

Module: Algemeen	2
Module: Application service provision	16
Module: Ontwikkeling en onderhoud van een website	22
Module: Webhosting	30
Module: Advisering, consultancy en projectmanagement	36

Module: Algemeen

1 Toepasselijkheid PowerAssist-voorwaarden

1.1 De PowerAssist-voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:

1. Application Service Provision, Software as a Service en Computerservice
2. Ontwikkeling en onderhoud van een website
3. Webhosting
4. Advisering, consultancy en projectmanagement.

1.2 Deze module Algemeen van de PowerAssist-voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij PowerAssist goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de PowerAssist-voorwaarden die tussen PowerAssist en cliënt zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de PowerAssist-voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen PowerAssist en cliënt overeengekomen specifieke module of modules van de PowerAssist-voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.

1.3 Daar waar in de PowerAssist-voorwaarden de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de PowerAssist-voorwaarden.

1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. PowerAssist en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van PowerAssist zijn vrijblijvend, tenzij door PowerAssist schriftelijk anders is aangegeven.

2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan PowerAssist verstrekte gegevens waarop PowerAssist zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van PowerAssist dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor PowerAssist niet bindend, behoudens indien door PowerAssist uitdrukkelijk anders is vermeld.

3 Prijs en betaling

3.1 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 cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Alle door PowerAssist afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij PowerAssist schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door PowerAssist afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan PowerAssist kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door PowerAssist te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is PowerAssist gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door PowerAssist afgegeven voorcalculatie of begroting.

3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

3.4 Ter zake de door PowerAssist verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van PowerAssist volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.

3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat PowerAssist gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging

echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

3.6 Partijen zullen in de overeenkomst, de datum of data waarop PowerAssist de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door PowerAssist te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7 Voor de dienst onder de naam PowerHours en voor website hosting van door PowerAssist ontwikkelde websites dient vanaf de datum van contractsluiting periodiek per tijdspanne van 12 (twaalf) maanden vooraf te worden betaald. Hierbij geldt een maand als een tijdspanne van 30 (dertig) dagen.

3.8 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan PowerAssist de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten voor administratie, wettelijke rente en deze berekend door externe deskundigen.

4 Vertrouwelijkheid en overname personeel

4.1 Cliënt en PowerAssist dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

5 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

5.1 Indien PowerAssist dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt PowerAssist desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

5.2 Cliënt vrijwaart PowerAssist voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan PowerAssist toegerekend moeten worden.

5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door PowerAssist verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens PowerAssist voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart PowerAssist tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

5.4 Indien PowerAssist op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. PowerAssist staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

5.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is PowerAssist gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen (waaronder gebruikersnamen, wachtwoorden en tokens). PowerAssist is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen wanneer zij dit nodig acht. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. PowerAssist is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van PowerAssist.

6 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van PowerAssist totdat alle bedragen die cliënt aan PowerAssist op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan PowerAssist zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van PowerAssist mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door PowerAssist geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor PowerAssist en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor PowerAssist totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; PowerAssist blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor PowerAssist gunstigere bepalingen bevat.

6.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

6.4 PowerAssist kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van PowerAssist onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan PowerAssist verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7 Risico

7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van PowerAssist of hulppersonen van PowerAssist zijn, draagt PowerAssist het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

8 Rechten van intellectuele eigendom

8.1 Indien PowerAssist bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van PowerAssist niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van PowerAssist aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij PowerAssist, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.

8.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

8.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het PowerAssist toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

8.5 PowerAssist vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door PowerAssist zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die

derde, onder de voorwaarde dat cliënt PowerAssist onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan PowerAssist. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan PowerAssist verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan PowerAssist ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toestemming van PowerAssist in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door PowerAssist zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van PowerAssist een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal PowerAssist, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van PowerAssist is uitgesloten.

