

## **Algemene voorwaarden Rozendaal Interchange Systems B.V. h.o.d.n. Rozis**

### **Artikel 1: Algemeen**

**1.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, prijsopgaven, aanbiedingen en overeenkomsten - zowel met betrekking tot de levering van zaken als met betrekking tot het verrichten van diensten - door Rozendaal Interchange Systems (hierna aan te duiden als opdrachtnemer) aan (potentiële) afnemers, kopers en opdrachtgevers (hierna aan te duiden als opdrachtgever).

**1.2.** Iedere afwijking of wijziging van de algemene voorwaarden vereist de voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

**1.3.** Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van een opdrachtgever of van derden - waaronder mede inkoopvoorwaarden worden verstaan - binden de opdrachtnemer niet, tenzij deze door de opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

**1.4.** Bij tegenstrijdigheid van deze algemene voorwaarden met die van opdrachtgever prevaleren deze voorwaarden.

**1.5.** In het geval dat enige bepaling van deze algemene voorwaarden door een bevoegde rechter nietig zal worden geacht of anderszins niet bindend, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht blijven.

### **Artikel 2: Begrippen**

**2.1.** Overeenkomst: de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever met betrekking tot:

- a. het leveren van computerapparatuur en het verlenen van licentieprogrammatuur (waaronder begrepen de levering van een netwerk) en/of
- b. het verlenen van service en het verrichten van onderhoud ten aanzien van computerapparatuur en/of
- c. het verlenen van service en het verrichten van onderhoud ten aanzien van programmatuur en/of
- d. het leveren van (netwerk)beheersdiensten en/of
- e. enige andere overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

**2.2.** Apparatuur: de in de offertes, prijsopgaven, aanbiedingen en overeenkomsten omschreven computerapparatuur.

**2.3.** Programmatuur: de in de offertes, prijsopgaven, aanbiedingen en overeenkomsten omschreven systeem-, standaard- en maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van alle aan opdrachtgever verstrekte nieuwe (toekomstige) uitgaven en correcties.

### **Artikel 3: Totstandkoming van overeenkomsten**

**3.1.** Overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komen pas tot stand indien en voorzover offertes, aanbiedingen of opdrachten door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

**3.2.** Beschrijvingen in offertes, aanbiedingen en/of prijsopgaven zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar binden opdrachtnemer niet. Wijzigingen van technische aard worden door opdrachtnemer voorbehouden.

**3.3.** Opdrachtnemer heeft het recht, indien de opdracht voor de levering van een zaak of het verrichten van diensten niet tot een overeenkomst leidt, alle kosten die opdrachtnemer heeft moeten maken om de aanbieding te doen, aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

### **Artikel 4: Levering en levertijd**

**4.1.** Alle door opdrachtnemer opgegeven leveringstermijnen - zowel met betrekking tot zaken als met betrekking tot het verrichten van diensten - zijn slechts benaderingen en zullen nimmer als fatale termijnen aan te merken zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet-tijdige levering dient opdrachtnemer dan ook schriftelijk in gebreke te worden gesteld.

**4.2.** Opdrachtnemer is gerechtigd de levering van zaken of diensten op te schorten, zolang opdrachtgever jegens opdrachtnemer niet aan alle verplichtingen heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment dat de opdrachtgever alsnog de verplichtingen is nagekomen.

**4.3.** De door opdrachtnemer te leveren zaken reizen voor risico van de opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door de opdrachtnemer bepaald.  
Verzekering van de te vervoeren zaken geschiedt niet, tenzij de opdrachtgever dit uitdrukkelijk verlangt; in dit geval komen de kosten voor rekening van opdrachtgever.

**4.4.** Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in gedeelten zaken of diensten te leveren en afzonderlijk te faktureren.

#### **Artikel 5: Prijzen en kosten**

**5.1.** De door opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn gebaseerd op de prijzen, geldend op de dag van levering respectievelijk van verrichting van diensten en zijn exclusief B.T.W. en - voor wat betreft te leveren zaken -, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, exclusief verpakings- en verzendkosten.

**5.2.** Opdrachtnemer heeft het recht alle prijsverhogende factoren - waaronder mede moet worden verstaan verhoging van kostprijzen en tarieven van materialen, loonkosten, sociale lasten, belastingen, transportkosten, (fabrieks)prijzen van toeleveranciers, alsmede een wijziging in valutaverhoudingen - die zijn ontstaan na het doen van de offerte, aanbieding, prijsopgave dan wel de totstandkoming van de overeenkomst, aan opdrachtgever te berekenen.

Opdrachtgever is gerechtigd, na in kennis te zijn gesteld van de verhoging, binnen acht dagen na die kennisgeving de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

**5.3.** Ongeacht de ontwikkeling van de kostprijsbepalende factoren is opdrachtnemer in ieder geval gerechtigd tarieven per de eerste januari van elk jaar te wijzigen in overeenstemming met het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie, zoals jaarlijks gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

#### **Artikel 6: Betalingen**

**6.1.** Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen dient betaling binnen dertig dagen na faktuurdatum zonder aftrek van enige korting te geschieden.

De betalingstermijn is te beschouwen als een fatale termijn.  
Kompensatie, aftrek of verrekening is niet toegestaan.

**6.2.** Opdrachtnemer is altijd gerechtigd voor levering of dienstverrichting zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever te verlangen.

Deze bepaling geldt eveneens, indien krediet is bedongen.

Weigering van opdrachtgever de verlangde zekerheid te stellen geeft opdrachtnemer het recht de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, onverminderd het recht van opdrachtnemer tot vergoeding van onkosten en winstderving.

**6.3.** Indien opdrachtgever niet (tijdig) aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is hij van rechtswege in gebreke, en is opdrachtnemer gerechtigd, zonder dat nadere ingebrekestelling vereist is, een rente te berekenen van 1,5% (anderhalf procent) per maand over het uitstaande bedrag en betaling te vorderen van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten in verband met de inkasso van het uitstaande bedrag. De buitengerechtelijke kosten bedragen minimaal 15% (vijftien procent) van het uitstaande bedrag met een minimum van f 150,00 (honderdvijftig gulden).

#### **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

**7.1.** Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst met de opdrachtgever naar beste weten en kunnen uitvoeren.

**7.2.** Indien tijdens het uitvoeren van werkzaamheden in gebouwen en/of terreinen van opdrachtgever in het kader van een overeenkomst met opdrachtgever schade ontstaat ten gevolge van grove schuld of opzet van opdrachtnemer, zal laatstgenoemde de aantoonbare, werkelijk geleden schade van opdrachtgever vergoeden, met betrekking tot letsel- of zaakschade tot een bedrag van maximaal f 1.000.000,00 ( één miljoen gulden) en met betrekking tot andere schade maximaal tot het totale bedrag waarvoor opdrachtnemer aan opdrachtgever heeft gefactureerd wegens het leveren van die zaken of het verlenen van die diensten, die aanleiding gaven tot de (beweerdelijke) aansprakelijkheid van opdrachtnemer, dan wel in verband waarmee de aansprakelijkheid is (vast)gesteld.

**7.3.** In geen geval is opdrachtnemer aansprakelijk voor indirecte schade of vervolgschade, zoals onder meer, maar niet beperkt tot schade die verband houdt met het niet of niet naar behoren functioneren van apparatuur en/of programmatuur, bedrijfsschade, of schade als gevolg van het verloren gaan en/of beschadigen van gegevens en/of bestanden.

**7.4.** Schadeclaims ten gevolge van het voorafgaande dienen binnen n maand na het ontstaan van de schade schriftelijk bij opdrachtnemer te zijn gemeld.

**7.5.** Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens schade, opgetreden door of in verband met de door opdrachtnemer geleverde of in licentie gegeven apparatuur, software en/of programmatuur, dan wel door opdrachtnemer verrichte diensten.

**7.6.** De bepalingen betreffende de uitsluiting en beperking van de aansprakelijkheid van opdrachtnemer, alsmede de vrijwaring van opdrachtgever gelden mede voor en ten behoeve van ondergeschikten van opdrachtnemer en voor (ondergeschikten van) door opdrachtnemer in verband met het voldoen aan enige verplichting uit de overeenkomst met opdrachtgever, ingeschakelde derde.

#### **Artikel 8: Reclames**

**8.1.** Opdrachtgever dient klachten over geleverde zaken of verrichte diensten binnen acht dagen nadat de levering heeft plaatsgevonden of de werkzaamheden zijn verricht, schriftelijk aan opdrachtnemer te melden.

**8.2.** In geval van een door opdrachtnemer gegrond bevonden klacht over geleverde zaken of verrichte diensten heeft opdrachtnemer het recht tot herstel, vervanging of herverrichting. Ook in dat geval is opdrachtgever niet gehouden tot vergoeding van enige schade, behoudens opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

#### **Artikel 9: Geheimhoudingsverplichtingen**

**9.1.** Opdrachtgever zal alle informatie die betrekking heeft op de overeenkomst met opdrachtnemer als strikt vertrouwelijk behandelen.

In het bijzonder zal opdrachtgever er voor instaan, dat geen documentatie, specificaties of welke andere informatie dan ook met betrekking tot de overeenkomst wordt gekopieerd, aan derden ter inzage wordt gegeven, openbaar gemaakt of anderszins wordt gebruikt, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

**9.2.** Opdrachtnemer zal als vertrouwelijk behandelen alle informatie die opdrachtgever betreft en die uitdrukkelijk als vertrouwelijk is aangeduid.

#### **Artikel 10: Service en onderhoudswerkzaamheden**

**10.1.** Opdrachtnemer zal service en onderhoud overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken verrichten.

**10.2.** Alle door opdrachtnemer bij het verrichten van service en onderhoud gebruikte apparatuur, programmatuur en andere materialen blijven het uitsluitend eigendom van opdrachtnemer, tenzij opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen daarvan door opdrachtnemer, onder nader tussen partijen overeen te komen voorwaarden.

#### **Artikel 11: Intellectuele en industriële eigendomsrechten**

**11.1.** Het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele en industriële eigendom met betrekking tot programmatuur, software en apparatuur die door opdrachtnemer aan opdrachtgever wordt geleverd of op welke wijze dan ook ter beschikking wordt gesteld, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer of diens licentiegevers, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt daarvoor slechts gebruiksrechten op basis van de toepasselijke licentievoorwaarden.

**11.2.** Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de programmatuur en software.

**11.3.** Het is opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen ongeoorloofd gebruik of kopiëren daarvan.

**11.4.** Het is opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer de software of programmatuur geheel of gedeeltelijk te ontmantelen, te decompileren, daarop reverse engineering toe te passen, te integreren of te combineren met andere software, te kopiëren, te vertalen, aan te passen, variaties aan te brengen of te wijzigen, behoudens voorzover toegestaan ingevolge de van toepassing zijnde licentievoorwaarden en behoudens voorzover toegestaan ingevolge de Wet.

**11.5.** Opdrachtnemer zal opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsoverdracht, gegrond op de stelling dat de door opdrachtnemer zelf ontwikkelde software en/of programmatuur inbreuk maakt op een binnen Nederland geldend octrooi- of auteursrecht van derden.

**11.6.** Slechts indien en voorzover opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld in kennis stelt van (dreigende) rechtsvorderingen, gegrond op beweerdelijk inbreuk maken van de programmatuur of software van opdrachtnemer op een in Nederland geldend octrooi- of auteursrecht, kan opdrachtnemer - naar zijn keuze - verweer voeren.

