

Algemene voorwaarden QONQORD

Deel 1 - Algemene bepalingen

1. Definities

In deze Algemene voorwaarden worden de navolgende gedefinieerde begrippen met een begin hoofdletter gebruikt:

- 1.1. **Acceptatie:** de vaststelling door de Opdrachtgever dat de geleverde Producten en/of Diensten voldoen aan de Specificaties of Documentatie.
- 1.2. **Acceptatietest:** de test of testen waarmee kan worden aangetoond dat de Producten en/of Diensten conform de Specificaties of Documentatie zijn geleverd.
- 1.3. **Algemene voorwaarden:** deze algemene leveringsvoorwaarden QONQORD.
- 1.4. **Apparatuur:** de door QONQORD te leveren of ter beschikking te stellen hardware, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst of in een Bijlage.
- 1.5. **Bijlage(n):** aanhangsel(s) bij de Overeenkomst die deel uitmaken van de Overeenkomst.
- 1.6. **Data:** alle gegevens (waaronder tekst-, foto-, video-, geluidsbestanden, illustraties en andere informatie) die Opdrachtgever opslaat, distribueert of anderszins verwerkt met gebruikmaking van de Producten en/of Diensten of aan QONQORD ter beschikking stelt voor het leveren van de Producten en/of Diensten.
- 1.7. **Diensten:** de door QONQORD uit te voeren werkzaamheden als beschreven in de Overeenkomst.
- 1.8. **Documentatie:** de bij de Producten en/of Diensten behorende beschrijvingen van de functionaliteiten en/of gebruiksmogelijkheden van de door QONQORD geleverde of ter beschikking gestelde Producten en/of Diensten.
- 1.9. **Gebrek:** het aantoonbaar en reproduceerbaar niet voldoen van een Product of Dienst aan de Specificaties of Documentatie van dat Product of die Dienst.
- 1.10. **Gebruiker:** een persoon die gebruik maakt van de toepassingen die aan hem ter beschikking worden gesteld als gevolg van de door QONQORD aan Opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde Producten en/of Diensten.
- 1.11. **Hosting:** het ter beschikking stellen van een Hostingomgeving waarmee Opdrachtgever Data kan opslaan, bewerken, distribueren en verder verwerken.
- 1.12. **Hostingomgeving:** de servers (inclusief bijbehorende en aanvullende voorzieningen) zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst of in een Bijlage en die bereikbaar zijn via het internet of een ander netwerk.
- 1.13. **Nieuwe Versie:** een gewijzigde versie van de Software waardoor de functionaliteit daarvan wordt vergroot.
- 1.14. **QONQORD:** QONQORD of de desbetreffende dochter- of groepsmaatschappij die de Producten en/of Diensten levert of ter beschikking stelt aan Opdrachtgever.
- 1.15. **Overeenkomst:** het schriftelijke document (in de vorm van een offerte, aanbieding of aparte overeenkomst) van QONQORD met de beschrijving van de door QONQORD te leveren of ter beschikking te stellen Producten en/of Diensten en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

- 1.16. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of entiteit waarmee QONQORD een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.17. **Partij:** een Partij bij de Overeenkomst.
- 1.18. **Producten:** de door QONQORD te leveren of ter beschikking te stellen zaken (waaronder Apparatuur) en/of Software, zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst of in een Bijlage.
- 1.19. **Reglementen:** de reglementen die op het gebruik van de Producten en/of Diensten van toepassing zijn en in de Overeenkomst zijn vermeld.
- 1.20. **SLA:** de Service Level Agreement die als Bijlage bij de Overeenkomst is opgenomen.
- 1.21. **Software:** de door QONQORD en/of haar toeleveranciers ontwikkelde computerprogrammatuur, in computerleesbare vorm (objectcode), zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst of in een Bijlage.
- 1.22. **Specificaties:** de overeengekomen (functionele en technische) eisen ten aanzien van de Producten en/of Diensten zoals nader zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst of in een Bijlage.
- 1.23. **Vertrouwelijke informatie:** heeft de betekenis als gedefinieerd in artikel 11.2.
- 1.24. **Verbeterde Versie:** een gewijzigde versie van de Software waardoor gebreken daarin worden hersteld, of de logische samenhang wordt verbeterd.

2. Toepasselijkheid / rangorde bij strijdigheid

- 2.1. Deze Algemene voorwaarden van zijn toepassing op alle Overeenkomsten en opdrachten die door QONQORD worden uitgevoerd alsmede op alle (rechts)handelingen tussen QONQORD en Opdrachtgever. Afwijkingen van of aanvullingen op deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien die schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de toepasselijkheid van de algemene inkoop en/of betalingsvoorwaarden van Opdrachtgever dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2. Door het aangaan van de Overeenkomst dan wel door feitelijk gebruik van de Producten en/of Diensten door Opdrachtgever, gaat Opdrachtgever akkoord met de inhoud van deze Algemene voorwaarden.
- 2.3. In geval van strijdigheid tussen de inhoud van een Overeenkomst en deze Algemene voorwaarden hebben deze Algemene voorwaarden voorrang, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken van deze Algemene voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit dit deel 1 met de Algemene bepalingen en een deel met specifieke bepalingen hebben de desbetreffende specifieke bepalingen voorrang.
- 2.4. De Reglementen zijn naast en in aanvulling op de Algemene voorwaarden van toepassing op het gebruik door Opdrachtgever van de Producten en/of Diensten als vermeld in de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de Reglementen en deze Algemene voorwaarden hebben de Algemene voorwaarden voorrang, tenzij in de Reglementen uitdrukkelijk wordt afgeweken van deze Algemene voorwaarden.
- 2.5. Deze Algemene voorwaarden zijn ook bedongen ten behoeve van die (rechts)personen en derden die door QONQORD worden ingeschakeld bij de levering van de Producten en/of Diensten.
- 2.6. Met betrekking tot de door QONQORD geleverde Producten en/of Diensten die QONQORD van derden afneemt en door levert, gelden uitsluitend de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier van QONQORD als vermeld in de Overeenkomst.
- 2.7. In het geval de onderhavige voorwaarden in een andere taal dan de Nederlandse zijn opgesteld, prevaleert, in het geval van conflict op enig onderdeel tussen die vertaling en de Nederlandse tekst, de Nederlandse tekst op bedoeld onderdeel.

3. Aanbieding, totstandkoming en wijziging van de overeenkomst

- 3.1. Alle offertes en aanbiedingen hebben een geldigheidsduur van veertien (14) dagen, tenzij in de offerte of aanbieding anders is bepaald. In geval van een wijziging van een offerte of aanbieding, vervalt de eerder uitgebracht offerte of aanbieding.
- 3.2. Alle offertes en aanbiedingen worden naar beste weten en vermogen opgesteld op basis van door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en de volledigheid van die gegevens.
- 3.3. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte of aanbieding door Opdrachtgever, dan wel door feitelijke aanvang van de uitvoering van de levering van de Producten of Diensten door QONQORD op verzoek van Opdrachtgever.
- 3.4. Afwijkingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig indien die tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen. QONQORD kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs dient te begrijpen dat die offerte of aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. Levering

- 4.1. Door QONQORD genoemde leveringstermijnen worden naar beste eer en geweten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan QONQORD bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 4.2. Overeengekomen leveringstermijnen gaan pas in indien en voor zover Opdrachtgever alle noodzakelijke gegevens, inlichtingen, materialen, faciliteiten en overige benodigdheden aan QONQORD ter beschikking heeft gesteld en eventuele betalingen die betaalbaar zijn bij aanvang van de werkzaamheden, door QONQORD zijn ontvangen.
- 4.3. Door Opdrachtgever verzochte wijzigingen in de Specificaties dienen schriftelijk te worden vastgelegd en kunnen leiden tot een wijziging van de leveringstermijnen en/of een wijziging van de overeengekomen vergoedingen.
- 4.4. De enkele overschrijding van een leveringstermijn brengt QONQORD niet in verzuim en geeft Opdrachtgever niet het recht de Overeenkomst te ontbinden. In geval van overschrijding van een leveringstermijn is QONQORD eerst in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een nadere en redelijke termijn wordt gesteld.
- 4.5. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zal QONQORD Opdrachtgever hiervan in kennis stellen. Partijen treden vervolgens zo spoedig mogelijk in overleg ten einde een nieuwe leveringstermijn vast te stellen.

5. Transport / risico

- 5.1. Het risico van verlies of beschadiging van de door QONQORD te leveren Producten, gaat over naar Opdrachtgever zodra de Producten de locatie van QONQORD of haar toeleveranciers hebben verlaten.
- 5.2. Transport van de Producten geschiedt te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever. De wijze van verzending en van verpakking van de Producten wordt door QONQORD bepaald, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Medewerking Opdrachtgever

- 6.1. Opdrachtgever zal QONQORD steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, inlichtingen, materialen, (technische) faciliteiten en overige benodigdheden ter beschikking stellen en de benodigde medewerking verlenen.
- 6.2. Opdrachtgever garandeert QONQORD dat zij gerechtigd is te beschikken over de aan QONQORD ter beschikking gestelde gegevens, inlichtingen, materialen, faciliteiten en overige benodigdheden en vrijwaart QONQORD tegen alle aanspraken ter zake.

- 6.3. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke benodigdheden niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking zijn gesteld aan QONQORD of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, is QONQORD gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de daardoor eventueel ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 6.4. Indien medewerkers van QONQORD en/of derden in het bedrijf van Opdrachtgever of op een andere door Opdrachtgever aangewezen locatie werkzaamheden ter uitvoering van een Overeenkomst dienen te verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid benodigde faciliteiten, zoals maar niet beperkt tot een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, zorgdragen.
- 6.5. Qonqord is niet aansprakelijk voor schade die medewerkers van opdrachtgever en/of derden in verband met de uitvoering van bovengenoemde werkzaamheden lijden ten gevolge van handelen of nalaten van Opdrachtgever en/of van onveilige situaties in haar bedrijf c.q. op de door haar aangewezen locatie en zal QONQORD vrijwaren voor aanspraken ter zake.
- 6.6. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade en/of het geheel of gedeeltelijk verloren gaan van aan QONQORD toebehorende zaken, die QONQORD ter uitvoering van een Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld.