8.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan PowerAssist van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart PowerAssist tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

9 Medewerkingsverplichtingen

9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door PowerAssist mogelijk te maken zal cliënt PowerAssist steeds tijdig alle door PowerAssist nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

9.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door PowerAssist te verlenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

9.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door PowerAssist nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van PowerAssist stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft PowerAssist het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft PowerAssist tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van PowerAssist tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

9.4 Ingeval medewerkers van PowerAssist op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart PowerAssist voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van PowerAssist, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door PowerAssist ingezette medewerkers kenbaar maken.

9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van PowerAssist staan. PowerAssist is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PowerAssist.

10 Leveringstermijnen

10.1 Alle door PowerAssist genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door PowerAssist genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden PowerAssist niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. PowerAssist spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. PowerAssist is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is PowerAssist gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen PowerAssist en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

10.2 De enkele overschrijding van een door PowerAssist genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt PowerAssist niet in verzuim. In alle gevallen – derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt PowerAssist wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat PowerAssist in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

11.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee

samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat PowerAssist ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die PowerAssist vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

11.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. PowerAssist is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

12 Aansprakelijkheid van PowerAssist

12.1 De totale aansprakelijkheid van PowerAssist wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van PowerAssist. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van PowerAssist voor

directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).

12.2 De aansprakelijkheid van PowerAssist voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

12.3 De aansprakelijkheid van PowerAssist voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan PowerAssist voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan PowerAssist voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van PowerAssist wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. PowerAssist is evenmin aansprakelijk voor enige vorm van schade die het gevolg is van een in opdracht van cliënt uitgevoerde penetratietest van diens systemen of die het gevolg is van het in opdracht van cliënt doelbewust trachten te omzeilen van diens beveiligingssystemen.

12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van PowerAssist, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van PowerAssist uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.

12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PowerAssist.

12.6 Tenzij nakoming door de PowerAssist blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van PowerAssist wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt PowerAssist onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en PowerAssist ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat PowerAssist in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij PowerAssist meldt. Iedere

vordering tot schadevergoeding tegen PowerAssist vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

12.8 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door PowerAssist. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van PowerAssist onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

12.9 Cliënt vrijwaart PowerAssist voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door PowerAssist geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.10 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan PowerAssist zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

13 Overmacht

13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van PowerAssist, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan PowerAssist zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan PowerAssist is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

14 Wijziging en meerwerk

14.1 Indien PowerAssist op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van PowerAssist. PowerAssist is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en PowerAssist kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal PowerAssist cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

15 Overdracht van rechten en verplichtingen

15.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

15.2 PowerAssist is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

16 Toepasselijk recht en geschillen

16.1 De overeenkomsten tussen PowerAssist en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

16.2 Geschillen welke tussen PowerAssist en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen PowerAssist en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort

geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).

16.3 Uitsluitend indien PowerAssist en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu)).

Module: Application service provision

1 Toepasselijkheid

1.1 De PowerAssist-voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien PowerAssist diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.

1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door PowerAssist 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt (bijvoorbeeld IQ^{cms} / ID^{cms} en haar uitbreidingen).

1.4 Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door PowerAssist beheerde programmatuur en apparatuur.

2 Dienstverlening

2.1 PowerAssist zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal PowerAssist de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door PowerAssist aangegeven infrastructuur installeren. PowerAssist is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.

2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij

gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is PowerAssist niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal PowerAssist telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. PowerAssist kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. PowerAssist zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. PowerAssist kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van PowerAssist.

2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal PowerAssist met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. PowerAssist zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij PowerAssist gebruikelijke termijnen. PowerAssist zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is PowerAssist gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

3 Uitvoering dienstverlening

3.1 PowerAssist zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van PowerAssist worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PowerAssist uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3.2 PowerAssist verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien PowerAssist op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn

medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

3.3 PowerAssist kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal PowerAssist cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of PowerAssist de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

3.4 PowerAssist kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. PowerAssist is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

3.5 PowerAssist kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. PowerAssist zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.