Opdrachtnemer zal alsdan de bij gerechtelijke uitspraak of vaststellingsovereenkomst vastgestelde kosten en schadevergoeding voor eigen rekening voldoen, mits hij de volledige controle heeft over het voeren van verweer, respectievelijk het voeren van schikkingsonderhandelingen en het sluiten van vaststellingsovereenkomsten.

**11.7.** Te allen tijde is opdrachtnemer bij (dreigende of beweerdelijke) inbreuk van zijn programmatuur of software op een in Nederland geldend octrooi- of auteursrecht gerechtigd voor zijn rekening ten behoeve van opdrachtgever het recht te verwerven de programmatuur of software te blijven gebruiken, dan wel zodanig te wijzigen of te vervangen, dat door zodanig gebruik niet langer inbreuk wordt gemaakt als voormeld.

**11.8.** Indien, naar het oordeel van opdrachtnemer, geen van voormelde alternatieven redelijkerwijs te verwezenlijken is, is opdrachtgever verplicht de programmatuur of software, onmiddellijk na daartoe schriftelijk te zijn verzocht, aan opdrachtnemer terug te zenden.

**11.9.** Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens opdrachtgever, indien de inbreuk (deels) is gebaseerd op en/of is veroorzaakt door:

- a. het gebruik van de programmatuur of software in samenhang met niet door opdrachtnemer geleverde apparatuur en/of programmatuur en/of
- b. wijzigingen van de programmatuur, die niet door opdrachtnemer zijn uitgevoerd of schriftelijk goedgekeurd.

#### **Artikel 12: Overmacht**

Van overmacht van de zijde van opdrachtnemer is, behoudens de in de Wet geregelde gevallen, sprake, indien opdrachtnemer verhinderd wordt aan zijn verplichtingen te voldoen ten gevolge van omstandigheden gelegen buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, het niet-voldoen door leveranciers van opdrachtnemer aan hun verplichtingen.

#### **Artikel 13: Ontbinding van de overeenkomst**

Indien de opdrachtgever ingebreke is - en, ondanks schriftelijk verzoek binnen dertig dagen het verzuim te herstellen, blijft - te voldoen aan enige verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst tussen partijen of in geval van zijn faillissement, surséance van betaling, overlijden, liquidatie of in geval van onbetaald laten van zijn schulden buiten faillissement dan wel aanbidding van een onderhands akkoord aan zijn schuldeisers alsook in het geval van staking door opdrachtgever van zijn bedrijf dan wel onderbewindstelling, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist en onverminderd het recht van opdrachtnemer een schadevergoeding te eisen.

**Artikel 14: Contractovername en overdracht van rechten en verplichtingen** Het is partijen niet toegestaan rechten en verplichtingen, die voortvloeien uit de overeenkomst tussen hen, aan derden over te dragen of door derden te doen overnemen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

#### **Artikel 15: Toepasselijk recht en jurisdictie**

**15.1.** Op deze algemene voorwaarden en de rechtsverhoudingen, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing (zullen) zijn, is het Nederlands recht van toepassing.

**15.2.** Alle geschillen tussen partijen - waaronder begrepen die over de uitleg en reikwijdte van deze algemene voorwaarden - zullen bij uitsluiting worden berecht door de bevoegde Nederlandse rechter te Arnhem.

Aldus gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Arnhem d.d. 16-05-1995 onder nummer 09070454.

## Licentie-overeenkomst, [LO9501] Rozendaal Interchange Systems B.V.

### Artikel 1: Algemeen

1.1 Deze overeenkomst is van toepassing op door Rozendaal Interchange Systems BV, gevestigd te De Steeg (hierna aan te duiden als "Rozis") aan afnemers, kopers en opdrachtgevers (hierna aan te duiden als 'gebruiker') te leveren computerprogrammatuur.

1.2 Gebruiker wenst de Programmatuur van Rozis te gebruiken. Hiertoe zal Gebruiker het Aanmeldingsformulier [AN9501] (hierna aan te duiden als "Aanmeldingsformulier") welk integraal onderdeel is van deze overeenkomst, getekend retourneren aan Rozis. Door ondertekening van het Aanmeldingsformulier aanvaard Gebruiker de voorwaarden vastgelegd in deze overeenkomst.

1.3 Rozis wenst de Programmatuur aan Gebruiker ter beschikking te stellen op grond van de voorwaarden vermeld in deze overeenkomst.

### Artikel 2: Definities

2.1 In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- Apparatuur: de op het Aanmeldingsformulier vermelde computerapparatuur (inclusief de daarbij behorende systeemprogrammatuur), waarop de Programmatuur door Gebruiker mag worden gebruikt.
- Fouten of gebreken in de Programmatuur: het niet voldoen van de Programmatuur aan de door Rozis schriftelijk aan Gebruiker afgegeven specificaties van de Programmatuur.
- Programmatuur: de op het Aanmeldingsformulier vermelde computerprogrammatuur, alsmede de krachtens deze overeenkomst door Rozis daarin aangebrachte wijzigingen c.q. aanvullingen en ter beschikking gestelde vervolgversies (waaronder met name valt te verstaan: nieuwe versies en nieuwe releases) van de computerprogrammatuur alsook, maar niet beperkt tot, alle gegevensbestanden waarvan de Programmatuur gebruik maakt of welke door de Programmatuur geproduceerd worden.

### Artikel 3: Onderwerp van de overeenkomst

3.1 Rozis verleent aan Gebruiker het niet-exclusieve recht de Programmatuur voor 20 jaar en onder hierna te noemen voorwaarden, te gebruiken, hierna te noemen "het gebruiksrecht".

3.2 Het gebruiksrecht is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Rozis niet aan derden overdraagbaar. Het is Gebruiker niet toegestaan de Programmatuur aan derden te verkopen, te verhuren, in gebruik te geven of onder welke titel dan ook over te dragen of ter beschikking te stellen.

3.3 Het gebruiksrecht is beperkt tot het gebruik van de Programmatuur op de Apparatuur. Voor gebruik van de Programmatuur op enige andere computerapparatuur is voorafgaande schriftelijke toestemming van Rozis vereist; zulks onverminderd het bepaalde in artikel 3.4.

3.4 Indien de Programmatuur tijdelijk niet op de Apparatuur kan worden gebruikt ten gevolge van een defect of gebrek of langdurig technisch onderhoud in resp. aan de Apparatuur, is het Gebruiker toegestaan voor de duur van dat defect of gebrek de Programmatuur op andere computerapparatuur te gebruiken. Alsdan zal Gebruiker aan Rozis onverwijld, doch in elk geval binnen twee werkdagen, schriftelijk opgeven op welke computerapparatuur en, naar verwachting, voor welke periode de Programmatuur op die apparatuur zal worden gebruikt alsmede op welke locatie die apparatuur is geïnstalleerd. Onmiddellijk na beëindiging van het gebruik van de Programmatuur op laatstbedoelde apparatuur, zal Gebruiker alle informatie met betrekking tot de Programmatuur van die apparatuur verwijderen.

3.5 Het is Gebruiker toegestaan voor beveiligingsdoeleinden maximaal twee kopieën van de Programmatuur te maken. Deze kopieën mogen door Gebruiker uitsluitend worden gebruikt ter vervanging van het origineel van de Programmatuur en dienen steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en andere herkenningstekens als van het origineel.

### Artikel 4: Nieuwe versies/nieuwe releases

4.1 Rozis zal de mogelijkheid vervolgversies van de Programmatuur (waaronder met name valt te verstaan:

nieuwe versies en nieuwe releases van de Programmatuur) ter beschikking te stellen in voldoende mate onderzoeken - voor zover van toepassing - en zal zulke vervolgvieses aan Gebruiker bekend maken. Bij zulk een bekendmaking zal Rozis zo goed mogelijk aangeven wat de inhoud van de betreffende vervolgviesie is en welke gevolgen deze zal hebben voor de toepassing van de Programmatuur.

#### **Artikel 5: Garantie/Onderhoud/Ondersteuning**

**5.1** Rozis garandeert dat de Programmatuur gedurende een periode van 90 dagen na aflevering door Rozis substantieel in overeenstemming met de door Rozis schriftelijk afgegeven specificaties zal werken. Zulks onder de voorwaarde, dat: de Programmatuur wordt gebruikt in overeenstemming met de door Rozis schriftelijk afgegeven gebruiksvoorschriften; de Programmatuur niet door anderen dan Rozis wordt gewijzigd, fouten of gebreken in de Programmatuur niet ontstaan door koppeling met of gebruik van producten die niet voor gebruik met de Programmatuur door Rozis zijn goedgekeurd of door van buiten komende oorzaken van welke aard ook.

**5.2** Na de in artikel 5.1 vermelde garantieperiode zal Rozis fouten of gebreken in de Programmatuur uitsluitend herstellen tegen de dan door Rozis vastgestelde uurtarieven, tenzij Gebruiker een overeenkomst heeft gesloten met Rozis terzake Onderhoud op de Programmatuur, welke bepalingen dan geldend zijn.

**5.3** Ondersteuning door Rozis met betrekking tot de programmatuur wordt verleend tegen de dan door Rozis vastgestelde uurtarieven, tenzij Gebruiker een overeenkomst heeft gesloten met Rozis terzake Support op de Programmatuur, welke bepalingen dan geldend zijn.

#### **Artikel 6: Prijs en betaling**

**6.1** De door Gebruiker aan Rozis voor het gebruiksrecht van de Programmatuur te betalen prijs (prijzen) staat vermeld op het Aanmeldingsformulier.

#### **Artikel 7: Rechtsverwerking/rechtsafstand**

**7.1** Het nalaten door een der partijen om te eniger tijd enige bepaling van deze overeenkomst af te dwingen, tast in generlei opzicht zijn of haar rechten aan om alsnog volledige nakoming door de andere partij op te eisen.

#### **Artikel 8: Slotbepalingen**

**8.1** Rozis heeft het recht, zonder dat daar enige aansprakelijkheid uit voortvloeit, de uitvoering van deze overeenkomst op te schorten, indien Gebruiker nalatig is in het voldoen van zijn betalingsverplichtingen krachtens deze overeenkomst.

**8.2** Onderdeel van deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Rozis, welke als bekend verondersteld worden. Algemene voorwaarden van de Gebruiker zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze overeenkomst.

**8.3** Van de inhoud van deze overeenkomst kan slechts worden afgeweken middels een door beide partijen ondertekend geschrift.

## Support/Onderhoud overeenkomst [SO9501], Rozendaal Interchange Systems B.V.

### Artikel 1: Algemeen

1.1 Deze overeenkomst is van toepassing op bepaalde dienstverlening (hierna te noemen "de Support") terzake van bepaalde computerprogrammatuur (hierna te noemen "de Programmatuur") door Rozendaal Interchange Systems B.V., gevestigd te Rozendaal (hierna aan te duiden als "Rozis") uit te voeren voor afnemers, kopers en opdrachtgevers (hierna aan te duiden als 'opdrachtgever') van de Support.

1.2 Opdrachtgever wenst de Support terzake van de Programmatuur door Rozis te laten uitvoeren. Hiertoe zal Opdrachtgever het Aanmeldingsformulier [AN9501] (hierna aan te duiden als "Aanmeldingsformulier") welk integraal onderdeel is van deze overeenkomst, getekend retourneren aan Rozis. Door ondertekening van het Aanmeldingsformulier aanvaard Opdrachtgever de voorwaarden vastgelegd in deze overeenkomst.