7. Acceptatie

- 7.1. Indien in de Overeenkomst een Acceptatietest is overeengekomen heeft Opdrachtgever na aflevering van de Producten en/of voltooiing van de Diensten de mogelijkheid de Producten en/of Diensten te testen door het uitvoeren van een Acceptatietest. De Acceptatietest dient binnen tien (10) werkdagen na aflevering van de Producten en/of voltooiing van de Diensten te zijn voltooid, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 7.2. Direct na de Acceptatietest zal een testrapport worden opgesteld en door Partijen worden ondertekend, waarin is vastgelegd of de Producten en/of Diensten door Opdrachtgever al dan niet zijn geaccepteerd. In geval van Acceptatie zal de in het testrapport vermelde datum, gelden als datum van Acceptatie. Indien bij een Acceptatietest door Opdrachtgever Gebreken worden geconstateerd, zal QONQORD zich inspannen de in het testrapport vermelde Gebreken naar beste vermogen te (doen) herstellen.
- 7.3. Na herstel van Gebreken als bedoeld in artikel 7.2, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid een Acceptatietest uit te voeren, waarbij de artikelen 7.1 en 7.2 van overeenkomstige toepassing zijn. Een dergelijke volgende Acceptatietest heeft uitsluitend betrekking op de bij de eerdere Acceptatietest(en) geconstateerde Gebreken.
- 7.4. Opdrachtgever is verplicht de bij een Acceptatietest geconstateerde Gebreken zo snel mogelijk schriftelijk aan QONQORD mee te delen.
- 7.5. Gebreken die door hun aard en/of aantal de operationele ingebruikname van de Producten en/of Diensten niet in de weg staan, zullen geen reden zijn voor onthouding van Acceptatie, onverminderd de verplichting van QONQORD zich in te spannen tot herstel van zodanige Gebreken.
- 7.6. De Producten en/of Diensten worden geacht te zijn geaccepteerd door Opdrachtgever indien de Acceptatietest niet is aangevangen en voltooid binnen de termijn als bedoeld in artikel 7.1, dan wel bij operationele ingebruikname van de Software door Opdrachtgever.

8. Klachten

- 8.1. Klachten dienen uiterlijk tien (10) werkdagen na levering of ter beschikking stelling van de Producten of Diensten schriftelijk bij QONQORD te worden ingediend op straffe van verval van dit recht van Opdrachtgever.

- 8.2. Indien een klacht door QONQORD gegrond wordt verklaard, kunnen de betreffende Producten aan QONQORD worden geretourneerd en zal QONQORD kosteloos vervangende Producten leveren of ter beschikking stellen of de Diensten opnieuw leveren zonder dat Opdrachtgever enig recht op schadevergoeding jegens QONQORD kan doen gelden.
- 8.3. Het indienen van klachten schort de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op. Een klacht heeft geen gevolgen voor andere al geleverde of ter beschikking gestelde Producten en/of Diensten of nog te leveren of ter beschikking te stellen Producten en/of Diensten.

9. Vergoedingen en tarieven

- 9.1. De door Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen en tarieven voor de door QONQORD te leveren of ter beschikking te stellen Producten en Diensten zijn vermeld in de Overeenkomst. Indien niet in de Overeenkomst vermeld, zullen reistijd, reis- en verblijfkosten en transport- en verzendkosten apart in rekening worden gebracht. Alle vergoedingen en tarieven zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 9.2. Offertes en aanbiedingen zijn exclusief werkzaamheden in verband met installatie, opstelling, (onderlinge) aansluiting, testen, bediening, transport en ingebruikstelling van Apparatuur en (aanvullende) voorzieningen (zoals bijvoorbeeld brandwacht, EHBO en beveiliging). QONQORD zal dergelijke werkzaamheden verrichten en voorzieningen ter beschikking stellen indien dat uitdrukkelijk in de Overeenkomst is vermeld en tegen de vergoeding als vermeld in de Overeenkomst.
- 9.3. Producten en/of Diensten die niet in de Overeenkomst zijn gespecificeerd, worden aangemerkt als meerwerk. Producten en/of Diensten die buiten kantooruren (zijnde maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur met uitzondering van algemeen in Nederland erkende feestdagen worden) worden geleverd, worden aangemerkt als overwerk. Meerwerk en overwerk dienen schriftelijk te worden overeengekomen en QONQORD zal nimmer verplicht zijn tot aanvaarding van enig meerwerk en/of overwerk.
- 9.4. QONQORD heeft het recht de vergoedingen en tarieven jaarlijks aan te passen conform het prijsindexcijfer voor de zakelijke dienstverlening zoals van tijd tot tijd gepubliceerd door het CBS door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever en met een termijn van 30 dagen.
- 9.5. QONQORD heeft voorts het recht de vergoedingen en tarieven aan te passen indien één van de kostprijsbepalende factoren van een Product of Dienst wijzigt in de periode tussen de datum waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen en de datum van levering (waaronder in ieder geval begrepen: stijging van materiaal-, inkoop- en vervoersprijzen, heffingen, belastingen en/of valutawijzigingen) zonder dat dit aan QONQORD toerekenbaar is of voor QONQORD voorzienbaar was op het moment van het tot stand komen van de Overeenkomst.

10 Betaling

- 10.1. Opdrachtgever zal de vergoedingen en tarieven betalen overeenkomstig in de valuta en overeenkomstig de betalingswijze en betalingstermijn als vermeld in de Overeenkomst.
- 10.2. Indien in de Overeenkomst geen betalingsvoorwaarden zijn vermeld, geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen gerekend vanaf factuurdatum en zal QONQORD de vergoedingen, in Euro's, als volgt factureren:
 - 10.2.a. eenmalige vergoedingen worden direct voorafgaand aan de levering van de Producten of Diensten gefactureerd;
 - 10.2.b. periodieke vergoedingen worden voorafgaand aan de betreffende periode gefactureerd;
 - 10.2.c. meerwerk wordt direct na de levering daarvan gefactureerd;
 - 10.2.d. overige vergoedingen worden maandelijks achteraf op basis van nacalculatie gefactureerd.

- 10.3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat een voorafgaande sommatie of ingebrekestelling van QONQORD is vereist en is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd. Opdrachtgever is gehouden tot volledige vergoeding van de gerechtelijke kosten en buitengerechtelijke kosten, ongeacht of deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de hoofdsom, met een minimum van €200,-
- 10.4. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan QONQORD de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, onverminderd alle overige rechten van QONQORD.
- 10.5. Indien enige betalingstermijn wordt overschreden is QONQORD gerechtigd haar verplichtingen uit de Overeenkomst en eventuele andere lopende overeenkomsten op te schorten totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd het recht van QONQORD op schadevergoeding en zonder jegens Opdrachtgever tot vergoeding van enige schade gehouden te zijn. In dat geval is (a) Opdrachtgever niet meer gerechtigd de Software te gebruiken, en (b) QONQORD gerechtigd gebruiksrechten ten aanzien van de Software te deactiveren.
- 10.6. Opdrachtgever ziet af van een eventueel recht tot verrekening van enige vordering. Opdrachtgever kan zich derhalve jegens QONQORD nimmer met een beroep op verrekening aan een betalingsverplichting onttrekken.
- 10.7. Eventuele door Opdrachtgever aan QONQORD ter beschikking gestelde zaken, materialen, apparatuur en dergelijke worden, ook al zijn deze de eigendom van derden, eerst dan teruggegeven nadat alle door Opdrachtgever verschuldigde betalingen volledig zijn verricht.
- 10.8. QONQORD is te allen tijde gerechtigd van Opdrachtgever een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling en/of (al dan niet aanvullende) zekerheid te verlangen voor de betaling van de prijs. QONQORD is niet gehouden met de uitvoering van de Overeenkomst te beginnen of door te gaan voordat de verlangde vooruitbetaling is verricht respectievelijk zekerheid is gesteld. De kosten verbonden aan een zekerheidstelling komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 10.9. QONQORD behoudt zich de eigendom voor van geleverde Producten totdat Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op basis waarvan de Producten werden geleverd alsmede de kosten van bijkomende diensten en/of vorderingen van QONQORD in verband met tekortkomingen van Opdrachtgever in de nakoming van de Overeenkomst, volledig heeft voldaan. Tot dat moment zal Opdrachtgever slechts gerechtigd zijn de door QONQORD geleverde Producten ten behoeve van zijn normale bedrijfsuitoefening te gebruiken, maar Opdrachtgever zal niet gerechtigd zijn de Producten te vervreemden of te bezwaren dan wel anderszins aan het vermogen van QONQORD te onttrekken. Voor zover nodig zal Opdrachtgever steeds derden informeren over de rechten van QONQORD en QONQORD direct in kennis stellen indien een derde op enigerlei wijze conservatoire of executoriale maatregelen ten aanzien van die Producten ten uitvoer mocht leggen. Rechten worden aan Opdrachtgever slechts verleend c.q. overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

11 Geheimhouding

- 11.1. Elke Partij zal de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij (i) vertrouwelijk behandelen, (ii) alleen gebruiken voor het doel waarvoor de Vertrouwelijke Informatie is ontvangen, (iii) niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij aan derden ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken en (iv) slechts aan zijn personeel ter beschikking stellen voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

- 11.2. Onder Vertrouwelijke Informatie wordt verstaan: alle schriftelijke, mondelinge of op andere wijze direct of indirect ontvangen informatie die op enigerlei wijze als vertrouwelijk is aangemerkt en/of waarvan de ontvanger weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat die informatie vertrouwelijk is waaronder in ieder geval begrepen informatie over Producten en Diensten, persoonsgegevens, bedrijfsinformatie, technische informatie en financiële informatie.
- 11.3. De rechten met betrekking tot de Vertrouwelijke Informatie blijven bij de Partij die de Vertrouwelijke Informatie heeft verstrekt en worden niet aan de ontvangende Partij overgedragen.
- 11.4. Partijen zullen alle noodzakelijke maatregelen treffen om de geheimhouding van de Vertrouwelijk Informatie te waarborgen en te voorkomen dat de Vertrouwelijk Informatie zonder toestemming gepubliceerd of anderszins openbaar wordt gemaakt. Partijen zullen hun werknemers en/of derde partijen verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven.
- 11.5. Partijen verplichten zich, om de van de andere Partij verkregen Vertrouwelijk Informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel waarvoor en de wijze waarop de informatie en gegevens zijn verstrekt of aan haar bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden.
- 11.6. De verplichtingen uit dit artikel zijn niet van toepassing op die Vertrouwelijk Informatie die (a) algemeen bekend is of voor het publiek toegankelijk is; (b) reeds bij de ontvangende Partij bekend is zonder geheimhoudingsverplichting; (c) onafhankelijk van de verstrekende Partij door de ontvangende Partij is verzameld; (d) door de ontvangende Partij rechtmatig zonder geheimhoudingsverplichting van een derde zijn verkregen; of (e) openbaar zijn gemaakt uit hoofde van een wettelijke verplichting of bevel.
- 11.7. De ontvangende Partij zal op eerste verzoek van de verstrekende Partij de Vertrouwelijke Informatie retourneren of vernietigen, binnen een redelijke termijn.
- 11.8. QONQORD is te allen tijde gerechtigd in advertenties, reclame-uitingen, dan wel anderszins binnen het kader van haar marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Opdrachtgever één van haar klanten is.

