

HOOFDSTUK 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begrippen

In onderhavige algemene leveringsvoorwaarden is een aantal begrippen gedefinieerd welke hierin en in een overeenkomst waarop onderhavige leveringsvoorwaarden van toepassing zijn of worden verklaard, met een hoofdletter worden aangeduid en de hier aangegeven betekenis hebben.

1.1 Acceptatietest: een test waarmee Opdrachtgever kan onderzoeken of het onderwerp van acceptatie aan de overeengekomen specificaties voldoet.

1.2 Beschikbaarheid: het percentage van de tijd van het Service Window waarin Opdrachtgever gebruik kan maken van de Functionaliteit.

1.3 Bijlage: aanhangsel bij een overeenkomst welke daarvan integraal deel uitmaakt.

1.4 Consultancy: Dienst bestaande uit diverse (algemene) advieswerkzaamheden.

1.5 Diensten: de door Stream op basis van een overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties.

1.6 Documentatie: door Stream opgestelde gebruikershandleiding(en) met betrekking tot (functioneel) gebruik van de SAAS-Dienst, welke binnen de Functionaliteit als helpfunctie ter beschikking staat.

1.7 Feestdag: nieuwjaarsdag, eerste paasdag, tweede paasdag, hemelvaartsdag, eerste pinksterdag, tweede pinksterdag, eerste kerstdag, tweede kerstdag, Koninginnedag en één keer per vijf jaar bevrijdingsdag.

1.8 Functionaliteit: de gebruiksfuncties en -mogelijkheden van de Programmatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of programmamodules. De door Opdrachtgever af te nemen Functionaliteit is gespecificeerd in de Overeenkomst

1.9 Gebrek: een onvolkomenheid in de Functionaliteit waardoor deze niet voldoet/voldoen aan de specificaties, of een verstoring in de Beschikbaarheid van de Functionaliteit.

1.10 Gebruiker: een functionaris van Opdrachtgever die gerechtigd is van de SAAS-Dienst gebruik te maken.

1.11 Implementatie: Dienst bestaande uit het operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden van de Functionaliteit ten behoeve van de ingebruikname door Opdrachtgever en het bekendmaken (niet zijnde Opleidingen) van Gebruiker(s) daarmee.

1.12 Inhoud: Alle informatie, gegevens en/of media (gestructureerd en ongestructureerd) die met behulp van een Saas-Dienst door Opdrachtgever wordt geregistreerd, bewerkt en gepubliceerd.

1.13 Maatwerk: Dienst bestaande uit het ontwikkelen van klantspecifieke producten zoals Functionaliteit, koppelingen en extra of aangepaste rapporten.

1.14 Maintenance Window: het tijdvak waarin de SAAS-Dienst niet beschikbaar hoeft te zijn en wat gereserveerd is voor regulier onderhoud.

1.15 Ondersteuning: Dienst bestaande uit support- en beheeractiviteiten van Stream gericht op het ondersteunen van Gebruikers en het instandhouden van de Functionaliteit.

1.16 Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van Stream bij een overeenkomst.

1.17 Opleiding: Dienst bestaande uit een vorm van kennisoverdracht waarvan het doel is om de gebruikers bekend te maken met de door Stream te leveren Functionaliteit van de Programmatuur, en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij vanaf het moment van de terbeschikkingstelling van de Functionaliteit op een adequate wijze daarmee kunnen werken, zoals dat voor hun specifieke werkzaamheden noodzakelijk is.

1.18 Programmatuur: computerprogramma's met bijbehorende Documentatie en materialen.

1.19 SAAS-Dienst: Dienst bestaande uit het door Stream ten behoeve van Opdrachtgever op afstand ter beschikking stellen van de Functionaliteit, alsmede Ondersteuning.

1.20 Service Window: het tijdvak, vallende buiten het Maintenance Window, waarin de SAAS-Dienst op grond van een overeenkomst beschikbaar dient te zijn.

1.21 SSA: Software Service Agreement, zijnde een document met betrekking tot de overeengekomen kwaliteitsnormen van de uit te voeren Dienst(en), welke integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van een overeenkomst.