1.3 Rozis wenst de Support uit te voeren op grond van de voorwaarden vermeld in deze overeenkomst.

1.4 In verband met eventuele intellectuele eigendomsrechten van derden terzake van de Programmatuur, zal Rozis er jegens Opdrachtgever voor instaan dat zij gerechtigd is de Support te verlenen en Opdrachtgever zal er jegens Rozis voor instaan dat hij gerechtigd is Rozis de Support te laten verlenen.

### Artikel 2: Definities

2.1 In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- Fouten of gebreken in de Programmatuur: het niet voldoen van de Programmatuur aan de door Rozis schriftelijk aan Opdrachtgever afgegeven specificaties van de Programmatuur. Deze specificaties kunnen zijn opgenomen in de standaard documentatie terzake van de Programmatuur.
- Programmatuur: de op het Aanmeldingsformulier vermelde computerprogrammatuur terzake waarvan Rozis de Support verleent, alsmede de krachtens deze overeenkomst door Rozis daarin aangebrachte wijzigingen c.q. aanvullingen en ter beschikking gestelde vervolversies (waaronder met name valt te verstaan: nieuwe versies en nieuwe releases) van de computerprogrammatuur alsook, maar niet beperkt tot, alle gegevensbestanden waarvan de Programmatuur gebruik maakt of welke door de Programmatuur geproduceerd worden.
- Vervolversies: Aanpassingen c.q. wijzigingen c.q. aanvullingen in de Programmatuur welke naar het oordeel van Rozis de werking en/of de bedrijfszekerheid van de Programmatuur verbeteren en/of uitbreiden.
- Responsetijd: de tijd die verloopt tussen het tijdstip van ontvangst door Rozis van een aanvraag tot Support van Opdrachtgever en het tijdstip waarop Rozis begint met de Support. De responsetijd wordt gemeten binnen de normale werktijd van Rozis; zijnde maandag t/m vrijdag, 9.00 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.
- Support: de in artikel 2.2 omschreven vormen van door Rozis krachtens deze overeenkomst terzake van de Programmatuur uit te voeren dienstverlening.

2.2 Omschrijving van de Support:

- **a.** het ter beschikking stellen van vervolversies van de Programmatuur inclusief de eventueel bij de vervolversie behorende gebruikersdocumentatie, zulks met dien verstande, dat Rozis minimaal een (1) vervolversie per twee (2) jaar, en maximaal twee (2) vervolversies per jaar zal uitbrengen.
- **b.** het opsporen, doen herstellen en het als vervolversie ter beschikking stellen van alle fouten en gebreken in de standaardvorm van de Programmatuur en in de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, alsmede in de door Rozis aangebrachte standaardaanpassingen ervan.
- **c.** het ter beschikking stellen van aanpassingen in de Programmatuur en de eventueel bijbehorende gebruikersdocumentatie welke als gevolg van relevante wetswijzigingen noodzakelijk zijn, zulks met dien verstande, dat wetswijzigingen die substantiele aanpassingen in de Programmatuur noodzakelijk maken, op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven van Rozis aan Opdrachtgever kunnen worden doorbelast. Onder "substantiele wijzigingen" wordt ten deze verstaan: wijzigingen die tot gevolg

hebben dat nieuwe functies in de Programmatuur moeten worden aangebracht of databestanden moeten worden aangebracht;

- **d.** ondersteuning in de vorm van het ter beschikking stellen van telefoonservice. Telefoonservice houdt in: telefonische ondersteuning van Opdrachtgever in geval van problemen bij het gebruik van de Programmatuur. Opdrachtgever zal een contactpersoon aanwijzen die telefoonservice kan aanvragen en verkrijgen. Deze contactpersoon dient op de hoogte te zijn van de werking van de Programmatuur en de onderliggende hard- en software.
- **e.** Rozis hanteert een responsetijd van maximaal vier (4) uur.

**Tijdelijke oplossing:** indien het voor Rozis niet mogelijk is binnen een redelijke termijn bepaalde fouten of gebreken in de Programmatuur te herstellen, is het Rozis toegestaan - mits dit mogelijk is - een omweg om de betreffende fouten of gebreken ("bypass") na overleg met Opdrachtgever aan te brengen. De betreffende fouten of gebreken zullen daarna alsnog zo spoedig mogelijk worden hersteld.

### **Artikel 3: Duur van de overeenkomst**

**3.1** Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening en loopt tot en met 31 december van het lopende jaar, met stilzwijgende verlenging telkens voor een periode van 12 maanden. Opzegging is voor beide partijen mogelijk tegen de vervaldatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Opzegging kan slechts geschieden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij.

**3.2** Onverminderd het bepaalde in artikel 3.1, kan voor bepaalde programmatuur een maximale supportperiode gelden. Na afloop van die maximale supportperiode wordt terzake die bepaalde programmatuur geen Support verleend. Indien voor bepaalde programmatuur een maximale supportperiode geldt, is dit vermeld op het Aanmeldingsformulier.

### **Artikel 4: Wijzigingen c.q. aanvullingen in de Programmatuur**

**4.1** Rozis is gerechtigd wijzigingen c.q. aanvullingen aan te brengen in de Programmatuur c.q. vervolgvversies van de Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, zonder kosten voor Opdrachtgever, mits daardoor naar haar oordeel de werking en/of de bedrijfszekerheid van de Programmatuur wordt verbeterd en/of fouten of gebreken in de Programmatuur worden hersteld. Bij het ter beschikking stellen van vervolgvversies van de Programmatuur, zal Rozis zo goed mogelijk aangeven wat de inhoud van de betreffende vervolgvversie is en welke gevolgen deze zal hebben voor de toepassing van de Programmatuur.

**4.2** Ingeval Opdrachtgever niet binnen zes (6) maanden na formele aankondiging van Rozis de meest recente vervolgvversie van de Programmatuur aanschafft en doet installeren, heeft Rozis het recht de supporttarieven terzake de betreffende Programmatuur tussentijds te verhogen.

**4.3** Rozis is niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen die de in artikel 4.1 bedoelde wijzigingen c.q. aanvullingen c.q. terbeschikkingstelling van vervolgvversies hebben voor de werking van apparatuur of andere computerprogrammatuur dan de Programmatuur, behoudens indien en voorzover tussen partijen terzake van die apparatuur respectievelijk computer-programmatuur een onderhouds- of supportovereenkomst bestaat.

**4.4** Opdrachtgever is gerechtigd schriftelijk wijzigingen c.q. aanvullingen voor te stellen. Indien deze wijzigingen c.q. aanvullingen naar het oordeel van Rozis voor de Programmatuur en de bestaande gebruikers van de Programmatuur relevant is, zal Rozis pogen deze gemelde wijzigingen c.q. aanvullingen in vervolgvversies te realiseren, met dien verstande dat Rozis nimmer verplicht kan worden gemelde wijzigingen c.q. aanvullingen in een vervolgvversie te realiseren.

**4.5** Rozis zal bij iedere vervolgvversie pogen bestaande, door Rozis goedgekeurde verbindingen met producten ongewijzigd te handhaven ('Backwards compatibility') mits en voor zover deze verbindingen met producten uitsluitend gebruik maken van door Rozis gepubliceerde verbindingsmogelijkheden.

### **Artikel 5: Beperkingen op de Support**

**5.1** In het kader van deze overeenkomst zal Rozis geen enkele verplichting hebben tot het uitvoeren van Support die samenhangt met of voortvloeit uit:

- a) van buiten komende oorzaken van welke aard dan ook;
- b) verkeerd gebruik van de Programmatuur;
- c) verbindingen met producten, die niet door Rozis c.q. de leverancier van Rozis zijn goedgekeurd;
- d) nalaten van onderhoudswerkzaamheden, die volgens de handleiding of andere documentatie van de Programmatuur door de gebruiker van de Programmatuur zelf verricht dienen te worden;
- e) gebruik van niet door Rozis c.q. de leverancier van Rozis goedgekeurde verbruiksartikelen;
- f) reparatie, onderhoud, of wijziging van de Programmatuur door andere dan Rozis of door Rozis daartoe gemachtigde derden zonder schriftelijke toestemming van Rozis;

**5.2** De Support omvat niet:

- a) dienstverlening terzake van andere producten dan de Programmatuur;



- b) het opnieuw installeren en/of instellen van (vervolgversies van, c.q. wijzigingen c.q aanvullingen op) de Programmatuur, dit kan op basis van de alsdan geldende tarieven van Rozis worden uitgevoerd;
- c) enige andere dienstverlening, die niet uitdrukkelijk in deze overeenkomst is vermeld.

5.3 Ingeval de Support vereist dat Rozis personeel on-site (terplekke bij Opdrachtgever) Support uitvoert zal deze support in het kader van deze overeenkomst kosteloos uitgevoerd worden, uitsluitend en indien Opdrachtgever kan bewijzen dat de support noodzakelijk was doordat de Programmatuur fouten en/of gebreken vertoond. Indien Opdrachtgever dit bewijs niet kan leveren, wordt on-site support doorberekend voor de alsdan geldende tarieven van Rozis.

#### **Artikel 6: Vereisten bij gebruik van de Support**

6.1 Opdrachtgever zal een contactpersoon en een plaatsvervangende contactpersoon voor Rozis terzake van de Support aanwijzen, die de nodige opleiding en training hebben genoten waardoor zij terzake van de Programmatuur vervolgers in redeelijkheid kunnen installeren en instellen en eerstelijns hulp aan gebruikers kunnen verlenen en fouten of gebreken in redeelijkheid kunnen omschrijven bij de melding daarvan aan Rozis.

6.2 Voordat de Support kan ingaan, zullen de apparatuur en systeemprogrammatuur in verband waarmee de Programmatuur wordt gebruikt, op het overeengekomen release of revisieniveau moeten zijn gebracht.

6.3 Opdrachtgever staat er voor in, dat de apparatuur in verband waarmee de Programmatuur wordt gebruikt, voldoet aan de minimum eisen die in de handleiding of andere documentatie van de Programmatuur zijn voorgeschreven en zorgt voor een adequaat onderhoud van deze apparatuur.

#### **Artikel 7: Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever**

7.1 Opdrachtgever zal Rozis toegang verschaffen tot en gebruik laten maken van alle informatie en faciliteiten waarover Opdrachtgever beschikt en die Rozis redelijkerwijs noodzakelijk acht teneinde de Support te kunnen verlenen.

7.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het in stand houden van een procedure, om verloren gegane of veranderende files, data of programma's te kunnen reconstrueren. Opdrachtgever verplicht zich eenmaal per zeven (7) dagen een back-up van de gegevensbestanden te maken en deze buiten het bedrijf van Opdrachtgever te bewaren. Opdrachtgever verplicht zich voordat (vervolgversies van c.q wijzigingen c.q aanvullingen op) de Programmatuur (opnieuw) geïnstalleerd wordt een back-up van alle gegevensbestanden te maken en deze buiten het bedrijf van Opdrachtgever te bewaren. Deze back-up dient een zodanige inhoud te hebben dat hiermee ten alle tijde de situatie voor de (her)installatie gereconstrueerd kan worden.

7.3 Opdrachtgever zal de 'routine operator' procedures, zoals die gespecificeerd zijn in de operating handleidingen voor de produkten van Rozis opvolgen.

7.4 Een contactpersoon van Opdrachtgever zal te allen tijde ter plaatse aanwezig zijn wanneer Rozis Support on-site (terplekke bij Opdrachtgever) of per telefoon uitvoert. Rozis personeel zal het perceel van Opdrachtgever niet betreden of er verblijven indien er geen contactpersoon van Opdrachtgever aanwezig is.