12. Persoonsgegevens

- 12.1. Voor zover QONQORD uit hoofde van de Overeenkomst persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever verwerkt, geldt Opdrachtgever als verantwoordelijke of als verwerkingsverantwoordelijke van die persoonsgegevens in de zin van de geldende wet- en regelgeving en verwerkt QONQORD die persoonsgegevens uitsluitend onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever als bewerker of als verwerker in de zin van de geldende wet- en regelgeving.
- 12.2. Opdrachtgever heeft de zeggenschap over de persoonsgegevens en zal het doel en de middelen voor de verwerking vaststellen. QONQORD zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever en voor het doel waarvoor de persoonsgegevens aan haar zijn verstrekt of bekend zijn geworden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting.
- 12.3. QONQORD is gerechtigd, na voorafgaande mededeling aan Opdrachtgever, derden in te schakelen en/of de persoonsgegevens aan een derde verstrekken in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting. QONQORD is tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de daar QONQORD ingeschakelde derden en zal de verplichtingen uit dit artikel aan die derden opleggen.

- 12.4. Opdrachtgever staat er tegenover QONQORD voor in dat de inhoud, het gebruik en de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. QONQORD is niet gehouden de juistheid of volledigheid van de persoonsgegevens te controleren. Opdrachtgever vrijwaart QONQORD voor aanspraken en boetes van toezichthouders en/of personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van de Overeenkomst of waarvoor Opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan QONQORD toerekenbaar zijn.
- 12.5. QONQORD treft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. De tussen Partijen overeengekomen door QONQORD te treffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vermeld in de Overeenkomst.
- 12.6. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om te bepalen of de beveiligingsmaatregelen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging van de beveiligingsmaatregelen, een passend beveiligingsniveau bieden, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
- 12.7. QONQORD zal zich ervoor inspannen dat de beveiligingsmaatregelen voldoen aan een niveau dat, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging van de beveiligingsmaatregelen, ten minste gebruikelijk is in de branche gezien de door QONQORD te leveren Producten en/of Diensten. QONQORD staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.
- 12.8. Opdrachtgever heeft het recht toe te zien op de naleving door QONQORD van de in dit artikel bedoelde beveiligingsmaatregelen tegen in de Overeenkomst nader overeen te komen voorwaarden.
- 12.9. Indien een wijziging in de door QONQORD te treffen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te bieden, dan treden Partijen in overleg over de gewenste wijziging en de daarmee verband houdende kosten. Na overeenstemming tussen Partijen zal QONQORD de gewijzigde beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.
- 12.10. QONQORD zal inspannen Opdrachtgever zo snel mogelijk te informeren over beveiligingsincidenten, nadat QONQORD voornoemde beveiligingsincidenten heeft ontdekt. In de Overeenkomst kunnen Partijen nadere afspraken maken over welke beveiligingsincidenten door QONQORD aan Opdrachtgever zullen worden gemeld en de wijze van melding van beveiligingsincidenten.
- 12.11. Het melden van datalekken, zoals bedoeld in de geldende wet- en regelgeving blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en QONQORD is nimmer verplicht tot het melden van datalekken aan een betrokkene of een toezichthouder.
- 12.12. QONQORD zal, waar mogelijk en nodig, informatie en medewerking verlenen aan Opdrachtgever in het kader van de door QONQORD gemelde beveiligingsincidenten aan Opdrachtgever. QONQORD kan de kosten die QONQORD in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- 12.13. In het geval een Overeenkomst eindigt of wordt beëindigd zal QONQORD de persoonsgegevens retourneren of, indien door Partijen overeengekomen, vernietigen. QONQORD kan de kosten die hij hiervoor maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever. Het bepaalde in dit lid geldt niet indien het geheel of gedeeltelijk retourneren of vernietigen van de persoonsgegevens door QONQORD niet is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving. In een dergelijk geval zal QONQORD de persoonsgegevens slechts blijven verwerken voor zover noodzakelijk op grond van die wet- en regelgeving.

13. Intellectuele eigendomsrechten

- 13.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Producten en (de resultaten van) de Diensten berusten bij QONQORD of haar licentiegevers en worden op grond van deze Algemene voorwaarden of een Overeenkomst niet overgedragen aan Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever erkent deze rechten en zal zich in iedere vorm van (in)directe inbreuk op deze rechten onthouden.
- 13.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de rechten en bevoegdheden die krachtens deze Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst uitdrukkelijk aan hem worden toegekend. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van QONQORD is Opdrachtgever niet gerechtigd de Producten en Diensten op een andere wijze te gebruiken en/of de aan hem verleende rechten en/of bevoegdheden geheel of gedeeltelijk aan derden ter beschikking te stellen, over te dragen en/of in licentie te geven.
- 13.3. QONQORD zal Opdrachtgever vrijwaren in geval derden Opdrachtgever aanspreken op basis van een (vermeende) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derde als gevolg van het gebruik van de Producten of Diensten, op voorwaarde dat: (i) de (vermeende) inbreuk geen verband houdt met wijzigingen die door of vanwege Opdrachtgever in de Producten of Diensten zijn aangebracht; (ii) de (vermeende) inbreuk geen verband houdt met het gebruik van de Producten of Diensten op een wijze die strijdig is met deze Algemene voorwaarden, de Overeenkomst of de Documentatie of toe te rekenen is aan een handelen of nalaten van Opdrachtgever; (iii) Opdrachtgever QONQORD onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stelt van de aanspraak, (iv) QONQORD de regie zal voeren bij de verdediging tegen de aanspraak; (v) Opdrachtgever alle redelijke medewerking verleent aan QONQORD met betrekking tot het verloop en de afhandeling van en de verdediging tegen de aanspraak; en (vi) Opdrachtgever alle redelijke instructies van QONQORD met betrekking tot de (vermeende) inbreuk en het gebruik van de Producten en Diensten opvolgt en heeft opgevolgd.
- 13.4. In geval onherroepelijk in rechte vast staat dat het gebruik van de Producten en/of Diensten inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van een derde kan QONQORD, naast de hiervoor bedoelde vrijwaring, (i) voor Opdrachtgever het recht verwerven om de Producten en/of Diensten te blijven gebruiken, (ii) de Producten en/of Diensten vervangen of te wijzigen op een wijze die geen inbreuk maakt, of, als voornoemde alternatieven commercieel niet haalbaar blijken (iii) het gebruik van de Producten en/of Diensten geheel of gedeeltelijk beëindigen.
- 13.5. Iedere verdergaande aansprakelijkheid van QONQORD met betrekking tot inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden is uitdrukkelijk uitgesloten.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1. De aansprakelijkheid van QONQORD op welke rechtsgrond dan ook is beperkt tot vergoeding van directe schade tot het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs exclusief BTW met een maximum van EUR 250.000,- (zegge tweehonderd vijftig duizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen exclusief BTW bedongen voor een jaar met een maximum van EUR 250.000,- (zegge tweehonderd vijftig duizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.2. Onder directe schade in de zin van deze Algemene voorwaarden wordt uitsluitend verstaan:
 - 14.2.a. de redelijke kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om de prestatie van QONQORD aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden;

- 14.2.b. de redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat QONQORD op een voor hem bindende leverdatum de Producten en/of Diensten niet heeft geleverd, verminderd met een eventuele kostenbesparing ten gevolge van de vertraagde levering;
- 14.2.c. beschadiging of verlies van zaken;
- 14.2.d. de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
- 14.2.e. de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade.
- 14.3. De aansprakelijkheid van QONQORD voor andere schade dan directe schade is uitgesloten waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en/of goodwill van Opdrachtgever, schade door verlies of beschadiging van Data.
- 14.4. De totale aansprakelijkheid van QONQORD voor schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot EUR 1.000.000,- (zegge één miljoen euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het leidinggevend personeel van QONQORD.
- 14.6. De aansprakelijkheid van QONQORD ontstaat slechts indien Opdrachtgever QONQORD direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, met daarbij een redelijke termijn voor QONQORD om alsnog zijn verplichtingen na te komen en QONQORD ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat QONQORD in staat is adequaat te reageren.
- 14.7. Op straffe van verval van het recht op schadevergoeding, dient een vordering tot schadevergoeding binnen 6 maanden na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van de schade te worden ingesteld.

