

4.6 Coteq is en blijft te allen tijde rechthebbende ten aanzien van persoonsgegevens en alle andere data.

Artikel 5. Acceptatie

5.1 Op het moment dat de Prestatie, of een overeengekomen deel daarvan, gereed is, zal Wederpartij zich op het moment dat aan alle daartoe in de Opdracht gestelde voorwaarden is voldaan, schriftelijk tot Coteq wenden met het verzoek te komen tot de (deel)(op-) levering van de Prestatie.

5.2 Coteq is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan de Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie, tenzij Partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt.

5.3 Coteq deelt binnen 30 dagen na Oplevering aan Wederpartij mee of zij de Prestatie accepteert. Zij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 19.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd.

5.4 Indien Coteq niet in staat is om binnen de in artikel 5.3 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of zij de Prestatie accepteert, meldt zij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of zij de Prestatie accepteert.

5.5 Indien Coteq de Prestatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van één of meer Gebreken, stelt zij de Wederpartij daarvan bij de mededeling of in het testverslag bedoeld in artikel 5.3, in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met in achtneming van het bepaalde in artikel 6.3.

Artikel 6. Garantie

6.1 Wederpartij garandeert dat hij alleen Personeel inzet dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de Prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren Prestatie.

6.2 Wederpartij garandeert voor de duur van 12 maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt, tenzij Partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt. Indien Coteq een beroep wil doen op deze garantie, stelt zij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijld, rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Coteq.

6.3 Indien Wederpartij aantoont dat sprake is van een Gebrek dat Coteq redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Coteq in rekening brengen.

6.4 Wederpartij garandeert in aanvulling op artikel 6.2 dat hij Gebreken die Coteq tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor haar geen reden vormden om niet tot Acceptatie over te gaan, zo snel mogelijk na Acceptatie voor zijn rekening zal herstellen.

6.5 De in artikel 6.2 bedoelde garantie geldt niet voor zover Wederpartij aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Coteq of een door haar ingeschakelde derde in de Prestatie aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Coteq.

6.6 Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie gedurende tenminste 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden.

Artikel 7. Vervanging personeel wederpartij

7.1 Wederpartij vervangt Personeel alleen met voorafgaande toestemming van Coteq. Coteq weigert haar toestemming niet op onredelijke gronden en kan daaraan voorwaarden verbinden.

7.2 Coteq kan vervanging verlangen van Personeel, indien zij de inzet daarvan om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.

7.3 Bij vervanging van Personeel brengt Wederpartij geen daarmee verband houdende kosten aan Coteq in rekening.

7.4 Bij vervanging van Personeel stelt Wederpartij tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen Partijen te dien aanzien zijn overeengekomen.

Artikel 8. Onderaanneming en samenwerking met derde partijen

8.1 Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Wederpartij alleen met voorafgaande toestemming van Coteq gebruik maken van de diensten van derden. Deze toestemming, waaraan door Coteq nadere voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.

8.2 Toestemming van Coteq voor het gebruik van de diensten van derden door Wederpartij laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Wederpartij voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen, onverlet.

8.3 Wederpartij is gehouden op verzoek van Coteq samen te werken met door Coteq ingeschakelde derden.

Artikel 9. Gebreken in functioneren in samenhang met andere programmatuur of apparatuur

9.1 Wederpartij neemt op verzoek van Coteq deel aan overleg met door Coteq aangewezen andere (weder)partijen en/of leveranciers van Coteq indien op enig moment blijkt dat de Prestatie niet goed functioneert in samenhang met andere bij Coteq in gebruik zijnde of in gebruik te nemen programmatuur en/of producten (hardware).

9.2 Het overleg, bedoeld in artikel 9.1, is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Coteq, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij.

Artikel 10. Ontbinding en opzegging

10.1 Onverminderd hetgeen hierover in de Algemene Inkoopvoorwaarden Coteq is vastgelegd inzake beëindigingsmogelijkheden, geldt dat indien Coteq met Wederpartij twee of meer samenhangende Overeenkomsten heeft gesloten en Coteq gerechtigd is één van die Overeenkomsten te beëindigen, op welke grond dan ook, Coteq alsdan ook de andere Overeenkomst(en) op de aangegeven wijze mag ontbinden.