7.5, Het is Rozis toegestaan systeemdiagnostische programma's te onderhouden in het systeem van Opdrachtgever in verband waarmee de Programmatuur wordt gebruikt uitsluitend teneinde diagnostics te kunnen uitvoeren. Deze programma's blijven eigendom van Rozis en mogen niet gekopieerd worden anders dan voor systeem back-up.

7.6 Opdrachtgever zal er in redeelijkheid zorg voor dragen dat de computerapparatuur vrij zal zijn van zogenaamde computervirussen.

#### **Artikel 8: Verplaatsing van de Programmatuur**

8.1 Indien de Programmatuur tijdelijk niet op de Apparatuur kan worden gebruikt ten gevolge van een defect of gebrek of langdurig technisch onderhoud in resp. aan de Apparatuur, is het Gebruiker toegestaan voor de duur van dat defect of gebrek de Programmatuur op andere computerapparatuur te gebruiken. Alsdan zal Gebruiker aan Rozis onverwijld, doch in elk geval binnen twee werkdagen, schriftelijk opgeven op welke computerapparatuur en, naar verwachting, voor welke periode de Programmatuur op die apparatuur zal worden gebruikt alsmede op welke locatie die apparatuur is geïnstalleerd. Onmiddellijk na beëindiging van het gebruik van de Programmatuur op laatsbedoelde apparatuur, zal Gebruiker alle informatie met betrekking tot de Programmatuur van die apparatuur verwijderen.

8.2 Indien de Programmatuur binnen Nederland verplaatst wordt, blijft deze onder werking van deze overeenkomst, doch heeft Rozis het recht de responsetijd en support tarieven aan te passen.

8.3 Indien de Programmatuur naar een plaats buiten Nederland wordt verplaatst, heeft Rozis het recht deze overeenkomst, voorzover het de verplaatste Programmatuur betreft, te beëindigen. Rozis zal Opdrachtgever schriftelijk berichten of zij van dit recht gebruik maakt of tegen welke voorwaarden de overeenkomst met

betrekking tot de naar het buitenland verplaatste Programmatuur kan worden voortgezet.

**8.4** Op verzoek van Opdrachtgever zal Rozis tegen de dan geldende tarieven adviseren en/of assisteren bij het verplaatsen van de Programmatuur. Zulk advies kan mede omvatten advies met betrekking tot beperking van de schade en reconstructiemogelijkheden ingeval van calamiteiten. Rozis zal alsdan de Programmatuur op de plaats van bestemming inspecteren en desgewenst installeren.

**8.5** Opdrachtgever zal alle noodzakelijke materialen en arbeidskracht verschaffen voor het verplaatsen van de Programmatuur. Opdrachtgever draagt het risico voor schade en/of verlies, ontstaan tijdens het vervoer, en enige aansprakelijkheid voor Rozis terzake zal uitdrukkelijk zijn uitgesloten.

#### **Artikel 9: Tarieven**

**9.1** De door Opdrachtgever aan Rozis verschuldigde supporttarieven staan vermeld op het Aanmeldingsformulier voor het kalenderjaar waarin deze overeenkomst ingaat. Rozis heeft het recht de supporttarieven jaarlijks per 1 januari te wijzigen. Bij wijziging van supporttarieven met meer dan vijftien (15) procent kan de Opdrachtgever, in afwijking op het bepaalde in artikel 3.1, door middel van een aangetekend schrijven aan Rozis en wel binnen acht (8) dagen na factuurdatum, de overeenkomst opzeggen, waarbij de factuurdatum als datum opzegging zal worden aanvaard.

**9.2** Door Rozis verrichte diensten die niet onder de Support vallen zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht tegen de daarvoor alsdan bij Rozis geldende tarieven.

#### **Artikel 10: Rechtsverwerking/rechtsafstand**

**10.1** Het nalaten door een der partijen om te eniger tijd enige bepaling van deze overeenkomst af te dwingen, tast in generlei opzicht zijn of haar rechten aan om alsnog volledig nakoming door de andere partij op te eisen.

#### **Artikel 11: Slotbepalingen**

**11.1** Indien een of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, in die voege dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.

**11.2** Rozis kan bijlagen bij deze overeenkomst voorstellen door een exemplaar daarvan naar Opdrachtgever te sturen. Een opdracht door Opdrachtgever, of installatie van door Rozis ter beschikking gestelde (nieuwe versies van) Programmatuur van de in een nieuwe bijlage omschreven support respectievelijk Programmatuur zal automatisch acceptatie door Opdrachtgever van de nieuwe bijlage inhouden en tevens de nieuwe bijlage onderdeel van deze overeenkomst maken.

**11.3** Rozis zal het recht hebben om, zonder dat daar enige aansprakelijkheid uit voortvloeit, de Support op te schorten, indien Opdrachtgever - na deswege in gebreke te zijn gesteld, stellende een redelijke termijn - nalatig is in het voldoen van zijn betalingsverplichtingen krachtens deze overeenkomst.

**11.4** Onderdeel van deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Rozendaal Interchange Systems B.V., welke als bekend verondersteld worden. Algemene voorwaarden van de Gebruiker zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze overeenkomst.

**11.5** Van de inhoud van deze overeenkomst kan slechts worden afgeweken middels een door beide partijen ondertekend geschrift.

#### **Artikel 12: Calamiteitenverzekering**

**12.1.** Artikel 12 is uitsluitend van toepassing indien dit uitdrukkelijk als zodanig is aangemerkt op het aanmeldingsformulier. De calamiteitenverzekering bestaat uit additionele support van Rozis in de vorm van een telefoonservice aan Opdrachtgever op het moment dat naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van een calamiteit. De additionele support vindt plaats onder de onderstaande voorwaarden:

**12.2.** Calamiteit: een situatie bij Opdrachtgever waarbij het berichtenverkeer een zodanige hinder ondervindt dat de daarbij behorende fysieke afhandeling stagneert en waarbij Opdrachtgever de hulp van Rozis inroept. In het kader van de calamiteitenverzekering zal Rozis ook additionele support geven indien er sprake is van de in artikel 5 lid A en B geldende beperkingen op de support.

**12.3.** Opdrachtgever dient bij de aanmelding van een calamiteit uitdrukkelijk aan te geven dat de calamiteit onder de calamiteitenverzekering dient te vallen.

**12.4.** Opdrachtgever krijgt in de behandeling van de calamiteit voorrang op andere supportaanvragers. Als er bij Rozis meerdere calamiteiten worden aangemeld worden deze op basis van binnenkomst verwerkt.

**12.5.** Rozis poogt om binnen 2 uur na aanmelding voor Opdrachtgever een situatie te creëren waarbij de

calamiteit wordt opgelost dan wel op welke manier dan ook aanvaardbaar gemaakt wordt. Rozis kan hierbij ieder middel inzetten dat na haar mening de situatie verbeterd.

**12.5.1.** De inspanningen van Rozis zijn beperkt tot kantooruren en worden uitsluitend telefonisch en/of per Email gedaan.

**12.5.2.** Opdrachtgever is zich er van bewust dat de snelheid van werken van Rozis beïnvloed kan worden door de snelheid waarbinnen Opdrachtgever gegevens ter beschikking kan stellen. Rozis aanvaardt in ieder geval geen aansprakelijkheid mocht de tijdslimiet niet gehaald worden.

**12.5.3.** Als er op een werkdag bij Rozis meerdere calamiteiten zijn aangemeld zal Rozis haar Supportcapaciteit naar beste inzicht aanwenden, wat in uitzonderlijke gevallen er toe zou kunnen leiden dat de tijdslimiet genoemd in artikel 12.5 niet gehaald kan worden.

**12.6.** Rozis werkt in het kader van de calamiteitenverzekering op basis van 'best effort' en op basis van de bij haar op dat moment aanwezige en/of ter beschikking gestelde kennis. Rozis heeft in het kader van de calamiteitenverzekering een inspanningsverplichting en uitdrukkelijk geen oplossingsverplichting.

**12.7.** Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat het mogelijk is dat Rozis de calamiteit niet kan oplossen of aanvaardbaar kan maken.

**12.8.** Alle activiteiten die Rozis onderneemt in het kader van de calamiteit vinden onder de nadrukkelijke en volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtgever plaats. Rozis is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaat doordat de calamiteit ontstaan is of welke ontstaat door haar activiteiten in deze uitgezonderd grove nalatigheid en wanprestatie.

**12.9** Opdrachtgever is er zich van bewust dat activiteiten van Rozis in het kader van de calamiteit wellicht niet tot het kennisgebied van Rozis behoren.

**12.10.** De calamiteitenverzekering is beperkt tot 2 uur op jaarbasis. Rozis zal de tijd besteed aan de calamiteit registreren en na iedere calamiteit aan Opdrachtgever per email of telefoon mededelen.

**12.11.** Als de 2 uur op jaarbasis dreigt te worden overschreden kan Opdrachtgever op ieder moment een aanvulling op de calamiteitenverzekering voorstellen, onder de volgende voorwaarden:

**12.11.1.** Aanvullingen op de calamiteitenverzekering bestaan uit blokken van 2 uur. Rozis zal Opdrachtgever voorzien van een Aanmeldingsformulier welke Opdrachtgever schriftelijk en voorzien van handtekening aan Rozis zal doen toekomen.

**12.11.2.** Retournering van het Aanmeldingsformulier zal tot een onherroepelijke aanvullende verplichting leiden: Opdrachtgever zal derhalve de aanvulling tegen de alsdan geldende tarieven betalen en Rozis zal de inspanningsverplichting leveren waarbij de aanvulling als extra voorwaarde heeft dat Rozis maximaal 4 uur per werkdag zal besteden aan een (1) calamiteit van een (1) Opdrachtgever.

**12.12.** Mocht op het einde van het jaar blijken dat niet alle tijd beschikbaar voor de calamiteiten-verzekering en/of aanvullingen is besteed door Rozis zal geen restitutie plaatsvinden en zal deze niet bestede tijd vervallen. Ook bij opzegging van de overeenkomst zal nimmer restitutie plaatsvinden van gelden betaald voor de calamiteitenverzekering en/of aanvullingen daarop.

### **Artikel 13: Servicedesk**

**13.1.** Artikel 13 is uitsluitend van toepassing indien dit uitdrukkelijk als zodanig is aangemerkt op het aanmeldingsformulier.

**13.2.** Servicedesk: additionele support van Rozis in de vorm van een telefoonservice aan Opdrachtgever op het moment dat de beperkingen op de Support gelden als vermeld onder artikel 5.1. lid A, B en D, artikel 5.2. lid B en C, Artikel 6.1, 6.2 en 6.3 of indien Opdrachtgever verzuimd heeft de acties vermeld in Artikel 7.2, 7.3 en 7.6 (tijdig) uit te voeren. De Servicedesk behandelt uitsluitend vragen/problemen over:

- de Programmatuur;
- de gebruikte systeempogrammatuur (besturingssysteem);
- uit te wisselen berichten.

**13.3.** De overeenkomst geeft Opdrachtgever kosteloos recht op 2 uren Servicedesk op jaarbasis. Binnen deze 2 uren kan Opdrachtgever de hulp van Rozis inroepen voor vragen en/of problemen betreffende de in Artikel 13.2. vermelde onderwerpen.

**13.4.** Rozis beoordeelt of een verzoek tot Service valt binnen de vereisten tot Support. Zo ja, wordt het kosteloos binnen de Support behandeld. Zo niet wordt Opdrachtgever in kennis gesteld van het feit dat Rozis het verzoek van Opdrachtgever als Servicedesk kan behandelen. Opdrachtgever beslist dan of het verzoek in het kader van de Servicedesk moet worden behandeld.