15. Overmacht

- 15.1. Ingeval van overmacht, zal de in overmacht verkerende Partij de andere Partij direct schriftelijk daarvan op de hoogte stellen, onder vermelding van de oorzaak, de aard, de te verwachten duur van de overmacht en de verplichtingen uit de Overeenkomst die als gevolg daarvan niet kunnen worden nagekomen. De uitvoering van de betreffende verplichtingen wordt voor de duur van de overmachtstoestand opgeschort.
- 15.2. Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht in ieder geval verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in de (data) communicatieverbindingen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming en/of aardbeving, gebrek aan of ziekte van personeel van QONQORD alsmede vertragingen, wanprestatie of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van QONQORD.
- 15.3. Indien de overmachtstoestand drie (3) maanden heeft geduurd of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie (3) maanden zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst tussentijds zonder opzegtermijn geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

16. Gebruik derden / Producten en Diensten van derden

- 16.1. Indien QONQORD dit nodig acht, is zij gerechtigd voor de uitvoering van haar verplichtingen gebruik te maken van derden, waaronder externe deskundigen en/of externe faciliteiten en voorzieningen.
- 16.2. In geval QONQORD op eigen initiatief derden inschakelt, blijft QONQORD volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van haar verplichtingen tegenover Opdrachtgever.
- 16.3. Ingeval Opdrachtgever QONQORD expliciet verzoekt gebruik te maken van derden en QONQORD daarmee schriftelijk instemt, zal QONQORD daaraan de redelijkerwijs meewerken en is Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van die derde.
- 16.4. Bij gebruikmaking door QONQORD van derden, zullen de eventuele meerkosten daarvan voor rekening zijn van QONQORD met uitzondering van het geval dat Opdrachtgever QONQORD expliciet verzoekt gebruik te maken van derden.
- 16.5. Indien QONQORD op grond van de Overeenkomst Producten en/of Diensten van derden aan Opdrachtgever levert of ter beschikking stelt, zijn op de levering of de ter beschikking stelling van die Producten en/of Diensten de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier van toepassing en niet deze Algemene voorwaarden. Door gebruik van de desbetreffende Producten en/of Diensten gaat Opdrachtgever akkoord met de van toepassing zijnde voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier die gelden tussen Opdrachtgever en de desbetreffende toeleverancier.
- 16.6. Indien een toeleverancier van QONQORD een overeenkomst met QONQORD beëindigt, niet nakomt of opschort, is QONQORD gerechtigd de door deze toeleverancier te leveren en/of geleverde producten of diensten, te vervangen door een equivalent(e) product of dienst, dan wel, indien vervanging commercieel gezien niet haalbaar is, de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk op te zeggen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.

17. Ingangsdatum, duur en einde

- 17.1. Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst wordt de Overeenkomst aangegaan voor een initiële periode van drie (3) jaar. Tussentijdse opzegging door Opdrachtgever is gedurende deze initiële periode niet mogelijk. De Overeenkomst wordt na verloop van deze initiële periode telkens voor de periode van één (1) jaar stilzwijgend worden verlengd, tenzij één der Partijen de Overeenkomst aan het eind van de dan geldende periode door middel van opzegging wenst te beëindigen.
- 17.2. Opzegging geschiedt tenminste drie (3) maanden voor afloop van de overeengekomen duur door het zenden van een aangetekend schrijven aan de andere Partij.
- 17.3. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte en met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de andere Partij, ook na schriftelijke aanmaning stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft zijn verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen.
- 17.4. QONQORD is voorts gerechtigd de Overeenkomst, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte en met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien (a) Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt; (b) Opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of hem surséance van betaling wordt verleend; (c) Opdrachtgever zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; (d) de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd; (e) Opdrachtgever zijn huidige bedrijfs- of beroepsuitoefening staakt; of (f) de zeggenschap in Opdrachtgever wijzigt of indien Opdrachtgever een onderneming verkrijgt of samenwerkt met een onderneming waartegen QONQORD bezwaren heeft.

- 17.5. In het geval een Overeenkomst eindigt of wordt beëindigd op grond waarvan Opdrachtgever een recht tot het gebruik van Software is verleend, is Opdrachtgever verplicht het gebruik van de Software onmiddellijk te staken en daartoe de Software van de computerapparatuur te verwijderen alsmede de Software en de Documentatie (inclusief alle eventueel verstrekte Verbeterde en Nieuwe Versies alsmede alle daarvan gemaakt kopieën) binnen zeven (7) dagen na beëindiging aan QONQORD te retourneren dan wel te vernietigen en deze vernietiging aan QONQORD te bevestigen.
- 17.6. Indien QONQORD op het moment van beëindiging reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht, zijn de met die prestaties en samenhangende betalingsverplichtingen direct opeisbaar. Bedragen die QONQORD heeft gefactureerd vóór de beëindiging in verband met hetgeen zij reeds ter zake van de uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.
- 17.7. In geval van ontbinding van de Overeenkomst ontstaan er geen ongedaanmakingsverplichtingen ten aanzien van de door QONQORD geleverde Producten en/of Diensten die al zijn betaald of in rekening gebracht.

18. Toepasselijk recht en geschillenregeling

- 18.1. Op deze Algemene voorwaarden, een Overeenkomst en alle eventuele daaruit voortvloeiende of samenhangende geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht ten aanzien van het toepasselijke recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) wordt nadrukkelijk uitgesloten.
- 18.2. Alle geschillen die mochten ontstaan met betrekking tot de Overeenkomst en/of deze Algemene voorwaarden zullen bij uitsluiting in eerste aanleg worden voorgelegd aan bevoegde rechter in het arrondissement van woon- of vestigingsplaats van gebruiker dan wel de Rechtbank Midden-Nederland.
- 18.3. Het bepaalde in het vorige lid laat onverlet de verplichting van Partijen zich maximaal in te spannen om geschillen zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

19. Overige bepalingen

- 19.1. In de gevallen waarin deze Algemene voorwaarden niet voorzien, dan wel indien wijziging van deze Algemene voorwaarden noodzakelijk is, treden Partijen hiertoe in overleg. Wijzigingen van deze Algemene voorwaarden of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 19.2. Indien één van de bepalingen van deze Algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden van kracht blijven en zullen Partijen in onderling overleg een vervangende bepaling overeenkomen.
- 19.3. De Overeenkomst bevat alle tussen QONQORD en Opdrachtgever geldende afspraken met betrekking tot de levering van Producten en/of Diensten door QONQORD en treedt in de plaats van alle voorgaande mondelinge of schriftelijke afspraken tussen Partijen.
- 19.4. De bij de Overeenkomst opgenomen Bijlagen en de daarin genoemde documenten waarnaar wordt verwezen maken integraal deel uit van de Overeenkomst.
- 19.5. Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij die schriftelijk zijn bevestigd. Onder schriftelijk wordt in deze Algemene voorwaarden ook een bericht door middel van een elektronisch communicatiemiddel begrepen.

- 19.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen. Het is Opdrachtgever evenmin toegestaan de Producten en/of Diensten door een derde te doen gebruiken ten behoeve van Opdrachtgever.
- 19.7. QONQORD is gerechtigd bij het uitvoeren van haar verplichtingen uit deze Algemene voorwaarden derden in te schakelen. QONQORD is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit deze Algemene voorwaarden over te dragen aan een derde aan welke overdracht Opdrachtgever bij voorbaat haar medewerking verleent en instemt.
- 19.8. Het nalaten door één van de Partijen om binnen een in deze Algemene voorwaarden genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende Partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet nakoming akkoord is gegaan.
- 19.9. Tijdens de duur van de Overeenkomst en voor een periode van twaalf (12) maanden na afloop daarvan zal Opdrachtgever geen medewerkers van QONQORD in dienst nemen voor zover die bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn geweest.
- 19.10. Deze Algemene voorwaarden kunnen door QONQORD worden gewijzigd. Wijzigingen zullen niet van kracht worden dan na verloop van 14 dagen nadat Opdrachtgever daarover in kennis is gesteld.
- 19.11. De aanduidingen/kopteksten van de artikelen in deze Algemene voorwaarden dienen slechts ter referentie en zijn niet bepalend voor de uitleg van de artikelen in deze Algemene voorwaarden.

Deel 2 - Specifieke bepalingen voor de ontwikkeling, levering en onderhoud van software

De in dit deel 2 (Specifieke bepalingen voor de ontwikkeling, levering en onderhoud van software) opgenomen bepalingen gelden in aanvulling op de voorwaarden uit deel 1 (Algemene Bepalingen) en zijn van toepassing op het gebruik van de door QONQORD geleverde software.

20. Levering en implementatie

- 20.1. QONQORD zal de Software inclusief de Documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking stellen door die af te leveren op de locatie, binnen de termijn en op deze wijze als vermeld in de Overeenkomst. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de installatie van de Software op de computerapparatuur, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 20.2. QONQORD zal zich inspannen de Software op de in de Overeenkomst vermelde computerapparatuur te implementeren conform de Specificaties en binnen de planning als vermeld in de Overeenkomst.
- 20.3. De levering en implementatie van de Software kan door QONQORD in verschillende en afzonderlijke fasen worden uitgevoerd. QONQORD heeft het recht met de uitvoering van een volgende fase te starten, nadat de vergoedingen verschuldigd terzake van een voorgaande fase door Opdrachtgever volledig zijn betaald.

21. Ontwikkeling van software

- 21.1. Indien vermeld in de Overeenkomst zal QONQORD maatwerksoftware ontwikkelen. Voor zover in de Overeenkomst geen iteratieve werkwijze of methode voor de ontwikkeling van maatwerksoftware is vermeld, zal QONQORD op basis van de functionele wensen van Opdrachtgever in overleg met Opdrachtgever één of meer functionele ontwerpen opstellen en die ter goedkeuring aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Opdrachtgever zal binnen tien (10) werkdagen aan QONQORD meedelen of de functionele ontwerpen zijn goedgekeurd of afgekeurd.
- 21.2. Na goedkeuring van de functionele ontwerpen door Opdrachtgever, zal QONQORD de maatwerksoftware ontwikkelen op basis van de goedgekeurde functionele ontwerpen. De goedgekeurde functionele ontwerpen maken deel uit van de Overeenkomst.
- 21.3. Wijzigingen in de functionele ontwerpen zijn slechts geldig indien vastgelegd in een door de bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen ondertekend document. Wijzigingen in de functionele ontwerpen kunnen leiden tot wijzigingen in de planning en in de overeengekomen vergoedingen voor de ontwikkeling van maatwerksoftware. QONQORD is niet gehouden verzoeken van Opdrachtgever tot wijziging van de functionele ontwerpen te accepteren en kan additionele (financiële) voorwaarden stellen aan wijzigingen van functionele ontwerpen.
- 21.4. Opdrachtgever verkrijgt een gebruiksrecht ten aanzien van de ontwikkelde maatwerksoftware als bedoeld in artikel 22 van deze Algemene voorwaarden. Alle rechten met betrekking tot door QONQORD ontwikkelde maatwerksoftware blijven bij QONQORD overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 van deze Algemene voorwaarden.