Artikel 11. Exit clausule

11.1 Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Wederpartij op eerste verzoek van Coteq datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe Wederpartij of Coteq zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van Coteq kan verrichten. Tevens retourneert Wederpartij onverwijld alle hem door Coteq ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).

11.2 Partijen komen hierbij overeen, dat de levering van de Prestatie en/of de dienstverlening door Wederpartij niet eenzijdig zal worden beëindigd tenzij dit in redelijkheid niet van Wederpartij kan worden verlangd.

Artikel 12. Retransitieplan

12.1 Indien deze Overeenkomst, een Prestatie of een bij de Prestatie behorende Service Level Agreement (SLA) om welke reden dan ook geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd zullen Partijen, indien Coteq daarom verzoekt een Retransitieplan opstellen dan wel uitvoeren met als doel voor het navolgende zorg te dragen:

a) Partijen zullen gezamenlijk en in goed onderling overleg zo snel als redelijkerwijs mogelijk voor afwikkeling van de Overeenkomst, respectievelijk de Prestatie(s) of SLA zorgdragen.

b) Wederpartij draagt er zorg voor en staat er voor in dat de dienstverlening in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst ongestoord wordt voortgezet voor zover de dienstverlening en/of Prestatie(s) nog niet aan een nieuwe Wederpartij of Coteq is/zijn overgedragen, zodat de continuïteit van de Prestatie(s) en of dienstverlening voor Coteq gewaarborgd blijft.

c) Coteq zal voor de (nog geleverde) Prestatie(s) bij beëindiging van deze Overeenkomst tot het feitelijk eindigen van het leveren van de Prestatie(s) die vergoedingen betalen, die direct voorafgaand aan deze beëindiging op de betreffende Prestatie(s) van toepassing waren.

d) Wederpartij zal de dienstverlening bij beëindiging van deze Overeenkomst in overeenstemming met het Retransitieplan aan Coteq of een nieuwe Wederpartij overdragen.

12.2 In het geval in de Overeenkomst geen vergoedingen zijn bepaald voor de uitvoering van het Retransitieplan zal Coteq voor zover redelijk alle door Wederpartij te maken kosten voor de uitvoering van het Retransitieplan vergoeden conform de afgesproken tarieven.

12.3 Niet-beëindigde delen van de Overeenkomst, Prestatie(s) of SLA zullen onverkort, en tegen een ongewijzigde vergoeding, door de Wederpartij worden geleverd.

Artikel 13. Periodieke contractevaluarie, audit en benchmark

13.1 Partijen evalueren jaarlijks, voor het eerst een half jaar na de start van de Overeenkomst, hun samenwerking op grond van de Overeenkomst. Mocht een partij tussentijds behoefte hebben aan een evaluatie, dan stelt zij de andere partij daarvan Schriftelijk op de hoogte. Medewerking aan een gewenste extra evaluatie wordt niet op onredelijke gronden onthouden.

13.2 Coteq heeft het recht om maximaal eenmaal per jaar een audit te laten uitvoeren op de correcte naleving van de Overeenkomst door Wederpartij. Wederpartij verplicht zich hieraan zijn medewerking te verlenen. Coteq is gerechtigd de kosten voor de audit op Wederpartij te verhalen, indien er sprake is van niet correcte naleving van de Overeenkomst. Bovendien heeft Coteq alsdan het recht vanaf het moment van die audit gedurende 2 jaar driemaal per jaar een audit te laten uitvoeren.

13.3 Het tijdstip waarop een audit zal plaatsvinden wordt in onderling overleg bepaald.

13.4 Teneinde een audit als bedoeld in dit artikel plaats te kunnen laten vinden, zal Wederpartij een adequate administratie aanleggen en onderhouden.