3.6 Indien PowerAssist dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door PowerAssist te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar PowerAssist de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door PowerAssist worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan PowerAssist ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan PowerAssist verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van PowerAssist.

3.7 Alle door PowerAssist bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van PowerAssist of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door PowerAssist .

3.8 PowerAssist is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden

programmatuur, en de in het kader van Computerservice door PowerAssist te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

4 Service Level Agreement

4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal PowerAssist steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van PowerAssist zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door PowerAssist gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

5 Duur

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of PowerAssist de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6 Betaling

6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door PowerAssist verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

7 Garantie

7.1 PowerAssist staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door PowerAssist gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. PowerAssist zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door PowerAssist zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij PowerAssist zijn gemeld. PowerAssist kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de

programmatuur in gebruik wordt genomen. PowerAssist staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door PowerAssist is ontwikkeld, zullen worden verholpen. PowerAssist is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan PowerAssist volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.

7.2 PowerAssist is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

7.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal PowerAssist indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor PowerAssist op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan PowerAssist kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan PowerAssist toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan PowerAssist en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal PowerAssist de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan PowerAssist toerekenbare gebreken naar het oordeel van PowerAssist technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal PowerAssist de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

7.4 Cliënt zal op basis van de door PowerAssist verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. PowerAssist verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door

PowerAssist te stellen(financiële) voorwaarden. PowerAssist is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

7.5 PowerAssist staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door PowerAssist gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

8 Verwerking persoonsgegevens

8.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door PowerAssist gebruikte programmatuur.

8.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens PowerAssist voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart PowerAssist tegen elke rechtsovereenkomst van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

8.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat PowerAssist ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van PowerAssist begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

Module: Ontwikkeling en onderhoud van een website

1 Toepasselijkheid

1.1 De PowerAssist-voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien PowerAssist in opdracht een website ontwerpt, ontwikkelt, beheert en/of onderhoudt.

1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 Specificaties van website

2.1 Indien cliënt niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een – al dan niet globaal – ontwerp of prototype van de te ontwikkelen website aan PowerAssist heeft verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke website ontwikkeld dient te worden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen in voorkomend geval zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen partijen overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.

2.2 De specificaties van de te ontwikkelen website kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal van de door PowerAssist te ontwikkelen webpagina's (waaronder 'homepage' en vervolgpagina's) en de in de website op te nemen of te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. De specificaties of het ontwerp dienen tevens duidelijk te maken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de website dient te hebben, zoals het gebruik van frames en e-mailfaciliteiten. De specificaties kunnen tevens de communicatieve doeleinden en de taal of talen van de website behelzen.

2.3 Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de website door de PowerAssist zullen worden ontwikkeld, en welke informatie en welk materiaal door cliënt of een door cliënt in te schakelen derde aan PowerAssist zullen worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat cliënt de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen aanlevert.

2.4 Cliënt staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan PowerAssist verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van cliënt.

2.5 PowerAssist is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Cliënt verplicht zich onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen website, welke hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend moeten zijn, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan PowerAssist te melden.

2.6 Indien de inhoud en/of vormgeving van de website geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal PowerAssist deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van cliënt.

3 Ontwikkeling van website

3.1 PowerAssist zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de website en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan PowerAssist verlangen dat cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. PowerAssist is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart website benodigde materialen tijdig, met inachtneming van de in de overeenkomst genoemde termijnen en in een door PowerAssist te bepalen formaat aanleveren.

3.3 PowerAssist is gerechtigd op basis van de hem verstrekte specificaties een concept of prototype van de te ontwikkelen website te maken. PowerAssist kan de verdere ontwikkeling van de website opschorten totdat cliënt het concept of prototype schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.4 De ontwikkelwerkzaamheden van PowerAssist worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PowerAssist uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3.5 Indien PowerAssist voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden in de website één of meer vertalingen nodig heeft, zal cliënt op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien PowerAssist zorg draagt voor de vertaling, zal hij de daaraan verbonden kosten bij cliënt in rekening brengen of doen brengen.