22. Softwarelicentie

- 22.1. QONQORD verleent op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever het niet exclusieve, niet-overdraagbare recht de Software in objectcode te gebruiken door de Software op computerapparatuur te installeren, te laden, in beeld te brengen, uit te voeren of op te slaan, voor zover dat noodzakelijk is voor het gebruik van de Software door Opdrachtgever en zoals omschreven in deze Algemene voorwaarden.

- 22.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de gebruiksrechten met betrekking tot de Software en Documentatie danwel (een) exempla(a)r(en) van de Software en/of de Documentatie aan een derde over te dragen. Het is Opdrachtgever evenmin toegestaan de Software en Documentatie door een derde te doen gebruiken ten behoeve van Opdrachtgever.

23. Reikwijdte van de softwarelicentie

- 23.1. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst is het gebruiksrecht beperkt tot gebruik voor gegevensverwerking binnen de eigen organisatie van Opdrachtgever en voor de doelen als bepaald in de Overeenkomst.
- 23.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Software en/of Documentatie of enige gegevensdrager waarop de Software en/of Documentatie is vastgelegd dan wel enige kopie daarvan geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen, af te geven, in sub licentie te geven, daarop (beperkte) rechten te verlenen, te verkopen, te verhuren, uit te lenen, aan een derde bekend te maken, ter inzage te geven of anderszins ter beschikking te stellen, te converteren, ten behoeve van een derde te gebruiken en/of een derde in de gelegenheid te stellen de Software en/of Documentatie te gebruiken.
- 23.3. Het is Opdrachtgever voorts niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van (intellectuele) eigendom of enige aanduiding omtrent het vertrouwelijk karakter van de Software en/of Documentatie of enige verwijzing naar QONQORD, te wijzigen of te verwijderen.
- 23.4. Opdrachtgever zal de Software en/of Documentatie niet openbaar maken en deze niet kopiëren of anderszins verveelvoudigen of wijzigen, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor (a) de eigen gegevensverwerking en de doelen als bepaald in de Overeenkomst; (b) het maken van een aantal reservekopieën indien noodzakelijk voor het gebruik van de Software en/of Documentatie; of (c) het herstellen van Gebreken in de Software.
- 23.5. Het is QONQORD toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur of reikwijdte van het gebruiksrecht. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de door QONQORD aangebrachte technische maatregelen in de Software te verwijderen of te ontwijken.
- 23.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Software te decompileren, de code te verveelvoudigen of te vertalen of anderszins aan reverse engineering te onderwerpen, behoudens voor zover dat zou geschieden in overeenstemming met de wettelijke regels voor het tot stand brengen van interoperabiliteit van de Software met andere software. Opdrachtgever zal in dat geval zich eerst schriftelijk tot QONQORD wenden met een gedetailleerd verzoek om beschikbaarstelling van de gegevens die Opdrachtgever wenst te verkrijgen om de interoperabiliteit tot stand te brengen. QONQORD zal binnen een redelijke termijn op dit schriftelijke verzoek van Opdrachtgever reageren.

24. Onderhoud

- 24.1. Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst is Opdrachtgever verplicht gelijktijdig met de levering van de Software onderhoud af te nemen van QONQORD en heeft Opdrachtgever op grond daarvan recht op de navolgende onderhoudsdiensten: (a) het herstel van Gebreken; (b) het ter beschikkingstellen van Verbeterde en/of Nieuwe Versies; en (c) het op afroep verlenen van ondersteuning bij het gebruik van de Software.
- 24.2. Gebreken zullen door Opdrachtgever per e-mail worden gemeld bij de Supportdesk van QONQORD en zoveel mogelijk voorzien van een gedocumenteerd voorbeeld van het Gebrek. Opdrachtgever zal, indien vereist en op verzoek van QONQORD, zoveel mogelijk detailgegevens verzamelen teneinde de oorzaak van een Gebrek zo snel en duidelijk mogelijk te kunnen vaststellen.

- 24.3. Een als zodanig aangemeld Gebrek wordt door QONQORD in behandeling genomen indien: (a) het Gebrek aantoonbaar en reproduceerbaar is en (b) het Gebrek zich voordoet in de laatste of de voorlaatste versie van de Software.
- 24.4. QONQORD zal zich inspannen zo snel mogelijk te reageren op een melding en aan te vangen met het herstel van het Gebrek. QONQORD zal zich inspannen een Gebrek, rekening houdend met de aard van het Gebrek, op de kortst mogelijke termijn te verhelpen door het ter beschikking stellen van een Verbeterde en/of Nieuwe Versie of op een andere wijze naar keuze van QONQORD waaronder een oplossing van voorlopige aard, een programmaomweg of een tijdelijke oplossing.
- 24.5. QONQORD brengt naar eigen inzicht Verbeterde en/of Nieuwe Versies uit en stelt die in het kader van het overeengekomen onderhoud aan Opdrachtgever ter beschikking. QONQORD zal Opdrachtgever informeren over het verschijnen van Verbeterde of Nieuwe Versies en de voorwaarden en condities waartegen een Verbeterde of Nieuwe Versies ter beschikking zal worden gesteld. QONQORD stelt Opdrachtgever in de gelegenheid suggesties en wensen met betrekking tot de werking en/of functionaliteit van de Software via het Service Operations Center kenbaar te maken en zal zich inspannen dergelijke suggesties en wensen zoveel mogelijk in volgende Verbeterde en/of Nieuwe Versies te verwerken. QONQORD is niet gehouden alle suggesties en wensen te verwerken in een Verbeterde en/of Nieuwe Versie.
- 24.6. Onderhoudswerkzaamheden die door QONQORD voor Opdrachtgever zijn uitgevoerd als gevolg van (a) onkundig gebruik van de Software door Opdrachtgever of het niet voldoen aan door QONQORD gegeven instructies; (b) gebruik in strijd met deze Algemene voorwaarden, de Overeenkomst en/of de Documentatie; (c) ander gebruik van de Software door Opdrachtgever dan beschreven in de Documentatie; (d) het niet voldoen door Opdrachtgever aan de verplichtingen uit deze Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst; (e) wijziging van de Software door anderen dan QONQORD, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de dan geldende tarieven van QONQORD.
- 24.7. Indien door het uitbrengen van een Verbeterde Versie of Nieuwe Versie de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde maatwerksoftware moet worden aangepast, wordt dit beschouwd als meerwerk en komen de kosten daarvan voor rekening van Opdrachtgever. QONQORD zal aan Opdrachtgever een offerte uitbrengen voor het aanpassen van de maatwerksoftware. Na aanvaarding daarvan zal QONQORD conform de voorwaarden van de aanvaarde offerte en deze Algemene voorwaarden de maatwerksoftware aanpassen.
- 24.8. QONQORD behoudt zich het recht voor de onderhoudsverplichtingen met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen, indien Opdrachtgever niet tenminste de voorlaatste versie van de Software heeft geïnstalleerd en in gebruik heeft.
- 24.9. Ingeval Opdrachtgever niet gelijktijdig bij de levering van de Software onderhoud afneemt, dan wel ingeval van onderbreking van het onderhoud door Opdrachtgever, kan Opdrachtgever alsnog respectievelijk opnieuw onderhoud overeenkomen, tegen de dan geldende vergoedingen, vermeerderd met het bedrag aan onderhoudsvergoedingen over de tussenliggende jaren die zouden zijn verschuldigd indien Opdrachtgever direct onderhoud was overeengekomen dan wel indien het onderhoud niet was onderbroken.

25. Training

- 25.1. Indien in de Overeenkomst vermeld, zal QONQORD Gebruikers als onderdeel van de levering van de Software trainen in het gebruik en de werking van de functionaliteiten van de Software. Alle trainingen worden verzorgd tegen de in de Overeenkomst vermelde voorwaarden en vergoedingen.
- 25.2. QONQORD verklaart zich voorts bereid Gebruikers opleiding(en) te geven in het gebruik en de werking van de functionaliteiten van de Software tegen alsdan nader overeen te komen voorwaarden en tarieven.

26. Verplichtingen en verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- 26.1. Opdrachtgever zal zelf tijdig zorgdragen voor de aanschaf, het beheer en het onderhoud van de software en/of producten die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Software.
- 26.2. Opdrachtgever zal op verzoek van QONQORD steeds tijdig en volledig alle door QONQORD gevraagde informatie en faciliteiten verstrekken en medewerking verlenen aan QONQORD die nodig zijn voor het leveren van de Software en de daaraan gerelateerde diensten waaronder de implementatie van de Software, de ontwikkeling van maatwerksoftware en het verrichten van onderhoud.
- 26.3. Indien de door QONQORD verzochte informatie, faciliteiten en/of medewerking niet, niet tijdig of niet juist door Opdrachtgever wordt verstrekt of verleend, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft QONQORD het recht de levering van de Software en/of de daaraan gerelateerde diensten op te schorten nadat QONQORD dit aan Opdrachtgever heeft meegedeeld en Opdrachtgever in de gelegenheid heeft gesteld de informatie, faciliteiten en/of medewerking alsnog te verstrekken en/of te verlenen. QONQORD is gerechtigd de in dit verband gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven van QONQORD.
- 26.4. In gevallen waarin de levering van aan de Software gerelateerde diensten op locatie van Opdrachtgever dient te worden verricht, zal QONQORD toegang worden verschaft tot de locatie en computerapparatuur waarop de Software is geïnstalleerd.
- 26.5. In geval QONQORD in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst werkzaamheden uitvoert waarbij QONQORD gebruik dient te maken van programmatuur die Opdrachtgever van een derde in licentie heeft verkregen, garandeert Opdrachtgever dat zij gerechtigd is die programmatuur aan QONQORD te beschikking te stellen en zal Opdrachtgever QONQORD vrijwaren en schadeloosstellen terzake van eventuele aanspraken van derden.
- 26.6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de Software, voor het gebruik en de toepassing van de Software en voor de gegevens die met de Software worden verwerkt.
- 26.7. QONQORD is nimmer aansprakelijk voor schade die op enigerlei wijze het gevolg is van: (a) het gebruik van de Software door Opdrachtgever in strijd met de Documentatie; (b) het gebruik van de Software door Opdrachtgever met apparatuur of software die niet door QONQORD is verstrekt of schriftelijk aanbevolen en (c) door of ten behoeve van Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen in of aanvullingen op de Software, tenzij QONQORD hiertoe schriftelijk toestemming heeft gegeven.

