

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## V.O.F Dima Support

### Module 2: Ontwikkelen en terbeschikkingstelling van software

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 66077370

#### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Leverancier : de partij die deze voorwaarden toepast op al zijn transacties met eindgebruiker.  
Eindgebruiker : de zakelijke of professionele partij die o.a. diensten als genoemd in art. 2 afneemt van leverancier.
- 1.2 Deze voorwaarden bestaan uit de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support aangevuld met één of meer specifieke voorwaarden gerelateerd aan een product of dienst. Naast de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support zijn van toepassing deze voorwaarden Ontwikkelen en Terbeschikkingstelling van software, al dan niet op basis van een licentie, voor zover eindgebruiker deze diensten van leverancier afneemt.
- 1.3 De bedoelde software betreft in hoofdzaak doch niet uitsluitend de volgende toepassingen: websites; webwinkels; onlineapplicaties; maatwerk applicaties; apps; etc.
- 1.4 De bepalingen van deze voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support. Bij tegenstrijdigheid van enige bepaling in de Algemene Voorwaarden en enige bepalingen van deze onderhavige voorwaarden, prevaleren deze laatste.

#### Artikel 2. Ontwikkelen en gebruiksrecht van software

- 2.1 Leverancier en eindgebruiker zullen schriftelijk specificeren welke software door leverancier zal ontwikkeld worden alsmede de wijze waarop. Leverancier zal de softwareontwikkeling uitvoeren op basis van de door eindgebruiker verstrekte gegevens. Eindgebruiker garandeert de juistheid, volledigheid en consistentie van deze verstrekte gegevens.
- 2.2 Leverancier is gerechtigd maar niet verplicht de hem terbeschikkinggestelde gegevens of specificaties te verifiëren en in geval van geconstateerde onvolkomenheden de ontwikkeling op te schorten tot eindgebruiker de onvolkomenheden heeft weggenomen. Onderzoekskosten door leverancier gemaakt, zijn voor rekening van eindgebruiker.
- 2.3 Leverancier stelt aan eindgebruiker de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en daarbij behorende gebruikersdocumentatie ter beschikking, hierna te noemen de software (zie ook artikel 12).
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van eindgebruiker zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de software. Het gebruiksrecht van eindgebruiker strekt zich niet uit tot de broncode van de software. De broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan eindgebruiker ter beschikking gesteld, ook niet indien eindgebruiker bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.
- 2.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen software of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de software. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens andere dan de overeengekomen software of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan leverancier verlangen dat eindgebruiker daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 2.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud van de software en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de software. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlangen dat eindgebruiker daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 2.7 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen is het recht tot gebruik van de software steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

#### Artikel 3. Gebruiksbeperkingen

- 3.1 Eindgebruiker zal gedurende de looptijd van de overeenkomst de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de software steeds stipt naleven. Eindgebruiker is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met leverancier inhoudt alsook een inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de software vormt.

De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- het soort of type apparatuur waarvoor de software bestemd is, en/of
  - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de software bestemd is, en/of
  - bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide – personen die binnen de organisatie van eindgebruiker de software mogen gebruiken en/of
  - het maximaal aantal gebruikers dat – al dan niet gelijktijdig – binnen de organisatie van eindgebruiker de software mag gebruiken, en/of
  - de locatie waarop de software gebruikt mag worden, en/of
  - bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
  - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
- 3.2 Indien partijen zijn overeengekomen dat die software uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is eindgebruiker gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de software voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.
- 3.3 Leverancier kan verlangen dat eindgebruiker de software niet in gebruik neemt dan nadat eindgebruiker bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de software één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.) benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de software tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.
- 3.4 Eindgebruiker zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de software te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 3.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag eindgebruiker de software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal eindgebruiker de software niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals “timesharing”, “application service provision”, “software as a service”, en “outsourcing”.
- 3.6 Het is eindgebruiker niet toegestaan de software, de dragers waarop de software is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de software door leverancier verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal eindgebruiker een derde – al dan niet op afstand – toegang geven tot de software of de software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de software uitsluitend ten behoeve van eindgebruiker gebruikt.
- 3.7 Eindgebruiker zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door eindgebruiker van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Eindgebruiker zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan leverancier verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die leverancier in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij eindgebruiker verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

#### **Artikel 4. Aflevering en installatie**

- 4.1 Leverancier zal de software op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door leverancier te bepalen formaat informatiedragers aan eindgebruiker afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan eindgebruiker afleveren. Leverancier bepaalt de wijze van aflevering.
- 4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de software bij eindgebruiker installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal eindgebruiker zelf de software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 4.3 De terbeschikkingstelling van gebruiksdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door leverancier te bepalen inhoud. e leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

#### **Artikel 5. Acceptatietest en acceptatie**

- 5.1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt eindgebruiker de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (“as is”), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 9 van deze module.
- 5.2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 5.3 tot en met 5.10 van deze module van toepassing.