3.6 Indien is overeengekomen dat de ontwerp- en ontwikkeldiensten in fasen zullen plaatsvinden, is PowerAssist gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.7 Binnen de door PowerAssist te bepalen grenzen van redelijkheid zal PowerAssist bij de uitvoering van de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden redelijke en tijdige instructies van de zijde van cliënt in acht nemen, mits PowerAssist die instructies technisch en anderszins verantwoord acht.

3.8 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is PowerAssist niet verplicht een domeinnaam voor de website bij de daarvoor bestemde instanties aan te vragen.

4 Aflevering en installatie

4.1 Tenzij PowerAssist op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van cliënt zal 'hosten', zal PowerAssist de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan cliënt afleveren.

4.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal PowerAssist de website bij cliënt of bij een door de cliënt aangewezen derde (host-provider) installeren.

5 Acceptatietest en acceptatie

5.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de website in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, 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 tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan PowerAssist te maken.

5.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door PowerAssist uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de website voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. PowerAssist kan steeds verlangen dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan PowerAssist worden gerapporteerd.

5.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde website beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de door of namens PowerAssist eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van cliënt.

5.6 De website zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien tussen partijen niet is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: bij de aflevering of, indien een door PowerAssist uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- b. indien tussen partijen wel is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- c. indien PowerAssist 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 website, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

5.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de website fouten bevat, zal cliënt PowerAssist uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. PowerAssist zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.

5.8 Acceptatie van de website mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de website

redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van PowerAssist om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 10, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de website die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.

5.9 Indien de website 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 website op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat PowerAssist gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van de website en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door PowerAssist is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake installatie van de website. Acceptatie van de website doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 5.8 betreffende kleine fouten en artikel 10 betreffende garantie.

6 Gebruiksrecht

6.1 PowerAssist stelt de in opdracht van cliënt ontwikkelde website en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan cliënt ter beschikking.

6.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen van de algemene voorwaarden, verleent PowerAssist cliënt slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de website.

6.3 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm. De PowerAssist beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

7 Onderhoud en beheer

7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is PowerAssist niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website benodigde hulp-programmatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem' (zoals IQ^{cms} en ID^{cms}).

7.2 Indien partijen in afwijking van artikel 7.1 overeenkomen dat PowerAssist tevens de voor het gebruik, onderhoud en het beheer van de website benodigde hulpprogrammatuur en/of een

'content managementsysteem' ter beschikking dient te stellen, kan PowerAssist verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

7.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van PowerAssist niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website.

7.4 Indien partijen in afwijking van artikel 7.3 overeenkomen dat PowerAssist tevens onderhouds- en beheerdiensten dient te leveren, kan PowerAssist verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

De inhoud en omvang van deze dienstverlening zal daarbij tevens worden overeengekomen, bij gebreke waarvan de verplichting van PowerAssist beperkt is tot zich naar beste kunnen inspannen om fouten in de weergave van de website en in de technische werking van de website binnen redelijke termijn te herstellen.

8 Duur van de terbeschikkingstelling en onderhoud

8.1 De in opdracht van cliënt ontwikkelde website wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan PowerAssist het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits cliënt stipt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens PowerAssist nakomt.

8.2 In voorkomend geval zal cliënt terstond na het einde van het gebruiksrecht van de website alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de website aan PowerAssist retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging PowerAssist onverwijld schriftelijk melding maken.

8.3 De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of PowerAssist de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

9 Vergoeding

9.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van de website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. PowerAssist kan tevens een vooruitbetaling verlangen.

9.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen of door PowerAssist anders kenbaar gemaakt, is in de prijs voor de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website begrepen.

9.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor het ontwerpen en ontwikkelen van de website niet begrepen een vergoeding voor de door cliënt benodigde hulpprogrammatuur, 'content management systeem', installatiediensten en het onderhoud en beheer van de website. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van PowerAssist in rekening gebracht.