1.22 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.

1.23 Werkuren: uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

Artikel 2. Offerte en overeenkomst

2.1 Onderhavige algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van Stream, alsmede alle overeenkomsten en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Stream en Opdrachtgever. Toepasselijkheid van algemene leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtgever is uitdrukkelijk uitgesloten.

2.2 Een offerte heeft een geldigheidstermijn van dertig (30) dagen.

2.3 De overeenkomst komt tot stand door integrale aanvaarding door Opdrachtgever van de offerte van Stream. Aanvaarding vindt plaats door het ondertekenen door Opdrachtgever van de opdrachtbevestiging.

2.4 Een afwijkende aanvaarding van een offerte betekent een uitnodiging aan Stream tot het uitbrengen van een nieuwe offerte. Een nieuwe offerte kan door Opdrachtgever worden aanvaard op dezelfde wijze als vermeld in artikel 2.3.

2.5 De overeenkomst kan tevens tot stand komen door het door beide partijen ondertekenen van een door Stream opgestelde overeenkomst.

Artikel 3. Samenwerking

3.1 Partijen zijn zich bewust van het belang van hun samenwerking en de mate waarin duidelijke communicatie essentieel is voor het welslagen van genoemde samenwerking.

3.2 Partijen zullen regelmatig voortgangsoverleg voeren. De frequentie van overleggen, de samenstelling van het overleg en nader overeen te komen onderwerpen zullen worden vastgelegd in het plan van aanpak dat ten behoeve van de Implementatie wordt opgesteld of de SSA in het kader van de uitvoering van Diensten.

Artikel 4. Verplichtingen Opdrachtgever

4.1 Opdrachtgever verbindt zich jegens Stream om de te verrichten Diensten zoals bepaald en uitgewerkt in een overeenkomst te aanvaarden en de benodigde medewerking te verlenen.

4.2 De Opdrachtgever zal Stream te allen tijde juist en volledig informeren omtrent feiten en omstandigheden die verband houden met het correct uitvoeren van een overeenkomst.

4.3 Als Opdrachtgever nalatig is in het verschaffen van informatie welke noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst, met inbegrip van die informatie waarvan Opdrachtgever kan vermoeden dat deze noodzakelijk is voor de uitvoering, is Stream voor de duur van deze nalatigheid niet gehouden meer dan naar beste kunnen te presteren.

4.4 De Opdrachtgever stelt desgewenst kantoorruimte en overige voorzieningen, computer-, telefoon- en faxfaciliteiten ter beschikking aan Stream om een overeenkomst naar behoren te kunnen uitvoeren. De faciliteiten zullen voldoen aan de eisen die de vigerende Arbeidswetgeving daaraan stelt.

4.5 Stream zal, indien bij de uitvoering van een overeenkomst gebruik wordt gemaakt van faciliteiten van de Opdrachtgever, procedures met betrekking tot back-up, veiligheid en viruscontrole volgen, mits Stream tijdig en schriftelijk op de hoogte is gebracht van (de inhoud van) deze procedures.

4.6 De Opdrachtgever zal het benodigde personeel inzetten om Stream in staat te stellen om een overeenkomst uit te voeren. Indien in de offerte specifieke afspraken zijn gemaakt omtrent de inzet van specifiek personeel door de Opdrachtgever dan zal de Opdrachtgever deze afspraken nakomen. Indien de Opdrachtgever in kwalitatieve of kwantitatieve zin deze afspraken niet kan nakomen dan is de Opdrachtgever verplicht desnoods en terstond externe capaciteit in te schakelen.

4.7 Het is Opdrachtgever niet toegestaan Diensten weder te verkopen en/of weder te verhuren en/of anderszins beschikkingshandelingen te verrichten met betrekking tot rechten die hij op grond van een overeenkomst verkrijgt.

4.8 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zodanig gebruik te maken van Diensten dat daardoor schade kan ontstaan aan Stream, haar organisatie of in te zetten producten, of aan een derde, of waardoor storingen in de Diensten van Stream kunnen ontstaan.