**13.5.** Activiteiten van Rozis in het kader van de Servicedesk worden op basis van 'best effort' en op basis van de bij Rozis aanwezige en/of ter beschikking gestelde kennis uitgevoerd. Rozis heeft in het kader van de Servicedesk een inspanningsverplichting en uitdrukkelijk geen oplossingsverplichting.

**13.6.** Rozis poogt een voor Opdrachtgever zo goed mogelijk antwoord te formuleren en/of adequate hulp te bieden. Rozis kan hierbij ieder middel inzetten dat na haar mening gerechtvaardigd is of lijkt.

**13.6.1.** De inspanningen van Rozis in het kader van de Servicedesk zijn beperkt tot kantooruren en worden uitsluitend telefonisch en/of per e-mail gedaan.

**13.7.** Opdrachtgever is er zich van bewust dat:

- activiteiten van Rozis in het kader van de Servicedesk wellicht niet tot het kennisgebied van Rozis behoren.
- Rozis geen garantie kan geven dat het verzoek van Opdrachtgever tot een goed antwoord kan leiden.

**13.8.** Alle activiteiten die Rozis onderneemt in het kader van de Servicedesk vinden onder de nadrukkelijke en volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtgever plaats. Rozis is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade welke ontstaat door haar activiteiten in deze.

**13.9.** Rozis zal de tijd besteed in het kader van de Servicedesk registreren en na ieder verzoek tot Service aan Opdrachtgever per e-mail of telefoon mededelen.

**13.10.** Als de 2 uur op jaarbasis dreigt te worden overschreden kan Opdrachtgever op ieder moment een aanvulling op de Servicedesk voorstellen, onder de volgende voorwaarden:

**13.10.1.** Aanvullingen op de Service bestaan uit blokken van 2 uur. Rozis zal Opdrachtgever voorzien van een Aanmeldingsformulier welke Opdrachtgever schriftelijk en voorzien van handtekening aan Rozis zal doen toekomen.

**13.10.2.** Retournering van het Aanvullingsformulier zal tot een onherroepelijke en aanvullende verplichting leiden: Opdrachtgever zal derhalve de Aanvulling tegen de alsdan geldende tarieven betalen en Rozis zal de inspanningsverplichting leveren.

**13.12.** Mocht op het einde van het jaar blijken dat voor Opdrachtgever minder dan 2 uur besteed is aan de Servicedesk zullen deze uren vervallen. Onbestede tijd van Aanvullingen zullen echter door Rozis als het beginsaldo van het daaropvolgende jaar gelden.

**13.13.** Bij opzegging van deze overeenkomst zal geen restitutie van aanvullingen plaatsvinden.

#### **Artikel 14. Remote support**

**1.1.** Opdrachtgever kan Rozis tot Remote Support verzoeken, uitsluitend in het geval u een support/onderhoudsovereenkomst inclusief Servicedesk heeft aangekocht en betaald. In dat geval zal Rozis via Internet Remote Support verlenen.

**1.2.** De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verbinding die hiervoor benodigd is. Vragen over of assistentie bij, hoe de verbinding tot stand te brengen of intact te houden vallen volledig onder Service en de hiervoor bestede tijd wordt van uw servicetijd afgeboekt.

**1.3.** Rozis zal op basis van 'best effort' Remote Support uitvoeren. Alle Remote Support wordt onder de volledige verantwoordelijkheid van de opdrachtgever uitgevoerd. Rozis is op geen enkele manier aansprakelijk voor de handelingen uitgevoerd in het kader van Remote Support, uitgezonderd bewuste grove nalatigheid of bewuste sabotage.

**1.4.** Alle voor Remote Support besteedde tijd wordt afgeboekt van de Servicedesk-tijd. Er zijn geen uitzonderingen op deze regel. Wilt u niet dat Servicedesk-tijd wordt afgeboekt, dan kunt u geen Remote Support aanvragen.

## **Additionele voorwaarden met betrekking tot de levering en aanpassing van Maatwerk, [MW0301] Rozendaal Interchange Systems B.V.**

### **Artikel 1: Algemeen**

**1.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op door Rozendaal Interchange Systems B.V, gevestigd te de Steeg (hierna aan te duiden als "Rozis") te leveren Maatwerk aan derden (hierna aan te duiden als "Gebruiker").

**1.2** Gebruiker wenst Maatwerk van Rozis te betrekken. Hiertoe zal Gebruiker het Aanmeldingsformulier [MW0301] (hierna aan te duiden als "Aanmeldingsformulier") welk integraal onderdeel is van deze overeenkomst, getekend retourneren aan Rozis. Door ondertekening van het Aanmeldingsformulier aanvaard Gebruiker de voorwaarden vastgelegd in deze overeenkomst.

**1.3** Rozis wenst dit maatwerk uit te voeren onder de in dit document geldende voorwaarden.

**1.4** Ondergetekenden zijn gerechtigd te handelen als wettelijk vertegenwoordiger van de organisaties welke deze overeenkomst aangaan. De ondergetekenden hebben tevens de bevoegdheid deze overeenkomst aan te gaan.

### **Artikel 2: Definities**

**2.1** In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Maatwerk: de op het Aanmeldingsformulier vermelde computerprogrammatuur, alsmede de krachtens deze overeenkomst door Rozis daarin aangebrachte wijzigingen c.q. aanvullingen van de computerprogrammatuur alsook, maar niet beperkt tot, alle gegevensbestanden waarvan het Maatwerk gebruik maakt of welke door het Maatwerk geproduceerd worden.

Systeem: de op het Aanmeldingsformulier vermelde computerapparatuur (inclusief de daarbij behorende systeemprogrammatuur), waarop het Maatwerk door Gebruiker mag worden gebruikt.

Meerwerk: Wensen van Gebruiker voor aanvullingen, wijzigingen of veranderingen op door Rozis op te leveren Maatwerk aangemeld bij Rozis voor Opleverdatum. Voor Meerwerk gelden nieuwe doorlooptijden en worden apart gefactureerd.

Aanpassingen: Wensen van Gebruiker voor aanvullingen, wijzigingen of veranderingen op door Rozis reeds opgeleverd Maatwerk, dus aangemeld bij Rozis na Opleverdatum. Voor Aanpassingen gelden nieuwe doorlooptijden en worden apart gefactureerd.

Startdatum: de datum waarop Rozis begint met de bouw van het Maatwerk.

Opleverdatum: de datum waarop Rozis het Maatwerk aan Gebruiker oplevert.

Conversieprogramma's: Maatwerk-programma('s) met als doel invoerbestand(en) om te zetten naar uitvoerbestand(en).

Specificaties: Door gebruiker schriftelijk aan te leveren document(en) welke de gewenste functionaliteit uitputtend en volledig beschrijven. In het geval van Conversieprogramma's dienen deze Specificaties minimaal de volgende zaken te bevatten:

1. Beschrijving van het invoerbestand(en); beschrijving van gegevensstructuren en volgorden van gegevensstructuren.
2. Beschrijving van het uitvoerbestand(en); beschrijving van gegevensstructuren, hun correspondentie met gegevens uit het invoerbestand(en), eventuele formaat- en conversieregels voor deze gegevensstructuren en volgorden van gegevensstructuren.

### **Artikel 3: Onderwerp van de voorwaarden**

**3.1** Bij de levering van Maatwerk door Rozis aan Gebruiker zijn Algemene voorwaarden van Rozis en aansluitend de in dit document beschreven additionele voorwaarden van kracht.

**3.2** De door Gebruiker aangeleverde Specificaties zijn integraal onderdeel van deze overeenkomst.

### **Artikel 4: Offerering**

**4.1** Na het verzoek van Gebruiker tot ontwikkeling van Maatwerk zal door Rozis mondeling of schriftelijk een indicatie afgegeven worden met betrekking tot de tijd (in uren, danwel dagen) en de daaruit voortvloeiende kosten voor de ontwikkeling van het maatwerk op basis van de dan bij Rozis bekende gewenste functionaliteit. Deze

indicaties zijn slechts benaderingen en niet bindend.

**4.2** Vervolgens zal Gebruiker volledige Specificaties aanleveren. Rozis controleert deze Specificaties op volledigheid en helderheid. Indien de Specificaties onvoldoende zijn om op basis hiervan het Maatwerk te implementeren zal Rozis Gebruiker hiervan in kennis stellen. Gebruiker zal vervolgens Specificaties aanvullen en/of verbeteren totdat beide partijen overtuigd zijn over volledige en heldere Specificaties te beschikken.

**4.3** Rozis zal pas een definitieve schriftelijke offerte uitbrengen op het moment dat zij te kennen geeft inderdaad te beschikken over de volledige specificaties. In de offerte wordt een definitieve Opleverdatum en een Startdatum afgegeven.

#### **Artikel 5: Aan te leveren Specificaties**

**5.1** Indien Gebruiker te kennen geeft niet in staat te zijn heldere en volledige Specificaties aan te leveren aan Rozis, of indien Rozis constateert dat Gebruiker blijkbaar niet in staat is heldere en volledige Specificaties aan te leveren aan Rozis, kan Gebruiker de hulp inroepen van Rozis om in samenwerking met Rozis de Specificaties op te stellen.

**5.2** Indien Rozis de dienst genoemd in 5.1. kan en wenst te verlenen aan Gebruiker zal Rozis een schriftelijke offerte aan Gebruiker uitbrengen. In de offerte wordt een indicatie afgegeven van voor Rozis te verwachten uren benodigd voor het in samenwerking met Gebruiker op te stellen Specificaties, het hiervoor geldende uurtarief, op welk moment in de tijd Rozis hiervoor beschikbaar is en een grove indicatie van Opleverdatum en Startdatum van het maatwerk. Alle in de offerte genoemde data en tijden zijn slechts indicaties en niet bindend.

**5.3** Gebruiker dient de offerte schriftelijk, inclusief handtekening, te bevestigen. Gebruiker bevestigt hiermee uitsluitend de inspanning van Rozis voor het op stellen van de Specificaties voor het in de offerte genoemde uurtarief. De bevestiging dient binnen 3 werkdagen na ontvangst van de offerte te geschieden.

**5.4** Tijdens het door Rozis in samenwerking met Gebruiker opstellen van Specificaties kan er veelvuldig (mondeling) contact zijn met Gebruiker. Gebruiker dient er voor te zorgen dat zij voldoende snel antwoord op vragen van Rozis kan geven en eventueel beslissingen met betrekking tot de Specificaties kan (laten) nemen. Rozis neemt aan dat Gebruiker voldoende gesprekspartner kan zijn in deze.

**5.5** De door Rozis bestede tijd voor de in samenwerking met Gebruiker opgestelde Specificaties zal worden gefactureerd op basis van nacalculatie voor de in 5.2. genoemde offerte geldende uurtarieven.

**5.6** Rozis zal na de oplevering van de in samenwerking met Gebruiker opgestelde Specificaties een definitieve schriftelijke offerte voor de realisatie van het Maatwerk uitbrengen. In de offerte wordt een definitieve Opleverdatum en een Startdatum afgegeven.

#### **Artikel 6: Realisatie van Maatwerk**

**6.1** De bevestiging van de offerte door Gebruiker dient schriftelijk, inclusief handtekening, te geschieden. Deze bevestiging dient binnen 3 werkdagen na ontvangst van de offerte te geschieden om de in de offerte aangegeven doorlooptijden te kunnen garanderen. Indien de bevestiging niet binnen 3 werkdagen ontvangen is, kan Rozis de Startdatum en de Opleverdatum niet langer garanderen.