13.5 Coteq heeft de mogelijkheid om, voor het eerst 12 maanden na de aanvang van de Overeenkomst, de Diensten van Wederpartij in zijn geheel, of één of meerdere onderde(e)l(en) daarvan, en de vergoedingen hiervoor te laten benchmarken. De benchmark wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde onafhankelijke derde partij, overeen te komen tussen Partijen. Wederpartij is gehouden zijn medewerking te verlenen aan de benchmark, waaronder begrepen het beschikbaar stellen van de noodzakelijke informatie, rapportages en/of data welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de benchmark. Indien deze informatie, rapportages en/of data welke aan de benchmarker worden verstrekt een vertrouwelijk karakter heeft/hebben, draagt Coteq ervoor zorg dat de benchmarker een adequate geheimhoudingsovereenkomst aangaat.

2. Bijzondere bepalingen gebruiksrechten

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de Coteq Aanvullende Voorwaarden ICT van toepassing indien Coteq Gebruiksrecht verwerft.

Artikel 14. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de Coteq Aanvullende Voorwaarden ICT wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

14.1 Escrow: het deponeren van (een kopie van) de Broncode bij een onafhankelijke derde opdat Coteq deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken voor het herstellen van fouten en anderszins onderhouden en beheren van de Standaardprogrammatuur en/of Maatwerkprogrammatuur.

14.2 Rechthebbende: degene bij wie het intellectueel eigendomsrecht op de Standaardprogrammatuur berust.

Artikel 15. Aard en inhoud van het gebruiksrecht

15.1 Wederpartij verleent aan Coteq, met inachtneming van deze Voorwaarden, een eeuwigdurend, overdraagbaar en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Coteq gerechtigd is tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Coteq van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur, tenzij Partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt.

15.2 In het Gebruiksrecht is, zonder dat Coteq daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:

a) het recht om alle voor Coteq toegankelijke functionaliteiten van de gekochte Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;

b) het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en 'hot standby' te houden voor het geval van een calamiteit;

c) het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;

d) het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken, waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Coteq, tenzij Partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt.

15.3 Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Coteq van Wederpartij een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.

15.4 Indien Wederpartij Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Coteq gedurende de garantietermijn van artikel 6.2, ook al is zij met Wederpartij geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.

Artikel 16. Garanties

In aanvulling op artikel 6 garandeert Wederpartij dat:

16.1 de Standaardprogrammatuur geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen bevat die op enig moment, al dan niet tijdelijk, aan het Overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan, tenzij Partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt;

16.2 indien hij niet de Rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, hij door Rechthebbende is gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen. Wederpartij verstrekt Coteq op haar verzoek die machtiging op schrift.

Artikel 17. Escrow

17.1 Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Coteq redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur, zodat zij daarvan het overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.

17.2 Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Wederpartij aan Coteq bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Wederpartij met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.

17.3 Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Coteq ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag zij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 17.2. Daaraan verbonden redelijke kosten zijn voor rekening van Coteq.

Artikel 18. Oplevering maarwerkprogrammatuur

18.1 De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat tevens de Oplevering daarvan.

Artikel 19. Acceptatieprocedure maatwerkprogrammatuur

19.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 5 vindt Acceptatie van Maatwerkprogrammatuur als volgt plaats.

19.2 Wederpartij stelt Coteq tijdig op de hoogte van de (deel)Oplevering van de Maatwerkprogrammatuur.

19.3 Indien Coteq een acceptatietest (laat) verricht(en), stelt zij zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt zij dat ondertekend aan Wederpartij. In het testverslag worden geconstateerde Gebreken vastgelegd alsook of Coteq de Maatwerkprogrammatuur goed- of afkeurt.

19.4 Indien Coteq de Maatwerkprogrammatuur goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.

19.5 Indien Coteq de Maatwerkprogrammatuur niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt zal zij deze test binnen een door haar vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Coteq vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of zij de Maatwerkprogrammatuur thans wel goedkeurt.

19.6 Indien Coteq de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, herstelt Wederpartij de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Coteq te verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Wederpartij daaraan niet voldoet, mag Coteq de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Wederpartij voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Wederpartij verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op haar eerste verzoek aan Coteq te verstrekken. Indien Coteq een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Wederpartij voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.