27. Garantie

- 27.1. QONQORD verklaart dat bij levering van de Software de Software de functionaliteit en de eigenschappen bevat zoals vastgelegd in de Documentatie en de Specificaties.
- 27.2. QONQORD zal gedurende de garantietermijn van drie (3) maanden na levering van de Software, eventuele Gebreken in de Software naar beste vermogen binnen een redelijke termijn herstellen indien Opdrachtgever die Gebreken binnen voornoemde garantietermijn gedetailleerd heeft omschreven en schriftelijk heeft gemeld aan QONQORD. Herstel van Gebreken kan ook plaatsvinden door middel van een probleemvermijdende restrictie of door het verstrekken van een Verbeterde Versie. Na ommekomst van de hiervoor genoemde garantietermijn heeft Opdrachtgever uitsluitend aanspraak op herstel van Gebreken indien tussen Partijen onderhoud is afgesloten.
- 27.3. QONQORD garandeert niet dat (a) de Software voldoet aan de doelstellingen die de Opdrachtgever heeft met betrekking tot het gebruik van de Software; (b) dat de Software foutloos is of anderszins onafgebroken en zonder storingen of Gebreken zal werken; of (c) dat alle Gebreken kunnen worden verholpen.

- 27.4. QONQORD is niet verantwoordelijk voor Gebreken, of anderszins voor storingen of fouten in de toegang tot of het gebruik van de Software en/of de niet beschikbaarheid van de Software als gevolg van storingen of fouten in de apparatuur, software of datacommunicatieverbindingen van Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden.
- 27.5. De garantie vervalt in geval van onkundig, onzorgvuldig gebruik en/of gebruik in strijd met deze Algemene voorwaarden, de Overeenkomst, de Documentatie en in het geval Opdrachtgever zonder toestemming van QONQORD wijzigingen in de Software heeft aangebracht of door een derde heeft doen aanbrengen.
- 27.6. Herstel van Data als gevolg van Gebreken of welke oorzaak dan ook valt niet onder de garantie en is voor rekening en risico van Opdrachtgever.

28. Inspectie / Audit

- 28.1. Op eerste verzoek van QONQORD zal Opdrachtgever een door een onafhankelijke derde deskundige opgestelde verklaring overleggen inzake het gebruik van de Software en de nakoming van deze Overeenkomst.
- 28.2. QONQORD is voorts gerechtigd zelf te onderzoeken of te doen onderzoeken door een door haar gemachtigde derde of Opdrachtgever de Software gebruikt in overeenstemming met deze Algemene voorwaarden, de Overeenkomst en/of de Documentatie. Opdrachtgever verplicht zich aan een dergelijk onderzoek mee te werken en QONQORD of de door haar gemachtigde derde daartoe de toegang tot de locatie en/of andere ruimtes te verschaffen.
- 28.3. Partijen dragen hun eigen kosten die met een dergelijk onderzoek zijn gemoeid. Indien het onderzoek van QONQORD uitwijst dat Opdrachtgever de Software niet in overeenstemming met deze Algemene voorwaarden, de Overeenkomst en/of de Documentatie gebruikt, komen alle kosten van het desbetreffende onderzoek voor rekening van Opdrachtgever.

29. Software van derden / open source software

- 29.1. Indien QONQORD op grond van de Overeenkomst open source software aan Opdrachtgever levert, verkrijgt Opdrachtgever een gebruiksrecht ten aanzien van die open source software uitsluitend onder de van toepassing zijnde open source softwarelicentievoorwaarden en niet deze Algemene voorwaarden. Door installatie en/of gebruik van de desbetreffende open source software gaat Opdrachtgever akkoord met de van toepassing zijnde open source software licentievoorwaarden die gelden tussen Opdrachtgever en de rechthebbende(n) van de open source software.
- 29.2. Indien QONQORD op grond van de Overeenkomst software van derden aan Opdrachtgever levert, verkrijgt Opdrachtgever een gebruiksrecht ten aanzien van die software uitsluitend onder de van toepassing zijnde softwarelicentievoorwaarden van de desbetreffende softwareleverancier en niet deze Algemene voorwaarden. Door installatie en/of gebruik van de desbetreffende software van derden gaat Opdrachtgever akkoord met de van toepassing zijnde softwarelicentievoorwaarden van de desbetreffende softwareleverancier die gelden tussen Opdrachtgever en de desbetreffende softwareleverancier.

Deel 3 - Specifieke bepalingen voor de levering en verhuur van producten

De in dit deel 3 (Specifieke bepalingen voor de levering en verhuur van producten) opgenomen bepalingen gelden in aanvulling op de voorwaarden uit deel 1 (Algemene Bepalingen) en zijn van toepassing op het gebruik van de gehuurde Producten.

30. Gebruik van gehuurde Producten

- 30.1. QONQORD verleent op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever het niet-overdraagbare recht de gehuurde Producten volgens hun bestemming te gebruiken voor haar bedrijfsdoeleinden. De door Opdrachtgever van QONQORD gehuurde Producten zijn gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 30.2. Met uitzondering van eerstelijns-onderhoudsactiviteiten zoals het vervangen van gebruiksgoederen, het aansluiten en/of installeren van onderdelen of toebehoren zal Opdrachtgever de gehuurde Producten niet (doen) onderhouden, aanpassen en/of wijzigen, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan in de Overeenkomst.
- 30.3. Ten aanzien van de programmatuur die onderdeel is van de gehuurde Producten is Opdrachtgever slechts gerechtigd tot die handelingen, die noodzakelijk zijn om die programmatuur te kunnen gebruiken voor het in lid 1 beschreven doel.
- 30.4. Opdrachtgever zal de gehuurde Producten uitsluitend op de in de Overeenkomst vermelde plaats van aflevering gebruiken en in overeenstemming met de van toepassing zijnde Reglementen.

31. Aflevering en installatie

- 31.1. QONQORD zal de gehuurde Producten aan Opdrachtgever ter beschikking stellen door die af te leveren op de locatie, binnen de termijn, op de wijze en aan de contactpersonen van Opdrachtgever als vermeld in de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst niet anders vermeldt, vindt terbeschikkingstelling plaats op het vestigingsadres van QONQORD. De huur gaat in op de dag van aflevering van de gehuurde Producten.
- 31.2. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de installatie van de gehuurde Producten, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 31.3. Opdrachtgever zal in het bijzijn van QONQORD onmiddellijk na aflevering en – indien overeengekomen – installatie nagaan of de gehuurde Producten onbeschadigd en compleet zijn en functioneren. Opdrachtgever zal dit direct schriftelijk aan QONQORD bevestigen of meedelen dat de gehuurde Producten beschadigd of niet compleet zijn of niet functioneren.
- 31.4. Opdrachtgever wordt geacht de gehuurde Producten in goede staat te hebben ontvangen tenzij Opdrachtgever QONQORD binnen 24 uur na aflevering en – indien overeengekomen – installatie schriftelijk meedeelt dat de gehuurde Producten beschadigd of niet compleet zijn of niet functioneren.

32. Verplichtingen en verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- 32.1. Opdrachtgever zal zelf tijdig zorgdragen voor een geschikte locatie voor de aflevering, installatie en gebruik van de gehuurde Producten die voldoet aan de eisen als vermeld in de Overeenkomst.
- 32.2. Opdrachtgever zal op verzoek van QONQORD steeds tijdig en volledig alle door QONQORD gevraagde medewerking verlenen aan QONQORD die nodig is voor het leveren van de gehuurde Producten en de daaraan gerelateerde diensten.

- 32.3. Indien de locatie niet tijdig gereed is of de door QONQORD verzochte medewerking niet, niet tijdig of niet juist door Opdrachtgever wordt verleend, heeft QONQORD het recht de levering van de gehuurde Producten en/of de daaraan gerelateerde diensten op te schorten nadat QONQORD dit aan Opdrachtgever heeft meegedeeld en Opdrachtgever in de gelegenheid heeft gesteld de locatie gereed te maken en/of medewerking alsnog te verlenen. QONQORD is gerechtigd de in dit verband gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven van QONQORD.
- 32.4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de gehuurde Producten en voor het gebruik daarvan. QONQORD is nimmer aansprakelijk voor schade die op enigerlei wijze het gevolg is van: (a) het gebruik van de gehuurde Producten door Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst; (b) het gebruik van de gehuurde Producten door Opdrachtgever met apparatuur die niet door QONQORD is verstrekt of schriftelijk aanbevolen en (c) door of ten behoeve van Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen in of aanvullingen op de gehuurde Producten, tenzij QONQORD hiertoe schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 32.5. Opdrachtgever zal QONQORD direct schriftelijk informeren van een eventuele beslaglegging op zijn roerende of onroerende goederen of van zijn faillissement dan wel aanvraag van surséance van betaling en zal de beslagleggende deurwaarder, de curator of bewindvoerder direct informeren over de Overeenkomst voor het gebruik van de gehuurde Producten.

33. Onderhoud en vervanging

- 33.1. Indien in de Overeenkomst overeengekomen, voert QONQORD de onderhoudswerkzaamheden uit aan de gehuurde Producten zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 33.2. Opdrachtgever dient storingen in de gehuurde Producten zo snel mogelijk aan QONQORD te melden. Na melding zal QONQORD zodanige maatregelen nemen gericht op het opheffen van de storingen.
- 33.3. De door QONQORD gemaakte kosten voor het opheffen van storingen in de gehuurde Producten als gevolg van onzorgvuldig of foutief gebruik van de gehuurde Producten worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de dan geldende tarieven van QONQORD voor dergelijke onderhoudswerkzaamheden.
- 33.4. Indien QONQORD er niet in slaagt een storing in de gehuurde Producten binnen de in de Overeenkomst vermelde termijn te verhelpen of indien gedurende een periode van 1 (één) maand 3 (drie) maal een storing heeft voorgedaan, zal QONQORD het desbetreffende gehuurde Product vervangen door een ander tenminste gelijkwaardig Product.
- 33.5. Onderhoudswerkzaamheden die door QONQORD voor Opdrachtgever zijn uitgevoerd als gevolg van (a) onkundig gebruik van de gehuurde Producten door Opdrachtgever of het niet voldoen aan door QONQORD gegeven instructies; (b) gebruik in strijd met deze Algemene voorwaarden, de Overeenkomst en/of de Documentatie; (c) ander gebruik van de gehuurde Producten door Opdrachtgever dan beschreven in de Documentatie; (d) het niet voldoen door Opdrachtgever aan de verplichtingen uit deze Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst; (e) wijziging van de gehuurde Producten door anderen dan QONQORD, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de dan geldende tarieven van QONQORD.