**6.2** Rozis implementeert slechts die zaken die in de door Gebruiker geleverde Specificaties zijn beschreven. Alle door Gebruiker gewenste functionaliteiten welke niet in de schriftelijke Specificaties zijn beschreven worden door Rozis beschouwd als Meerwerk.

**6.3** Indien Gebruiker na de binnenkomst van de offerte genoemd onder 4.3 of 5.6 Specificaties wijzigt, aanvult, vermindert of anderszins verandert, worden deze wijzigingen, aanvullingen en/of verminderingen als Meerwerk beschouwd.

**6.4** Gebruiker zal tijdens implementatie iemand beschikbaar hebben voor eventuele vragen van Rozis.

**6.5** Gebruiker garandeert dat eventuele invoerbestanden voor het Maatwerk exclusief door het Maatwerk geopend en gebruikt kunnen worden. Rozis heeft het formele recht eventuele invoerbestanden na gebruik door het Maatwerk te verwijderen.

#### **Artikel 7: Oplevering en garantietermijn**

**7.1** Rozis levert het Maatwerk met korte maar duidelijke instructies hoe te installeren en gebruiken.

**7.2** Gebruiker is verantwoordelijk voor de installatie van Maatwerk, eventueel benodigde koppelingen met andere programmatuur en beheer van Maatwerk. Gebruiker zal eventuele rechten zodanig instellen dat Maatwerk correct kan functioneren.

**7.2.1** Gebruiker zal er voor zorgen dat, voorafgaand aan de installatie van Maatwerk, de apparatuur en

systeemprogrammatuur in verband waarmee het Maatwerk wordt gebruikt, op het overeengekomen release of revisieniveau is gebracht.

**7.2.2** Gebruiker staat er voor in, dat de apparatuur in verband waarmee het Maatwerk wordt gebruikt, voldoet aan de minimum eisen die in de handleiding of andere documentatie van het Maatwerk zijn voorgeschreven en zorgt voor een adequaat onderhoud van deze apparatuur.

**7.3** Gebruiker zal vooraf aan de installatie een zekerheidscope van het Systeem maken.

**7.3.1** Gebruiker is verantwoordelijk voor het in stand houden van een procedure, om verloren gegane of veranderende files, data of programma's te kunnen reconstrueren. Gebruiker verplicht zich eenmaal per zeven (7) dagen een back-up van de gegevensbestanden te maken en deze buiten het bedrijf van Gebruiker te bewaren. Deze back-up dient een zodanige inhoud te hebben dat hiermee ten alle tijde de situatie voor de (her)installatie gereconstrueerd kan worden.

**7.3.2** Opdrachtgever zal de 'routine operator' procedures, zoals die gespecificeerd zijn in de operating handleidingen voor de producten van Rozis opvolgen.

**7.3.3** Het is Rozis toegestaan systeemdiagnostische programma's te onderhouden in het systeem van Gebruiker in verband waarmee het Maatwerk wordt gebruikt uitsluitend teneinde diagnoses te kunnen uitvoeren. Deze programma's blijven eigendom van Rozis en mogen niet gekopieerd worden anders dan voor systeem back-up.

**7.3.4** Gebruiker zal er in redelijkheid zorg voor dragen dat de computerapparatuur vrij zal zijn van zogenaamde computervirussen.

**7.4** Rozis garandeert dat het Maatwerk in hoofdzaak voldoet aan de door Gebruiker geleverde schriftelijke Specificaties.

**7.5** Gebruiker heeft de verplichting binnen veertien (14) dagen het geleverde Maatwerk te testen en te controleren of het Maatwerk aan de Specificaties voldoet.

**7.6** Indien Gebruiker na oplevering constateert dat het Maatwerk niet (volledig) voldoet aan de Specificaties zal Rozis deze onvolkomenheden, mits schriftelijk binnen veertien (14) dagen na Opleverdatum gemeld, kosteloos herstellen. In dat geval zal de Opleverdatum geacht worden te zijn verschoven tot de datum waarop het herstelde Maatwerk aan Gebruiker is opgeleverd en geldt de verplichtingen van Gebruiker zoals vermeld onder 7.2 en 7.3 ook voor het herstelde Maatwerk.

**7.7** Indien herstelwerkzaamheden van Rozis niet binnen een redelijke termijn leiden tot het voldoen van het Maatwerk aan de Specificaties zullen beide partijen gezamenlijk een redelijke oplossing zoeken.

**7.8** Maatwerk wordt beschouwd definitief te zijn opgeleverd indien Gebruiker geen onvolkomenheden binnen veertien (14) dagen na Opleverdatum schriftelijk gemeld heeft bij Rozis.

**7.9** Onvolkomenheden gemeld door Gebruiker na 14 dagen na Opleverdatum worden als Aanpassingen beschouwd.

**7.10** Onvolkomenheden zijn in ieder geval geen fouten die ontstaan als gevolg van:

- A) invoerbestanden die niet volledig voldoen aan Specificaties;
- B) onjuiste installatie en/of gebruik van Maatwerk;
- C) onjuiste instellingen in het Systeem;
- D) onjuiste koppeling van Maatwerk met andere programmatuur;
- E) van buiten komende oorzaken van welke aard dan ook;
- F) verbindingen met producten, die niet door Rozis c.q. de leverancier van Rozis zijn goedgekeurd;
- G) nalaten van onderhoudswerkzaamheden, die volgens de handleiding of andere documentatie van Maatwerk door de gebruiker van het Maatwerk zelf verricht dienen te worden;
- H) gebruik van niet door Rozis c.q. de leverancier van Rozis goedgekeurde verbruiksartikelen;
- I) reparatie, onderhoud, of wijziging van Maatwerk door andere dan Rozis of door Rozis daartoe gemachtigde derden zonder schriftelijke toestemming van Rozis;
- J) het ter beschikking hebben van onvoldoende geheugen- en/of diskruimte.

## **Artikel 8: Meerwerk**

**8.1** Meerwerk kan worden aangeleverd tot aan Opleverdatum.

**8.2** Meerwerk kan uitsluitend schriftelijk worden aangeleverd en zal na realisatie onderdeel worden van de Specificaties.

**8.3** Meerwerk wordt door Rozis onderverdeeld in 3 categorieën:

- A) Meerwerk dat uit slechts kleine wijzigingen bestaat en de Opleverdatum niet in gevaar brengt;
- B) Meerwerk dat niet voor de Opleverdatum kan worden gerealiseerd;
- C) Meerwerk dat niet aanvullend maar tegenstrijdig is met de Specificaties.

**8.3.1** Meerwerk uit categorie A wordt door Rozis kosteloos en binnen de oplevertermijn uitgevoerd.

**8.3.2** Meerwerk uit categorie B wordt door Rozis apart en aanvullend geoffreerd. In deze offerte wordt een nieuwe Opleverdatum opgegeven. De bevestiging van deze aanvullende offerte door Gebruiker dient schriftelijk, inclusief handtekening, te geschieden. Deze bevestiging dient binnen 3 werkdagen na ontvangst van de offerte te geschieden om de in de offerte aangegeven doorlooptijden te kunnen garanderen. Indien de bevestiging niet binnen 3 werkdagen ontvangen is, kan Rozis de Opleverdatum niet langer garanderen. Indien Gebruiker de aanvullende offerte niet wenst te bevestigen wordt het Maatwerk alsnog zonder het Meerwerk gerealiseerd.

**8.3.3** Bij Meerwerk uit categorie C moet de conclusie zijn dat de Specificaties niet overeenkomen met de wensen van Gebruiker en kan Rozis het Meerwerk niet uitvoeren. In dat geval is Gebruiker verplicht het Maatwerk in de dan bestaande staat te accepteren en volledig te betalen. Vervolgens kan Rozis opnieuw Maatwerk volgens Artikel 4 ofwel 5 offeren.

#### **Artikel 9: Gebruik van Maatwerk**

**9.1** Gebruiker heeft slechts recht tot gebruik van het Maatwerk op een (1) Systeem. Gebruiker heeft geen recht op eigendom en/of op de broncode van het Maatwerk. De auteursrechten van het Maatwerk blijven het eigendom van Rozis en gaan niet over op Gebruiker. Het is Gebruiker niet toegestaan het Maatwerk of rechten met betrekking tot het Maatwerk aan derden te verkopen, te verhuren, in gebruik te geven of onder welke titel dan ook over te dragen of ter beschikking te stellen.

**9.2.** Voor gebruik van de Programmatuur op enige andere computerapparatuur is voorafgaande schriftelijke toestemming van Rozis vereist; zulks onverminderd het bepaalde in artikel 9.3.

**9.3** Indien het Maatwerk tijdelijk niet op het Systeem kan worden gebruikt ten gevolge van een defect of gebrek of langdurig technisch onderhoud in respectievelijk aan het Systeem, is het Gebruiker toegestaan voor de duur van dat defect of gebrek het Maatwerk op andere computerapparatuur te gebruiken. Alsdan zal Gebruiker aan Rozis onverwijld, doch in elk geval binnen twee werkdagen, schriftelijk opgeven op welke computerapparatuur en, naar verwachting, voor welke periode het Maatwerk op die apparatuur zal worden gebruikt alsmede op welke locatie die apparatuur is geïnstalleerd. Onmiddellijk na beëindiging van het gebruik van het Maatwerk op laatstbedoelde apparatuur, zal Gebruiker alle informatie met betrekking tot het Maatwerk van die apparatuur verwijderen.

**9.4** Het is Gebruiker toegestaan voor beveiligingsdoeleinden maximaal twee kopieën van het Maatwerk te maken. Deze kopieën mogen door Gebruiker uitsluitend worden gebruikt ter vervanging van het origineel van het Maatwerk en dienen steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en andere herkenningstekens als van het origineel.

#### **Artikel 10: Support**

**10.1** Gebruiker heeft het recht om tot veertien (14) dagen na Opleverdatum telefonische of schriftelijke vragen te stellen over het Maatwerk, de Installatie daarvan, en het gebruik daarvan met uitzondering van de in artikel 7.10. genoemde onderwerpen. Tevens omvat dit recht niet:

- A) dienstverlening terzake van andere producten dan het Maatwerk; B) het (opnieuw) installeren en/of instellen van (wijzigingen c.q. aanpassingen op) het Maatwerk; C) enige andere dienstverlening, die niet uitdrukkelijk in deze overeenkomst is vermeld.

**10.2** Opdrachtgever zal een contactpersoon en een plaatsvervangende contactpersoon voor Rozis terzake van de Support aanwijzen, die de nodige opleiding en training hebben genoten waardoor zij terzake van het Maatwerk aanpassingen in redelijkheid kunnen installeren en instellen en eerstelijns hulp aan gebruikers kunnen verlenen en fouten of gebreken in redelijkheid kunnen omschrijven bij de melding daarvan aan Rozis.

**10.3** Vragen van Gebruiker na veertien (14) dagen na Opleveringsdatum over het Maatwerk, de Installatie daarvan, en het gebruik daarvan, worden indien artikel 12 van toepassing is volgens artikel 12 afgehandeld. Indien artikel 12 niet van toepassing is wordt geen Support verleend.

#### **Artikel 11: Beheer van broncode en aanpassingen**

**11.1** Vanaf veertien (14) dagen na Opleverdatum bewaart Rozis de broncode van het Maatwerk. Rozis zal hiertoe minimaal eenmaal per zeven (7) dagen een zekerheidskopie van het Maatwerk maken welke buiten het pand bewaard wordt.