10 Garantie

10.1 PowerAssist staat er niet voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur. PowerAssist staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

10.2 PowerAssist garandeert niet dat de website geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik of doel. PowerAssist garandeert evenmin dat de website zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Cliënt aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een website het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.

10.3 PowerAssist zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website 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 PowerAssist zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de website in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval PowerAssist volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. PowerAssist kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening

brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan PowerAssist toe te gekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van PowerAssist wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

10.4 Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door PowerAssist te bepalen locatie. PowerAssist is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de website aan te brengen.

10.5 PowerAssist is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

10.6 PowerAssist heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 10.3 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

11 Aansprakelijkheid

11.1 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen geldt ten aanzien van aansprakelijkheid tevens het bepaalde in dit artikel. Iedere aansprakelijkheid van PowerAssist voor het – al dan niet tijdelijk – niet beschikbaar zijn van de door PowerAssist ontworpen, ontwikkelde, onderhouden of beheerde website is uitgesloten. Tevens is iedere aansprakelijkheid van PowerAssist voor het niet, niet juist of niet volledig presenteren van de inhoud van de website alsook voor het vrijkomen van – al dan niet vertrouwelijke – gegevens uit een besloten deel van de website, uitgesloten.

Module: Webhosting

1 Toepasselijkheid

1.1 De PowerAssist-voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien PowerAssist diensten verricht op het gebied van 'webhosting' en aanverwante diensten.

1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 De hostingdiensten

2.1 PowerAssist zal de met cliënt overeengekomen hostingdiensten leveren.

2.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal cliënt de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Cliënt zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor cliënt gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de huisregels van PowerAssist zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door cliënt is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal PowerAssist een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

2.3 Indien de overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal PowerAssist, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het systeem van PowerAssist met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door PowerAssist gehoste website. PowerAssist is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van cliënt of die van derden.

2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door

gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is PowerAssist niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

2.5 Indien de dienstverlening van PowerAssist op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal PowerAssist telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. PowerAssist kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komen. PowerAssist zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. PowerAssist kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van PowerAssist.

2.6 De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

2.7 Indien PowerAssist op grond van de overeenkomst diensten voor cliënt verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal PowerAssist een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan cliënt ter hand stellen. PowerAssist aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door cliënt beoogde resultaten.

2.8 Cliënt is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij PowerAssist gebruikelijke tarieven verschuldigd.

2.9 PowerAssist staat er niet voor in dat een door cliënt gewenste domeinnaam aan cliënt wordt toegekend.

2.10 PowerAssist is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Cliënt staat er jegens PowerAssist voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Cliënt vrijwaart PowerAssist voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van cliënt niet door PowerAssist is geregistreerd.

2.11 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen omvat de overeenkomst ook het aan cliënt ter beschikking stellen van e-mailadressen. Partijen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen overeenkomen.

3 Uitvoering dienstverlening

3.1 PowerAssist zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van PowerAssist worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PowerAssist uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3.2 PowerAssist verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien PowerAssist op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

3.3 PowerAssist kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal PowerAssist cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt.

3.4 PowerAssist kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. PowerAssist zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met cliënt.

3.5 Cliënt zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde anti-virusprogrammatuur in werking hebben.

4 Gedragsregels; Notice and Takedown

4.1 Indien PowerAssist algemeen voor al zijn cliënten geldende gedragsregels hanteert, dan zal PowerAssist die desgevraagd aan cliënt verstrekken en zal cliënt verplicht zijn deze gedragsregels strikt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal cliënt zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Cliënt zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen

verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.

4.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is PowerAssist steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van cliënt. Cliënt is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van PowerAssist informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan PowerAssist gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. PowerAssist is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 4.1 aan cliënt per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van PowerAssist te ontzeggen. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door PowerAssist jegens cliënt. PowerAssist is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.