19.7 Indien Coteq de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Wederpartij als gevolg daarvan in verzuim. Coteq kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

Artikel 20. Onderhoud maatwerkprogrammatuur

20.1 Indien Coteq Maatwerkprogrammatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Wederpartij haar daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Wederpartij verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan Coteq of een door Coteq daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is tevens van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur die Coteq zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.

20.2 Indien Coteq met Wederpartij tevens Onderhoud is overeengekomen, geldt hetgeen dienaangaande in die Overeenkomst is bepaald.

3. Bijzondere bepalingen onderhoud

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van deze voorwaarden van toepassing indien Coteq met Wederpartij Onderhoud overeenkomt.

Artikel 21. Aanvullende definities

In dit bijzondere deel van de Coteq Aanvullende Voorwaarden ICT wordt, in aanvulling op artikel 1 onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

21.1 Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Coteq hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

21.2 Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

21.3 Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

21.4 Reactietijd: de tijd waarbinnen (Personeel van) Wederpartij op een melding door Coteq van een Storing en andere verzoeken van Coteq m.b.t. de dienstverlening, adequaat moet reageren.

21.5 Service-levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.

21.6 Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen serviceperiode.

21.7 Storing(en): één of meerdere technische problemen die zich voordoen bij het gebruik maken van de Prestatie.

Artikel 22. Onderhoud op reeds eerder verrichte prestaties

22.1 Ook indien Coteq met Wederpartij later alsnog Onderhoud overeenkomt ten aanzien van een eerder door Wederpartij voor Coteq verrichte Prestatie, zijn deze Bijzondere bepalingen daarop van toepassing.

Artikel 23. Ingangstijdstip onderhoud

23.1 Wederpartij verstrekt Onderhoud vanaf het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip of na Oplevering dan wel Acceptatie.

Artikel 24. Plaats en tijden uitvoering onderhoud

24.1 Wederpartij voert Onderhoud uit op of vanaf zijn locatie. Alleen indien redelijkerwijs noodzakelijk voert Wederpartij Onderhoud uit op locatie van Coteq of op locatie van door Coteq ingeschakelde derde partijen.

24.2 Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van het arbeidsproces bij Coteq, wordt in beginsel buiten de bij Coteq gebruikelijke werktijden uitgevoerd.

24.3 Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 24.2, gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing, onvermijdelijk is, stelt Wederpartij Coteq daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met het Onderhoud aanvangt.

Artikel 25. Voortgangsrapportage en werkoverleg

25.1 Wederpartij rapporteert aan Coteq over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.

25.2 Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.

25.3 Wederpartij zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van Storingen en de resultaten van Onderhoud alsmede indien nodig voor aanpassing van Documentatie.

Artikel 26. Correctief onderhoud en tijdelijke oplossingen

26.1 Onderhoud omvat ten minste Correctief Onderhoud.

26.2 De Garantie van artikel 6.6 dat Wederpartij de Prestatie gedurende ten minste 5 jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt onverkort voor Correctief Onderhoud, ook als Coteq niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een product.

26.3 Wederpartij brengt een Patch alleen aan met toestemming van Coteq. Tenzij Partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Wederpartij een Patch zo snel mogelijk door een Verbeterde versie.

Artikel 27. Preventief onderhoud

27.1 Als onderdeel van Preventief Onderhoud onderzoekt Wederpartij de Prestatie regelmatig en ten minste één keer per jaar op haar goede werking.

Artikel 28. Aan-, afmelding en prioritering van storingen

28.1 Coteq meldt Storingen aan en af op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.

28.2 Coteq stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast.

28.3 De reactie van Wederpartij op een melding als bedoeld in artikel 28.1, is steeds gericht op het zo spoedig mogelijk verhelpen van de Storing, al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing. Het bepaalde in artikel 26.3 is daarbij van overeenkomstige toepassing.

Artikel 29. Nakoming service levels

29.1 Wederpartij spant zich tot het uiterste in om Service-levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service-levels.

29.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 29.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen, tenzij Partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt.