34. Verzekering

- 34.1. Vanaf het moment van aflevering van de gehuurde Producten gaat het risico voor diefstal, verlies of beschadiging van de gehuurde Producten over op Opdrachtgever.
- 34.2. Opdrachtgever zal voor de duur van de Overeenkomst een adequate verzekering afsluiten met betrekking tot de gehuurde Producten tegen de waarde als vermeld in de Overeenkomst. Een kopie van de verzekeringspolis en bewijzen van de premiebetaling(en) zullen op eerste verzoek van QONQORD direct worden toegezonden.

35. Terugkeer gehuurde Producten

- 35.1. In het geval de Overeenkomst voor het gebruik van de gehuurde Producten eindigt of wordt beëindigd, is Opdrachtgever verplicht het gebruik van de gehuurde Producten onmiddellijk te staken en daartoe de gehuurde Producten uit te schakelen en voor eigen rekening en risico per omgaande te (doen) retourneren naar QONQORD.
- 35.2. In geval van overschrijding van de overeengekomen huurtermijn door Opdrachtgever is Opdrachtgever, naast de overeengekomen huurprijs per dag, voor iedere dag dat de overschrijding voortduurt een boete verschuldigd ten bedrage van twee maal de overeengekomen huurprijs per dag, onverminderd het recht van QONQORD op vergoeding van de schade die zij lijdt als gevolg van het niet tijdig weer voor haar beschikbaar zijn van de gehuurde Producten.

36. Annulering

- 36.1. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst schriftelijk en vóór de aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst te annuleren en alleen onder de navolgende voorwaarden:
- 36.1.a. in geval van verhuur van personeel en/of Producten, niet zijnde studioruimte of meercameraconfiguraties op buitenlocaties, met een maximale ordergrootte van EUR 5000,-: tot 12 uur voor aanvang verhuurperiode: kosteloos. Minder dan 12 uur voor aanvang: tegen betaling van 75% van de overeengekomen vergoeding;
- 36.1.b. in geval van verhuur van personeel en/of Producten, niet zijnde studioruimte of meercameraconfiguraties op buitenlocaties, met een ordergrootte van meer dan EUR 5000,-: tot 72 uur voor aanvang verhuurperiode: kosteloos. Minder dan 72 uur voor aanvang: tegen betaling van 75% van de overeengekomen vergoeding;
- 36.1.c. in geval van verhuur van studioruimte en meercameraconfiguraties op buitenlocaties: tot 21 dagen voor aanvang huurperiode: kosteloos, daarna tegen betaling van 75% van de van de overeengekomen vergoeding.

Ten aanzien van de in dit artikel genoemde uren geldt dat alleen de uren tellen gedurende de normale kantooruren van QONQORD zijnde maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur met uitzondering van algemeen in Nederland erkende feestdagen worden. Onder "aanvang verhuurperiode" wordt in dit artikel verstaan het moment waarop Qonqord op verzoek van Opdrachtgever of in overeenstemming met de planning de gehuurde Producten ter beschikking stelt. 22

- 36.2. Indien QONQORD ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst één of meer overeenkomsten met derden heeft afgesloten, is Opdrachtgever bij annulering van de Overeenkomst gehouden tot betaling aan QONQORD van de vergoedingen die QONQORD uit hoofde van die overeenkomsten aan de desbetreffende derden verschuldigd is.
- 36.3. QONQORD heeft het recht de Overeenkomst schriftelijk en vóór de aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst te annuleren zonder gehouden te zijn tot betaling van enige vergoeding aan Opdrachtgever.

Deel 4 - Specifieke bepalingen voor de levering van Diensten

De in dit deel 4 (Specifieke bepalingen voor de levering van Diensten) opgenomen bepalingen gelden in aanvulling op de voorwaarden uit deel 1 (Algemene Bepalingen) en zijn van toepassing op de levering van Diensten door QONQORD.

37. Definities

- 37.1. In aanvulling op de begrippen die in deze Algemene voorwaarden worden gebruikt en zijn gedefinieerd in deel 1 (Algemene Bepalingen), hebben de navolgende begrippen de volgende betekenis in dit deel 4 (Specifieke bepalingen voor de levering van diensten):
- 37.2. **Gebruiker:** een medewerker van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde persoon die toegang heeft tot de Hostingomgeving.
- 37.3. **Incident:** een storing die ertoe leidt dat de Hostingomgeving niet beschikbaar is en dat niet het gevolg is van een Gebrek.
- 37.4. **Inlogcodes:** de door QONQORD aan Opdrachtgever verstrekte gebruikersnaam en password voor de toegang tot en het gebruik van de Hostingomgeving.
- 37.5. **Personeel:** de door QONQORD ter beschikking te stellen personeelsleden of door haar ingeschakelde personen.

38. Diensten

- 38.1. QONQORD zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten te leveren conform de Overeenkomst en met de zorg en mate van professionaliteit die binnen de branche redelijkerwijs mag worden verwacht. Eventuele afspraken betreffende een bepaald serviceniveau of kwaliteitsniveau gelden indien en voor zover die schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen in de Overeenkomst of in een SLA.
- 38.2. Indien is overeengekomen dat de Diensten in fasen zullen worden geleverd, is QONQORD gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de levering van de Diensten van de daaraan voorafgaande fase heeft geaccepteerd.
- 38.3. QONQORD is niet aansprakelijk voor de door Opdrachtgever op basis van de geleverde Diensten genomen besluiten c.q. beslissingen en eventuele daaruit voortvloeiende gevolgen.

39. Hosting

- 39.1. Indien in de Overeenkomst is overeengekomen dat QONQORD Hosting zal leveren zal QONQORD voor de duur van Overeenkomst de navolgende werkzaamheden verrichten:
 - 39.1.a. het aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de Hostingomgeving door het tot stand brengen en houden van een datacommunicatieverbinding tussen de Hostingomgeving en het internet of een ander netwerk;
 - 39.1.b. het beheren en onderhouden van de Hostingomgeving;
 - 39.1.c. het zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen tegen enige vorm van ongeoorloofde toegang of gebruik van de Hostingomgeving en ter beveiliging van de Data tegen verlies en/of beschadiging;
 - 39.1.d. het tijdens kantooruren verlenen van gebruik(er)sondersteuning aan Opdrachtgever met betrekking tot het gebruik van de Hostingomgeving;
 - 39.1.e. indien en voor zover in de Overeenkomst overeengekomen, het maken van een backup van de Data;

- 39.1.f. indien en voor zover in de Overeenkomst overeengekomen, het zorgdragen voor uitwijkmogelijkheden indien de toegang tot de Hostingomgeving tijdelijk of blijvend niet mogelijk is.
- 39.2. QONQORD verleent Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst en onder de voorwaarden van de Overeenkomst, toegang tot de Hostingomgeving om die uitsluitend te gebruiken ten behoeve van de verwerking van de Data van haar eigen organisatie. Opdrachtgever zal de Hostingomgeving niet ten behoeve van een derde gebruiken en/of een derde in de gelegenheid te stellen de Hostingomgeving te gebruiken. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de inlogcodes aan een derde over te dragen, af te geven, aan een derde bekend maken, ter inzage geven of anderszins ter beschikking stellen.
- 39.3. Het is QONQORD toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Hostingomgeving of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur of reikwijdte van de Hostingomgeving. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de door QONQORD aangebrachte technische maatregelen in de Hostingomgeving te verwijderen of te ontwijken.
- 39.4. QONQORD heeft het recht de Hostingomgeving geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoudsdoeleinden of vanwege veiligheidsredenen. QONQORD zal het buiten gebruik stellen niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, voor zover mogelijk gelet op de omstandigheden, laten ingaan na mededeling daarvan aan Opdrachtgever.
- 39.5. Indien in de Overeenkomst beperkingen zijn overeengekomen ten aanzien van het gebruik van de Hostingomgeving (bijvoorbeeld data verkeer en opslagcapaciteit) zal Opdrachtgever die beperkingen niet overschrijden. In geval van (dreigende) overschrijding van die beperkingen zal QONQORD Opdrachtgever daarover indien mogelijk informeren en is Opdrachtgever gehouden die (dreigende) overschrijding te voorkomen danwel te staken en gestaakt te houden. QONQORD is gerechtigd de Hosting op te schorten in geval Opdrachtgever de overschrijding van de beperkingen niet heeft gestaakt nadat QONQORD Opdrachtgever daarvan heeft geïnformeerd als bedoel in dit lid.

40. Inlogcodes en gebruik Hostingomgeving

- 40.1. Voor de toegang tot en het gebruik van de Hostingomgeving verkrijgt Opdrachtgever Inlogcodes waarmee Opdrachtgever Inlogcodes voor de Gebruikers kan aanmaken om Gebruikers toegang te verlenen tot de Hostingomgeving. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de Inlogcodes die door QONQORD worden verstrekt en de Inlogcodes die Opdrachtgever aanmaakt voor de Gebruikers.
- 40.2. De Inlogcodes zijn persoonsgebonden, niet-overdraagbaar en geheim. Opdrachtgever zal zorg dragen voor een zorgvuldig gebruik van de Inlogcodes door Gebruikers. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik door Gebruikers van de Inlogcodes en gebruikersaccounts en jegens QONQORD aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van Inlogcodes en gebruikersaccounts in strijd met deze Algemene voorwaarden of de Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart QONQORD tegen eventuele aanspraken van derden ter zake daarvan.
- 40.3. QONQORD is gerechtigd de toegang tot en het gebruik van de Hostingomgeving tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk onmiddellijk te beëindigen, indien:
- 40.3.a. QONQORD op grond van een toepasselijke rechtsregel of gerechtelijke uitspraak verplicht is dat te doen;
- 40.3.b. Opdrachtgever of een Gebruiker handelt in strijd met deze Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst;
- 40.3.c. een derde partij via het account van een Gebruiker handelt in strijd met deze Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst.