4.3 Van PowerAssist kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van cliënt te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en cliënt. Cliënt zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en PowerAssist schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

5 Service Level Agreement

5.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal PowerAssist steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van PowerAssist zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door PowerAssist gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

6 Duur en verhuizing van website

6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of PowerAssist de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6.2 Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal PowerAssist bij of na het einde van de overeenkomst – tegen betaling door cliënt van een dan door PowerAssist te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door cliënt van alle andere dan door PowerAssist bepaalde condities – meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar cliënt of naar een andere PowerAssist van webhostingdiensten.

7 Betaling

7.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door PowerAssist te verlenen diensten telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

8 Garantie

8.1 PowerAssist staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. PowerAssist kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door PowerAssist gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.

8.2 PowerAssist is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.

8.3 Cliënt zal op basis van de door PowerAssist verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. PowerAssist verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door PowerAssist te stellen (financiële) voorwaarden. PowerAssist is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.

8.4 Bij cliënt ligt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt. Cliënt staat er jegens PowerAssist voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart PowerAssist tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van deze overeenkomst.

9 Verwerking persoonsgegevens

9.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door PowerAssist gehost of verwerkt worden.

9.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt bij cliënt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden gehost of verwerkt. Cliënt staat er jegens PowerAssist voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart PowerAssist tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

9.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat PowerAssist ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens ‘bewerker’ in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van PowerAssist begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

Module: Advisering, consultancy en projectmanagement

1 Toepasselijkheid

1.1 De PowerAssist-voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien PowerAssist diensten verricht op het gebied van consultancy, advisering en projectmanagement.

1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2 Dienstverlening

2.1 PowerAssist zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van PowerAssist worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst PowerAssist uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

2.2 De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de inspanning van PowerAssist, de kwaliteit van de gegevens en informatie die cliënt verstrekt en de medewerking van cliënt en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal PowerAssist zich daarom niet tevoren willen verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

2.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is PowerAssist gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

2.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is PowerAssist gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. PowerAssist is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van PowerAssist.

2.5 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is PowerAssist steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

2.6 De door PowerAssist in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met cliënt schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

2.7 Indien PowerAssist dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door PowerAssist te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt aangeleverd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan PowerAssist ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan PowerAssist verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van PowerAssist.

2.8 De dienstverlening van PowerAssist wordt uitsluitend verricht op en plannen en werkzaamheden zijn erop gebaseerd dat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met cliënt, werkzaamheden door PowerAssist worden verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van PowerAssist.

2.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat cliënt maakt van een door PowerAssist afgegeven advies steeds voor rekening en risico van cliënt.

2.10 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van PowerAssist niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam PowerAssist mag worden verwacht, geheel bij cliënt, onverminderd het recht van PowerAssist met alle middelen tegenbewijs te leveren.

3 Rapportage

3.1 PowerAssist zal cliënt op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door cliënt aangewezen contactpersoon. Cliënt zal PowerAssist schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor PowerAssist van belang zijn of kunnen zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor cliënt aandacht wenst, prioriteitenstelling van cliënt, beschikbaarheid van middelen en personeel van cliënt en bijzondere of voor PowerAssist mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Cliënt zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door PowerAssist verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van cliënt en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en PowerAssist hiervan op de hoogte stellen.

3.2 Indien een door PowerAssist ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door cliënt zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden PowerAssist slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien PowerAssist de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. PowerAssist is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst van partijen. Cliënt staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van PowerAssist deel uitmaken, gerechtigd zijn voor cliënt bindende besluiten te nemen.

3.3 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden zal cliënt een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van PowerAssist als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van cliënt zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van cliënt.

3.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PowerAssist is cliënt niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van PowerAssist en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van PowerAssist. Cliënt zal de adviezen of rapportages van PowerAssist niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

4 Betaling

4.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door PowerAssist verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

4.2 Behoudens andersluidende afspraken zal PowerAssist inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en voor cliënt gemaakte kosten op de voor PowerAssist gebruikelijke wijze.

© 2011, PowerAssist te Arnhem