**11.2** Rozis zal ook de Specificaties bewaren maar hiervan geen zekerheidskopie(en) maken. Indien om wat voor reden dan ook Specificaties na Opleverdatum niet meer bij Rozis (volledig) aanwezig zijn, of om wat voor reden dan ook afwijken van de broncode van het Maatwerk, wordt het Maatwerk beschouwd als dat dit volledig voldoet



aan de Specificaties en zullen de broncode van het Maatwerk functioneren als Specificaties.

**11.3** Alle door Gebruiker gewenste aanpassingen aan Maatwerk worden door Rozis apart geoffreerd en worden door Rozis beschouwd als het leveren van nieuw Maatwerk waardoor alle bepalingen in deze overeenkomst eveneens geldig zijn voor alle Aanpassingen op Maatwerk met dien verstande dat voor Aanpassingen de huidige staat van de broncode van Maatwerk als basis dient.

## **Artikel 12: Servicedesk**

**12.1** Artikel 12 is uitsluitend van toepassing indien dit uitdrukkelijk als zodanig is aangemerkt op het aanmeldingsformulier.

**12.2.** Servicedesk: Support van Rozis in de vorm van een telefoonservice aan Gebruiker voor vragen van Gebruiker over het Maatwerk, de Installatie daarvan, en het gebruik daarvan, alsook in het geval situaties zoals genoemd in artikel 7.10 gelden. De Servicedesk behandelt uitsluitend vragen/problemen over:

- het Maatwerk;
- de gebruikte systeempogrammatuur (besturingssysteem);
- Uit te wisselen berichten.

**12.3.** De overeenkomst geeft Gebruiker kosteloos recht op 2 uren Servicedesk op jaarbasis. Binnen deze 2 uren kan Gebruiker de hulp van Rozis inroepen voor vragen en/of problemen betreffende de in Artikel 12.2. vermelde onderwerpen.

**12.4.** Activiteiten van Rozis in het kader van de Servicedesk worden op basis van 'best effort' en op basis van de bij Rozis aanwezige en/of ter beschikking gestelde kennis uitgevoerd. Rozis heeft in het kader van de Servicedesk een inspanningsverplichting en uitdrukkelijk geen oplossingsverplichting.

**12.5.** Rozis poogt een voor Gebruiker zo goed mogelijk antwoord te formuleren en/of adequate hulp te bieden. Rozis kan hierbij ieder middel inzetten dat na haar mening gerechtvaardigd is of lijkt.

**12.6** De inspanningen van Rozis in het kader van de Servicedesk zijn beperkt tot kantooruren en worden uitsluitend telefonisch en/of per e-mail gedaan.

**12.7.** Gebruiker is er zich van bewust dat:

- activiteiten van Rozis in het kader van de Servicedesk wellicht niet tot het kennisgebied van Rozis behoren.
- Rozis geen garantie kan geven dat het verzoek van Gebruiker tot een goed antwoord kan leiden.

**12.8.** Alle activiteiten die Rozis onderneemt in het kader van de Servicedesk vinden onder de nadrukkelijke en volledige verantwoordelijkheid van Gebruiker plaats. Rozis is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade welke ontstaat door haar activiteiten in deze.

**12.9.** Rozis zal de tijd besteed in het kader van de Servicedesk registreren en na ieder verzoek tot Service aan Gebruiker per e-mail of telefoon mededelen.

**12.10.** Als de 2 uur op jaarbasis dreigt te worden overschreden kan Gebruiker op ieder moment een aanvulling op de Servicedesk voorstellen, onder de volgende voorwaarden:

**12.10.1.** Aanvullingen op de Service bestaan uit blokken van 2 uur. Rozis zal Gebruiker voorzien van Aanmeldingsformulier AS0301 welke Opdrachtgever schriftelijk en voorzien van handtekening aan Rozis zal doen toekomen.

**12.10.2.** Retournering van het Aanmeldingsformulier AS0301 zal tot een onherroepelijke en aanvullende verplichting leiden: Gebruiker zal derhalve de Aanvulling tegen de alsdan geldende tarieven betalen en Rozis zal de inspannings-verplichting leveren.

**12.12.** Mocht op het einde van het jaar blijken dat voor Gebruiker minder dan 2 uur besteed is aan de Servicedesk zullen deze uren vervallen. Onbestede tijd van Aanvullingen zullen echter door Rozis als het beginsaldo van het daaropvolgende jaar gelden.

**12.13.** Bij opzegging van deze overeenkomst zal geen restitutie van servicedesk en/of aanvullingen plaatsvinden.

## **Artikel 13: Gebruikers met een Supportovereenkomst voor Ediswitch, met Servicedesk**

**13.1** Gebruikers die naast artikel 12 tevens een Supportovereenkomst voor Ediswitch, met Servicedesk bij Rozis

hebben afgesloten hebben het recht om het daar bestaande saldo voor Servicedesk mede gebruiken voor Support op Maatwerk. Dit biedt voor Gebruiker de volgende voordelen:

- Servicedesk via de Supportovereenkomst voor Ediswitch is goedkoper;
- Er is een gezamenlijk saldo voor zowel Ediswitch alsook Maatwerk.

**13.2.** Indien Gebruiker gebruik maakt van de mogelijkheid genoemd onder 13.1 zal slechts het saldo gedeeld worden. Alle artikelen in deze overeenkomst blijven onverkort van kracht.

#### **Artikel 14: Tarieven en opzegging**

**14.1** Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening en loopt tot en met 31 december van het lopende jaar, met stilzwijgende verlenging telkens voor een periode van 12 maanden. Opzegging is voor beide partijen mogelijk tegen de vervaldatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Opzegging kan slechts geschieden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij.

**14.2** Onverminderd het bepaalde in artikel 14.1, kan voor bepaald Maatwerk een maximale serviceperiode gelden. Na afloop van die maximale serviceperiode wordt terzake dat bepaalde Maatwerk geen Support verleend. Indien voor bepaald Maatwerk een maximale serviceperiode geldt, is dit vermeld op het Aanmeldingsformulier.

**14.3** De door Gebruiker aan Rozis verschuldigde jaarlijkse tarieven staan vermeld op het Aanmeldingsformulier voor het kalenderjaar waarin deze overeenkomst ingaat. Rozis heeft het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari te wijzigen. Bij wijziging van tarieven met meer dan vijftien (15) procent kan de Gebruiker, in afwijking op het bepaalde in artikel 14.1, door middel van een aangetekend schrijven aan Rozis en wel binnen acht (8) dagen na factuurdatum, de overeenkomst opzeggen, waarbij de factuurdatum als datum opzegging zal worden aanvaard.

#### **Artikel 15: Rechtswerking/rechtsafstand**

**15.1** Het nalaten door een der partijen om te eniger tijd enige bepaling van deze overeenkomst af te dwingen, tast in generlei opzicht zijn of haar rechten aan om alsnog volledig nakoming door de andere partij op te eisen.

#### **Artikel 16: Slotbepalingen**

**16.1** Rozis zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade ontstaan bij Gebruiker als gevolg van het verschuiven van de Opleverdatum.

**16.2** Indien één of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, in die voege dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.

**16.3** Rozis heeft het recht, zonder dat daar enige aansprakelijkheid uit voortvloeit, de uitvoering van deze overeenkomst op te schorten, indien Gebruiker nalatig is in het voldoen van zijn verplichtingen krachtens deze overeenkomst.

**16.4** Andere voorwaarden of overeenkomsten, zoals maar niet beperkt tot Algemene voorwaarden van de zijde van Gebruiker zijn uitdrukkelijk uitgesloten van deze overeenkomst.

**16.5** Van de inhoud van deze overeenkomst kan slechts worden afgeweken middels een door beide partijen ondertekend geschrift.

## Overeenkomst Onderhoud op Applicatiekoppelingen. [OA2007-1] Rozendaal Interchange Systems B.V.

### Artikel 1: Begrippen

**Opdrachtgever:** diegene die het onderhoud wenst af te nemen.

**ERP:** intern systeem of systemen van opdrachtgever welke gegevens ter beschikking stellen aan de applicatiekoppeling met als doel dat de applicatiekoppeling hiervan een uitgaand bericht maakt cq welke gegevens inlezen geproduceerd door de applicatiekoppeling waarmee een inkomend bericht wordt ingelezen. Let op! ERP heeft hier dus een andere betekenis als hetgeen in ICT gebruikelijk is.

**Applicatiekoppeling:** een computerprogramma gemaakt door Rozis dat als doel heeft gegevens van het ERP om te zetten en geschikt te maken voor (standaard) vervolprogramma's van Rozis welke deze gegevens als (EDIFACT-)bericht naar externe partners van Opdrachtgever verzenden, c.q ingekomen (EDIFACT-)berichten welke door de (standaard) vervolprogramma's van Rozis zijn aangeleverd om te zetten en geschikt te maken om in te kunnen lezen in het ERP van opdrachtgever.

In de totale oplossing zijn dus twee soorten van programma's van Rozis betrokken:

1. de applicatiekoppeling welke gegevens van het ERP geschikt maakt voor verdere verwerking (uitgaand) c.q. welke de ontvangen en vertaalde gegevens geschikt maakt voor de ERP van opdrachtgever (inkomend)
2. vervolprogramma's welke zorgdragen voor vertaling en elektronische uitwisseling. Voor deze vervolprogramma's zijn aparte Support- en onderhoudsovereenkomsten en vallen dus niet onder de overeenkomst Onderhoud op Applicatiekoppelingen.

### Artikel 2: Onderwerp van overeenkomst

Opdrachtgever wenst de door Rozis gerealiseerde applicatiekoppeling in de toekomst te willen in stand houden. Rozis biedt hiervoor een service waarvoor zij voor een bedrag per jaar in het kader hiervan inspanningen wil verrichten. De dienstverlening (hierna te noemen 'Het onderhoud') omvat het in standhouden van de gerealiseerde koppeling (applicatiekoppeling) tussen het ERP en programma's van Rozis die zorg dragen voor communicatie en vertaling, in een veranderlijke omgeving. Deze veranderingen kunnen betrekking hebben op:

- Geconstateerde fouten na oplevering
- Veranderingen in het ERP
- Veranderingen in de systeemomgeving van de opdrachtgever
- Veranderingen in de eisen van de overheid
- Veranderingen in de eisen van partners

**2.1.** Het onderhoud wordt verricht op basis van een gespecificeerde lijst van gegevenselementen die per bericht en communicatierichting zijn vastgelegd. Deze lijst (hierna te noemen Specificatie) is als bijlage onderdeel van de overeenkomst.

**2.2.** Het onderhoud wordt bij Rozis uitgevoerd. Het onderhoud behelst niet te ter plekke bij de opdrachtgever onderzoeken van vermeende fouten noch het installeren en/of instellen van nieuwe versies van de applicatiekoppeling. Bezoek van een medewerker van Rozis aan Opdrachtgever is geen onderdeel van de overeenkomst.

**2.3.** Het onderhoud heeft geen betrekking op andere zaken en/of programmatuur dan waarvoor de applicatiekoppeling initieel is ontwikkeld. Zonder volledig te willen zijn heeft het onderhoud geen betrekking op vertaling van en naar EDIFACT, wijziging van berichtversies en conventies en communicatie.

**2.4.** Het onderhoud heeft betrekking op in de bijlage omschreven ERP en applicatiekoppeling. Migraties van ERP naar andere (van andere leveranciers of andere ERP's van dezelfde leverancier) zijn van onderhoud uitgesloten.