- 40.4. QONQORD is uit hoofde van een beëindiging van de toegang tot en het gebruik van de Hostingomgeving op grond van het vorige lid geen enkele vergoeding verschuldigd aan Opdrachtgever.
- 40.5. Beëindiging van de toegang tot en het gebruik van de Hostingomgeving als bedoeld in het vorige artikellid, vindt plaats door het verzenden van een elektronische mededeling aan Opdrachtgever waarin de beëindiging kenbaar wordt gemaakt of door het intrekken van de Inlogcodes waardoor de toegang tot en het gebruik van de Hostingomgeving onmogelijk wordt gemaakt.

41. Service Levels / Service Operations Center

- 41.1. De specifieke afspraken over het kwaliteits- en service niveau van de Hostingomgeving zijn vermeld in de SLA.
- 41.2. Gedurende kantooruren zal het Service Operations Center van QONQORD op verzoek van Gebruikers telefonisch informatie en adviezen verstrekken over het gebruik van de Hostingomgeving alsmede ondersteuning verlenen bij het oplossen van Incidenten en Gebreken.
- 41.3. Incidenten en Gebreken zullen door Opdrachtgever telefonisch of elektronisch worden gemeld bij het Service Operations Center van QONQORD waarvan de contactgegevens zijn genoemd in de SLA en zoveel mogelijk voorzien van een gedocumenteerd voorbeeld van het Incident of het Gebreken. Opdrachtgever zal, indien vereist en op verzoek van QONQORD, zoveel mogelijk detailgegevens verzamelen teneinde de oorzaak van een Incident of Gebrek zo snel en duidelijk mogelijk te kunnen vaststellen.
- 41.4. Een als zodanig aangemeld Incident of Gebrek wordt door QONQORD in behandeling genomen indien het Incident of Gebrek aantoonbaar en reproduceerbaar is.
- 41.5. QONQORD zal tijdens kantooruren zo snel mogelijk reageren op een melding en aanvangen met het oplossen van het Incident of het Gebrek in overeenstemming met de in de SLA bepaalde service levels.
- 41.6. Werkzaamheden die door QONQORD voor Opdrachtgever zijn uitgevoerd als gevolg van (a) onkundig gebruik van de Hostingomgeving of het niet voldoen aan door QONQORD gegeven instructies; (b) gebruik in strijd met deze Algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst; (c) ander gebruik van de Hostingomgeving door Opdrachtgever dan beschreven in de Documentatie, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de dan geldende tarieven van QONQORD.
- 41.7. Het bepaalde in dit artikel en in de SLA over het niveau van de Hostingomgeving laat onverlet de verplichting voor Opdrachtgever om zelf passende maatregelen te nemen en in stand te houden ter voorkoming en beperking van de gevolgen van Incidenten, Gebreken en/of verlies of beschadiging van Data of andere incidenten de risico's voor haar organisatie.

42. Verplichtingen van Opdrachtgever / Notice and take down

- 42.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tot stand brengen en houden van een datacommunicatieverbinding met het internet of een ander netwerk voor het verkrijgen van toegang tot de Hostingomgeving.
- 42.2. Opdrachtgever neemt passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van zijn apparatuur, infrastructuur en datacommunicatieverbinding tegen virussen, malware en vergelijkbare bedreigingen en om te voorkomen dat bij en door het gebruik van de Hostingomgeving ongeautoriseerde derden toegang zouden krijgen tot de Hostingomgeving.
- 42.3. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van QONQORD een volledig, accuraat en bijgewerkt overzicht verstrekken van alle Gebruikers.

- 42.4. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de Data, applicaties, websites en andere content die Opdrachtgever op de Hostingomgeving opslaat. Hieronder wordt in ieder begrepen:
- 42.4.a. het installeren, beheren en onderhouden van de Data, applicaties, websites en andere content op de Hostingomgeving;
 - 42.4.b. het houden van toezicht op het gebruik van de Hostingomgeving en de opgeslagen Data, applicaties, websites en andere content door Opdrachtgever en de Gebruikers;
 - 42.4.c. het maken en bewaren van backups van de Data, applicaties, websites en andere content op de Hostingomgeving.
- 42.5. Opdrachtgever garandeert dat zij gerechtigd is de Data, applicaties, websites en andere content op de Hostingomgeving op te slaan en vrijwaart QONQORD voor eventuele aanspraken van derden. Indien QONQORD door een derde wordt aangesproken dat bepaalde Data, applicaties, websites en/of andere content inbreuk maakt op de rechten van die derde, zal QONQORD Opdrachtgever daarover informeren. Opdrachtgever is verplicht de beweerdelijk inbreukmakende Data, applicaties, websites en/of andere content onmiddellijk te verwijderen na eerste verzoek van QONQORD hiertoe. Doet Opdrachtgever dit niet, dan is QONQORD gerechtigd de informatie in kwestie zelf te verwijderen. Bij (dreigende) inbreuk op rechten van derden is QONQORD gerechtigd Opdrachtgever met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande mededeling toegang tot het systeem te ontfagen.
- 42.6. QONQORD is gerechtigd de Overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien Opdrachtgever niet onmiddellijk na het daartoe strekkende verzoek van QONQORD de beweerdelijk inbreukmakende Data, applicaties, websites en/of andere content verwijderd.
- 42.7. QONQORD is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van verlies of beschadiging van de Data, applicaties, websites en andere content op de Hostingomgeving.

43. Terbeschikkingstelling Personeel

- 43.1. Indien in de Overeenkomst overeengekomen, zal QONQORD Personeel ter beschikking stellen voor de uitvoering van de in de Overeenkomst omschreven Diensten op basis van een inspanningsverplichting en onder leiding en toezicht van een door Opdrachtgever aangewezen projectleider.
- 43.2. Het Personeel voert de werkzaamheden uitsluitend uit ten behoeve van Opdrachtgever. Het Personeel zal de redelijke instructies van Opdrachtgever opvolgen maar kan niet gehouden worden werkzaamheden uit te voeren die strijdig zijn met de opdracht van het Personeel. De Opdrachtgever gebruikt de resultaten van de werkzaamheden op eigen risico.
- 43.3. In de Overeenkomst zijn onder meer vermeld: de kwalificaties van het Personeel, de duur van de terbeschikkingstelling, de aard, plaats en tijdstippen van de te verrichten werkzaamheden alsmede een door ieder der Partijen aan te stellen contactpersoon die als aanspreekpunt voor de andere Partij zal fungeren.
- 43.4. Het Personeel zal door middel van door Opdrachtgever te ondertekenen werktijdenbriefjes opgaaf doen van het gewerkte aantal uren. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de naleving van de door Partijen vastgestelde procedures met betrekking tot deze werktijdenbriefjes.
- 43.5. Opdrachtgever heeft het recht de plaats waar de werkzaamheden dienen te worden verricht te wijzigen. Indien het wijzigen voor QONQORD leidt tot aantoonbaar hogere kosten, is QONQORD gerechtigd vergoeding van deze kosten te verlangen.
- 43.6. QONQORD heeft het recht het Personeel te vervangen door Personeel met dezelfde kwalificaties.

- 43.7. De terbeschikkingstelling van Personeel wordt aangegaan per uur met een minimum van vier (4) en een maximum van tien (10) uur per dag inclusief reistijd, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. De bepaling van de vergoeding voor de terbeschikkingstelling van Personeel vindt plaats op basis van nacalculatie, gebaseerd op het aantal door Personeel gewerkte uren. De terbeschikkingstelling van Personeel vangt aan op het moment dat het Personeel aanvangt met de uitvoering van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever waarbij reistijd, voorbereidings- c.q. inpaktijd en nacontrole- c.q. uitpaktijd wordt gezien als het verrichten van werkzaamheden.
- 43.8. Het Personeel zal de werkzaamheden verrichten tijdens kantooruren. Als het Personeel op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht buiten kantooruren of buiten de overeengekomen werkzaamheden, kan QONQORD die werkzaamheden als meerwerk in rekening brengen tegen het op dat moment geldende (overwerk)tarief.
- 43.9. Het uurtarief is in de Overeenkomst vastgelegd. Het uurtarief geldt uitsluitend voor de in de Overeenkomst aangeduide functie of medewerker. Het in de Overeenkomst vastgelegde uurtarief geldt voor het kalenderjaar waarin de Overeenkomst is tot stand gekomen. Prijsstijgingen die het gevolg zijn van overheidsmaatregelen zullen aan Opdrachtgever worden doorberekend met ingang van het tijdstip van die wijziging(en). Prijsstijgingen die het gevolg zijn van de loonkostenontwikkeling bij QONQORD zullen jaarlijks per 1 januari worden doorberekend.
- 43.10. Opdrachtgever zal alle wettelijke bepalingen betreffende arbeidsomstandigheden en arbeidstijden en de zorgplicht ten aanzien van de veiligheid van de werkomgeving zoals bedoeld in artikel 7: 658 BW bij de uitvoering van de Overeenkomst naleven. Opdrachtgever zal QONQORD vrijwaren en schadeloosstellen voor alle boetes en aanspraken wegens het overtreden van deze bepalingen of het niet nakomen van deze zorgplicht.
- 43.11. QONQORD zal haar verplichtingen ingevolge alle toepasselijke sociale verzekerings- en fiscale wetgeving ten aanzien van het door QONQORD aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Personeel naleven. QONQORD zal Opdrachtgever vrijwaren voor alle vorderingen en/of naheffingen van de bedrijfsvereniging of fiscus wegens het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van deze verplichtingen. Op verzoek van Opdrachtgever zal QONQORD aan Opdrachtgever schriftelijk bewijs verstrekken van de afdracht van de in dit artikellid bedoelde sociale premies en belastingen.