- 5.3. Waar in deze module sprake is van “fouten” wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien eindgebruiker deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Eindgebruiker is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
- 5.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is eindgebruiker niet gerechtigd de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Eindgebruiker zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren en op de software en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier rapporteren
- 5.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is eindgebruiker verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde software beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de bijstand die leverancier verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van eindgebruiker.
- 5.6. De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 5.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 5.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien eindgebruiker daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd bij aanvang van dat gebruik.
- 5.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal eindgebruiker leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aan te brengen.
- 5.8. Acceptatie van de software mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 9, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 5.9. Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.10. Acceptatie van de software op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de software en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de software. Acceptatie van de software doet niets af aan de rechten van eindgebruiker op grond van artikel 5.8 betreffende klein gebreken en artikel 9 betreffende garantie.

## **Artikel 6. Duur van de overeenkomst**

- 6.1. De overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de software is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van tenminste één jaar geldt. De overeenkomst vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de software aan eindgebruiker. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij eindgebruiker of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór de expiratedatum.
- 6.2. Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de software zal eindgebruiker alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal eindgebruiker van zodanig vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden eindgebruiker bijstand te verlenen met het oog op een door eindgebruiker gewenste dataconversie.

## **Artikel 7. Prijs en gebruiksrechtvergoeding**

- 7.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient eindgebruiker alle betalingen in euro's te voldoen.
- 7.2 Leverancier is gerechtigd haar prijzen en tarieven voor licenties en abonnementen aan te passen op basis van de jaarlijkse CBS-indexering voor zakelijke dienstverlening en door overheidsinstellingen opgelegde heffingen met ingang van de datum dat die heffing ingaat of wordt gewijzigd.
- 7.3 Leverancier zal eindgebruiker schriftelijk informeren over deze prijsaanpassing. De bedoelde prijsaanpassing vormt géén reden voor eindgebruiker om de lopende overeenkomst voortijdig te beëindigen.
- 7.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- indien tussen partijen niet is overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de software: bij aflevering van de software of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruikstermijn;
  - indien partijen wel zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de software: bij voltooiing van de installatie van de software of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruikersrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechtstermijn.
- 7.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot installatie en aanpassing van de software. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de software verricht moeten worden, kan leverancier verlangen dat eindgebruiker daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

## **Artikel 8. Modifieren van software**

- 8.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is eindgebruiker niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door eindgebruiker gewenste modificaties.
- 8.2. Eindgebruiker draagt het volle risico van alle door of in opdracht van eindgebruiker door derden – al dan niet met toestemming van leverancier – aangebrachte modificaties.
- 8.3. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de software deze aan eindgebruiker ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot herstel van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan leverancier van eindgebruiker verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

## **Artikel 9. Garantie**

- 9.1 Leverancier staat er niet voor in dat de aan eindgebruiker ter beschikking gestelde software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door eindgebruiker. Leverancier garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.
- 9.2 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de software in de zin van artikel 5.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van eindgebruiker is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van eindgebruiker of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt.
- 9.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in software aan te brengen.
- 9.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 9.5 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 9.2 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

- 9.6 Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien er sprake is van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de software door anderen dan leverancier is gewijzigd.  
Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 9.7 Leverancier is op generlei wijze verantwoordelijk voor de gevolgen van externe invloeden of wijzigingen in de hardware, software van derden, gebruik van nieuwe browsers of updates alsmede de voortschrijdende technische ontwikkelingen in software en het toepassen op bestaande hardware.

**Artikel 10. Vertrouwelijkheid**

- 10.1 Eindgebruiker erkent dat de software een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze software bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers en/of de producent van de software bevat.

**Artikel 11. Onderhoudsovereenkomst**

Indien eindgebruiker niet gelijktijdig met het aangaan van een overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de software een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, is leverancier niet gehouden op een later moment ten behoeve van die software alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

**Artikel 12. Software van toeleveranciers**

Indien en voor zover leverancier software van derden aan eindgebruiker ter beschikking stelt, zullen, mits dat door leverancier schriftelijk aan eindgebruiker is meegedeeld, voor wat betreft die software de (licentie-) voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Eindgebruiker aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor eindgebruiker ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze aan eindgebruiker kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen eindgebruiker en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

**Artikel 13. Vindplaats**

Deze AV en bijbehorende modules zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en te raadplegen alsmede te printen via <http://www.dimasupport.nl/algemene-voorwaarden>

Doetinchem, oktober 2016