**2.5.** Tijdelijke oplossing: indien het voor Rozis niet mogelijk is binnen een redelijke termijn bepaalde fouten of gebreken in de applicatiekoppeling te herstellen, is het Rozis toegestaan - mits dit mogelijk is - een omweg om de betreffende fouten of gebreken ("bypass") na overleg met Opdrachtgever aan te brengen. De betreffende fouten of gebreken zullen daarna alsnog zo spoedig mogelijk worden hersteld.

### **Artikel 3: Beperkingen op de dienstverlening**

**3.1.** Omdat Rozis niet kan voorspellen welke veranderingen in de toekomst zullen optreden stelt zij redelijkerwijs hieraan een aantal beperkingen:

1. veranderingen die moeten worden gezien als uitbreidingen van functionaliteit zijn van onderhoud uitgesloten.
2. veranderingen die er toe leiden dat de koppeling belangrijk meer moet doen om functioneel hetzelfde te doen zijn van onderhoud uitgesloten.

### **Artikel 4: Eisen aan opdrachtgever**

**4.1.** Opdrachtgever dient minimaal 3 maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd deze goed gedocumenteerd schriftelijk aan Rozis ter beschikking te stellen. Rozis zal er naar streven het onderhoud binnen deze 3 maanden verrichten. Rozis is uitdrukkelijk niet verantwoordelijk noch aansprakelijk als het onderhoud niet binnen deze tijd kan worden uitgevoerd.

**4.2.** Veranderingen aan de applicatiekoppeling worden aan opdrachtgever elektronisch ter beschikking gesteld. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het installeren/instellen van de applicatiekoppeling. Opdrachtgever is verplicht om de gewijzigde versie zo spoedig mogelijk op haar systemen te installeren. Rozis onderhoudt uitsluitend de laatste versie van de applicatiekoppeling.

**4.3.** Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het testen van (ingebrachte veranderingen in) de applicatiekoppeling door opdrachtgever noodzakelijk is. Opdrachtgever realiseert zich dat het niet goed testen er toe kan leiden dat opdrachtgever en/of haar communicatiepartners schade leiden.

### **Artikel 5: Beoordeling van onderhoud**

**5.1.** De beoordeling of veranderingen onder onderhoud vallen is ten alle tijde het eenzijdige recht van Rozis en voor rekening van Rozis. Als Rozis oordeelt dat een wijziging niet onder onderhoud valt doet zij hiervan schriftelijk (per email of post) melding aan opdrachtgever met een opgaaf van reden. Tevens biedt Rozis ofwel aan de wijziging als meerwerk uit te voeren ofwel deelt zij mee de wijziging niet te kunnen/willen uitvoeren.

**5.2.** Opdrachtgever en Rozis spreken af dat veranderingen die naar het oordeel van Rozis meerwerk zijn en waarvan de door Rozis geoffreerde kosten hoger zijn dan de initiële kosten van de applicatiekoppeling per definitie niet onder onderhoud vallen.

**5.3.** Als Opdrachtgever meent dat een bepaalde wijziging die niet onder artikel 5.2. valt wel onder onderhoud valt terwijl Rozis hierover geoordeeld heeft dat de wijziging niet onder onderhoud valt reageren partijen als volgt (escalatieprocedure):

1. Opdrachtgever doet Rozis binnen 5 werkdagen schriftelijk (per email of post) mededeling dat zij de escalatieprocedure wil starten. Rozis bevestigt dit bericht schriftelijk (per email of post) aan opdrachtgever.
2. Zowel opdrachtgever als Rozis kent een persoon anders dan de normale contactpersonen in geval van een escalatie. Deze personen zullen binnen 5 werkdagen na de start van de escalatieprocedure met elkaar in gesprek gaan om een compromis te bereiken.
3. Mocht dit geen compromis opleveren zullen de personen genoemd onder 2 gezamenlijk een onafhankelijk derde benoemen welke een bindende beslissing zal nemen. De onafhankelijk derde is bij zijn oordeel gebonden aan de volgende regels:
  - o Hij mag slechts oordelen over de vraag of het redelijk is dat een bepaalde verandering onder het onderhoud valt.
  - o Hij mag niet oordelen over andere zaken zoals schuld, (vervolg-)schade e.d.
  - o Hij betreft in zijn oordeel de intentie van deze overeenkomst.

## **Artikel 6: Meerwerk**

**6.1.** De bouw van extra functionaliteit (Meerwerk) valt niet onder onderhoud. Meerwerk valt na de oplevering wel onder onderhoud. Hiertoe wordt het verschuldigde bedrag voor Onderhoud per opleveringsdatum van het meerwerk verhoogd met 15% van de geoffreerde waarde van het meerwerk. Rozis houdt zich het recht voor om bijv. om administratieve redenen deze verhoging (tijdelijk) niet of later door te voeren.

**6.2.** Veranderingen die als effect hebben dat de Specificatie wijzigt zullen door Rozis in de Specificatie verwerkt worden en aan opdrachtgever ter beschikking gesteld worden. Deze gewijzigde specificatie zal automatisch onderdeel worden van de overeenkomst. Als er verschillende inzichten ontstaan over de inhoud van de Specificatie zal de versie van Rozis leidend zijn.

## **Artikel 7: Duur van de overeenkomst**

**7.1.** Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening en loopt tot 1 jaar na ondertekening, met stilzwijgende verlenging telkens voor een periode van 12 maanden. Opzegging is voor beide partijen mogelijk tegen de vervaldatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Opzegging kan slechts geschieden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij.

**7.2.** Onverminderd het bepaalde in artikel 7.1, kan door Rozis een maximale onderhoudsperiode ingesteld worden. Na afloop van die maximale periode wordt terzake die applicatiekoppeling geen onderhoud verleend en is opdrachtgever voor dit deel geen jaarlijks bedrag verschuldigd. Indien voor bepaalde programmatuur een maximale supportperiode ingesteld wordt, zal Rozis dit minimaal 1 jaar voordat de onderhoudsperiode afloopt schriftelijk aan opdrachtgever mededelen.

## **Artikel 8: Rechtsverwerking/rechtsafstand**

**8.1.** Het nalaten door een der partijen om te eniger tijd enige bepaling van deze overeenkomst af te dwingen, tast in generlei opzicht zijn of haar rechten aan om alsnog volledig nakoming door de andere partij op te eisen.

## **Artikel 9: Slotbepalingen**

**9.1.** Indien een of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, in die voege dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.

**9.2.** Rozis zal het recht hebben om, zonder dat daar enige aansprakelijkheid uit voortvloeit, de Support op te schorten, indien Opdrachtgever - na deswege in gebreke te zijn gesteld, stellende een redelijke termijn - nalatig is in het voldoen van zijn betalingsverplichtingen krachtens deze overeenkomst.

**9.3.** Onderdeel van deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Rozendaal Interchange Systems B.V., welke als bekend verondersteld worden. Algemene voorwaarden van de Gebruiker zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze overeenkomst.

**9.4.** Van de inhoud van deze overeenkomst kan slechts worden afgeweken middels een door beide partijen ondertekend geschrift.

## **Toelichting: Voorbeelden van veranderingen**

Dit onderdeel is indicatief om Opdrachtgever een goede indruk te geven van welke veranderingen wel of niet onder onderhoud vallen. Alle hier genoemde zaken zijn slechts illustratief en zeker niet volledig en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

### **1. Veranderingen die onder de overeenkomst vallen**

Onderstaand een lijst van veranderingen die naar alle waarschijnlijkheid wel onder onderhoud vallen. Deze lijst is slechts indicatief en mogelijk niet volledig.

- **Veranderingen in het ERP**

Als het ERP in een nieuwe versie gespecificeerde gegevens op een iets andere plaats in het bestand plaatst valt dit onder onderhoud. Ook als er nieuwe gegevens ondersteund worden en hierdoor reeds

gebruikte gegevens opschuiven valt dit onder onderhoud.

Let op! De ondersteuning van deze nieuwe gegevens valt niet onder onderhoud.

- **Veranderingen in de systeemomgeving van de opdrachtgever**  
Veranderingen in de systeemomgeving die de oorspronkelijke functionaliteit van deze systeemomgeving intact houden vallen onder het onderhoud.  
Let op! De term 'oorspronkelijke functionaliteit' moet vrij letterlijk worden opgevat. Als de applicatiekoppeling niet meer werkt omdat de systeemomgeving is veranderd is de oorspronkelijke functionaliteit niet gehandhaafd.  
Let op2! Het gebruiken van extra functionaliteiten die beschikbaar komen door de wijziging van systeemomgeving vallen niet onder onderhoud.
- **Veranderingen in de eisen van de overheid**  
Veranderingen van bijv. BTW-tarieven en fiscale eisen aan facturen vallen in zijn algemeenheid binnen het onderhoud.
- **Veranderingen in de eisen van partners**  
De applicatiekoppeling conformeert zich aan de invoeringsconventie GS1 Nederland en kent mogelijk daarop enkele varianten. Eisen van partners welke binnen de invoeringsconventie toegestaan zijn vallen in zijn algemeenheid binnen het onderhoud.
- **Geconstateerde fouten na oplevering**  
Geconstateerde fouten na oplevering vallen in zijn algemeenheid binnen het onderhoud.

## 2. Veranderingen die niet onder de overeenkomst vallen

Onderstaand een lijst van veranderingen die niet onder onderhoud vallen. Deze lijst is slechts indicatief en mogelijk niet volledig.

- **Veranderingen in het ERP**  
Rozis verwacht dat de gespecificeerde gegevens beschikbaar blijven in volgende versie(s) van het ERP. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat als dit niet het geval is Rozis mogelijk niet aan haar dienstverlening kan voldoen. Rozis verwacht dat er geen extra functionaliteiten hoeven worden ingebouwd om de koppeling in stand te houden. Stel een ERP levert bepaalde gegevens in een nieuwe versie alleen nog via een website terwijl dit bij de bouw van de koppeling niet zo was valt dit buiten het onderhoud. Rozis verwacht dat de wijze waarop gegevens ter beschikking wordt gesteld cq. door de applicatiekoppeling aangeleverd worden niet wijzigt. Dus als gegevens via een bestands-interface werden aangeleverd valt een verandering in deze werkwijze niet onder onderhoud.
- **Veranderingen in de systeemomgeving van de opdrachtgever**  
De applicatiekoppeling heeft bepaalde dwingende eisen naar de systeemomgeving, zoals bijvoorbeeld het soort besturingssysteem en/of bepaalde faciliteiten hiervan. Opdrachtgever is er zich van bewust dat als de systeemomgeving wijzigt waardoor er niet meer wordt voldaan aan deze eisen Rozis de overeenkomst niet kan continueren.
- **Veranderingen in de eisen van de overheid**  
Veranderingen in de eisen van de overheid zijn uitgesloten van onderhoud in het geval dit meer functionaliteit vereist of meer inspanningen vereist om hetzelfde te bereiken.
- **Veranderingen in de eisen van partners**  
Veranderingen in de eisen van partners vallen in zijn algemeenheid niet onder het onderhoud. Met name dient opdrachtgever te beseffen dat de gerealiseerde koppeling niet zonder meer geschikt is om te gebruiken voor berichtuitwisseling met andere partners die niet voldoen aan de invoeringsconventie van GS1 Nederland voor uw branche.
- **Geconstateerde fouten na oplevering**  
Geconstateerde fouten na oplevering die als gevolg hebben dat gegevens moeten worden ondersteund die niet voorkomen op de specificatie vallen niet onder onderhoud.