29.3 Service-levels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

Artikel 30. Verbeterde en nieuwe versies

30.1 Wederpartij zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat Verbeterde en Nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Wederpartij onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert Coteq zo snel mogelijk over de uitkomsten van zijn onderzoek.

30.2 Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde en Nieuwe versies.

30.3 Wederpartij stelt Coteq op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Coteq is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.

30.4 Indien is overeengekomen dat Wederpartij de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Coteq in gebruik wil nemen.

4. Bijzondere bepalingen (SAAS), (PAAS) en (IAAS)

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de Coteq Aanvullende Voorwaarden ICT van toepassing indien Wederpartij Diensten verricht op het gebied van Software-as-a-Service ("SaaS"), Platform-as-a- Service (PaaS) en Infrastructuur-as-a-Service (IaaS).

Artikel 31. Aanvullende definities

In dit bijzondere deel van de Coteq Aanvullende Voorwaarden ICT wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

31.1 Beschikbaarheidsgraad: de tijd dat de Programmatuur in een Meetperiode beschikbaar is voor Coteq, uitgedrukt in een percentage (procenten).

31.2 Geplande Niet-Beschikbaarheid: de periodes tijdens Kantoortijden waarbij de Programmatuur met instemming van Coteq niet beschikbaar behoeft te zijn.

31.3 IaaS-dienstverlening: de dienstverlening op basis waarvan Wederpartij vanaf de startdatum hardware-diensten, zoals serveren storage-capaciteit, processing-power en infrastructuur en het technisch beheer hierop ter beschikking stelt en houdt.

31.4 Incident: een gebeurtenis die ertoe leidt dat de Programmatuur en of de overeengekomen dienstverlening of Prestatie niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen Specificaties of niet voor het gebruik beschikbaar is.

31.5 Kantoortijden: maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 17.00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

31.6 Meetperiode: een periode van een kalendermaand.

31.7 Netwerkconfiguratie: de hardware, tussenliggende telecommunicatieverbindingen en bijbehorende besturingssystemen.

31.8 Nieuwe Versie: een opvolgende versie van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.

31.9 PaaS-dienstverlening: de dienstverlening op basis waarvan Wederpartij vanaf de startdatum een platform ter beschikking stelt en deze beschikbaar houdt waarop Coteq applicaties kan ontwikkelen, draaien en beheren.

31.10 SaaS-dienstverlening: de dienstverlening op basis waarvan Wederpartij vanaf de startdatum via een telecommunicatieverbinding de Programmatuur op de Netwerkconfiguratie van Coteq beschikbaar stelt en deze beschikbaar houdt voor het gebruik van de Programmatuur door Coteq.

31.11 Specificaties: een beschrijving van de functionaliteit en werking van de Programmatuur in samenhang met de Netwerkconfiguratie.

Artikel 32. Dienstverlening

32.1 Wederpartij verleent, indien van toepassing, aan Coteq met inachtneming van de Voorwaarden een Gebruiksrecht op de Programmatuur. Wederpartij garandeert dat de Programmatuur in samenhang met de Netwerkconfiguratie conform de Specificaties functioneert. Wederpartij zal via een telecommunicatieverbinding de Programmatuur op de Netwerkconfiguratie van Coteq beschikbaar stellen en beschikbaar houden voor het gebruik.

Artikel 33. Beschikbaarheid

33.1 Wederpartij garandeert de Beschikbaarheidsgraad van de Programmatuur zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

33.2 Werkzaamheden die in de Geplande Niet-Beschikbaarheid moeten plaatsvinden, worden niet uitgevoerd binnen Kantoortijden. Wederpartij zal Coteq zo vroeg mogelijk om toestemming vragen voor Geplande Niet-Beschikbaarheid, maar in ieder geval minimaal 72 uur voorafgaande aan de Geplande Niet-Beschikbaarheid.

33.3 Partijen komen hierbij overeen, dat in geval van een conflict tussen Partijen de uitvoering van de Overeenkomst niet zal worden stopgezet opdat de goede voortgang niet onnodig wordt verhinderd, tenzij de aard van het geschil zodanig is, dat dit in redelijkheid niet van Coteq of Wederpartij mag worden verlangd.

Artikel 34. Oplossen van incidenten

34.1 Wederpartij zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle Incidenten met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur. Een coördinator zal namens Coteq Incidenten aan de helpdesk van Wederpartij melden, tenzij Partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt.

34.2 Indien de coördinator en de helpdesk bij een melding van mening verschillen over de aard en omvang van het Incident, zal de hoogste prioriteitscategorie van beide inzichten als uitgangspunt worden genomen voor het oplossen van het Incident totdat ofwel het Incident is opgelost ofwel Partijen op een eerder moment tot overeenstemming geraken dat voor dat Incident een lagere prioriteit geldt.

34.3 De coördinator is in de organisatie van Coteq het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over Incidenten en voor de terugkoppeling door Wederpartij naar Coteq van de op die berichten ondernomen acties. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van Wederpartij worden gemeld.

34.4 Incidenten en Incidenten als gevolg van een Gebrek worden door Wederpartij kosteloos hersteld, tenzij een en ander te wijten is aan Coteq.

Artikel 35. Back-up en dataherstel

35.1 Wederpartij zal zorg dragen voor periodieke back-ups.

35.2 Wederpartij dient te beschikken over een uitwijkcentrum.

35.3 De back-ups zullen in twee kopieën worden vervaardigd waarbij dagelijks 1 kopie in bewaring wordt gegeven bij het uitwijkcentrum of anderszins maatregelen worden getroffen welke een adequate continuering van de dienstverlening waarborgen.

35.4 Indien zich omstandigheden voordoen waarbij de Programmatuur en gegevens niet langer beschikbaar zijn zal Wederpartij zorgdragen voor ongewijzigde continuering van de dienstverlening.

Artikel 36. Beveiliging

36.1 Wederpartij zal zorgdragen voor adequate beveiligingsmaatregelen en –procedures in haar dienstverlening zoals van een professionele leverancier in de branche verwacht mag worden.

36.2 Wederpartij zal handelen in overeenstemming met alle toepasselijke beveiligingsmaatregelen en -procedures van Coteq en zal zorgdragen dat zijn Personeel dienovereenkomstig handelt.

36.3 Medewerkers van Partijen hebben alleen toegang tot systemen met betrekking tot de Programmatuur, wanneer door de daartoe bevoegde functionarissen van Partijen autorisatie is verleend. De autorisatieprocedure van Partijen dient voor iedere betrokken persoon die krachtens deze procedure geautoriseerd wordt aan te geven wat de aard van zijn activiteiten is, de duur van de autorisatie alsmede de systemen en gegevens waartoe aan hem toegang wordt verleend.

36.4 Wederpartij draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor wat betreft de bij Wederpartij in gebruik zijnde toegangsbeveiliging en hulpmiddelen. Wederpartij is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de Programmatuur. Wederpartij zal, indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, de noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan Coteq worden gerapporteerd.

Artikel 37. Exit procedure

37.1 In het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Coteq komen Partijen overeen dat in het geval van einde of beëindiging van de Overeenkomst Partijen na het bekend worden van het einde of de beëindiging in overleg zullen treden omtrent de voortzetting van de dienstverlening door derden.

37.2 Opdrachtnemer zal Coteq ondersteunen bij een eventuele overgang naar een andere/nieuwe Wederpartij/ omgeving.

37.3 Opdrachtnemer zal Coteq' instructies volgen voor een ordelijke overdracht van de Diensten naar Coteq of een nieuwe/andere (Weder-)partij. Mocht deze overdracht door onvoorziene omstandigheden meer tijd vergen dan de overeengekomen opzegtermijn, dan zal Wederpartij de Diensten gedurende een nader te bepalen periode (na verstrijking van de opzegtermijn van de Overeenkomst) tegen alsdan door Wederpartij gehanteerde marktconforme tarieven, blijven verrichten, mocht zulks voor een ordelijke overgang naar de mening van Coteq noodzakelijk zijn.

www.coteqnetbeheer.nl