4.9 Het is Opdrachtgever niet toegestaan Diensten van Stream te gebruiken voor het voorhanden hebben en/of publiceren van informatie die inbreuk maakt op rechten van anderen waaronder mede begrepen

auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten, in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden.

4.10 Opdrachtgever vrijwaart Stream tegen aanspraken van derden op grond van handelingen van Opdrachtgever welke in strijd zijn met dit artikel.

4.11 De uit vertraging bij de uitvoering van een overeenkomst voortvloeiende extra kosten en honoraria, ontstaan door het niet tijdig of behoorlijk ter beschikking stellen van door Stream verzochte informatie, bescheiden, faciliteiten en/of personeel zijn volledig voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 5. Termijnen, plan van aanpak en vertraging

5.1 Alle door Stream naar beste weten op te geven data, termijnen e.d. in het kader van de uitvoering van een overeenkomst gelden bij benadering. Stream zal zoveel mogelijk overeengekomen data, termijnen e.d. trachten na te komen. Het niet halen van een datum, levering e.d. kan niet leiden tot intreden van verzuim of enigerlei aansprakelijkheid van de kant van Stream.

5.2 De levering van Diensten geschiedt in principe op basis van een plan van aanpak dat door Stream is opgesteld. Dit plan van aanpak omvat in ieder geval een tijdschema, met daarin een aantal gedefinieerde mijlpalen. Voorts wordt in het plan van aanpak de projectorganisatie beschreven.

5.3 Indien de uitvoering van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal Stream hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever melding maken en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven en de consequenties voor de verdere uitvoering van de Implementatie.

5.4 Indien een partij signaleert dat de andere partij zich niet voldoende inzet, zal deze de andere partij hierover schriftelijk informeren, waarna zij in overleg zullen treden.

Artikel 6. Meerwerk

6.1 Indien Stream meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan Opdrachtgever, omvattende de vermeende aanleiding hiertoe.

6.2 Onder meerwerk wordt verstaan gewenste extra aanpassingen en extra gewenste Functionaliteit of additionele diensten.

6.3 Stream zal voordat met het meerwerk wordt aangevangen een schriftelijke offerte uitbrengen, met betrekking tot de omvang van het door Stream verwachte meerwerk en de daaraan verbonden kosten. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk. Stream zal slechts overgaan tot uitvoering van het meerwerk na een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.

Artikel 7. Vergoedingen en tarieven

7.1 Prijzen en tarieven voor de Diensten worden in desbetreffende overeenkomst vastgelegd.

7.2 Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere van overheidswege verplichte belastingen, heffingen en/of toeslagen.

7.3 Voor gewerkte uren buiten Werkuren kan een toeslag in rekening gebracht worden.

7.4 Reis- en verblijfkosten worden separaat in rekening gebracht en zijn derhalve niet inbegrepen in de prijzen en tarieven.

7.5 Stream is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks, voor het eerst in het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar van de ingangsdatum van de overeenkomst, aan te passen. Wat betreft de SAAS-Dienst zal een tariefsaanpassing gebaseerd zijn op de ontwikkeling van het CBS-prijnsindexcijfer voor CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloning voor de bedrijfstak Zakelijke Dienstverlening op de meest recente tijdsbasis met als basis 2000 is 100. Prijs- en tariefswijzigingen vinden uitsluitend per 1 januari plaats en zullen uiterlijk één (1) maand voor de ingangsdatum door Stream schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld.

Artikel 8. Facturering en betaling

8.1 Stream kan elektronische facturen aan Opdrachtgever verzenden. Op alle facturen zal Stream datum, de periode waarin de Dienst(en) is/zijn of wordt/worden verricht, het verschuldigde bedrag in euro's en de verschuldigde BTW en/of andere van overheidswege verplichte heffingen vermelden.

8.2 Voor de SAAS-Dienst brengt Stream op jaar- of kwartaalbasis een voorschotnota in rekening op basis van het geschatte gebruik dat in samenspraak met Opdrachtgever wordt vastgesteld. Achteraf wordt op

jaar- of kwartaalbasis het voorschot verrekend met de verschuldigde vergoeding.

8.3 De vergoeding voor Opleidingen is volledig vooraf verschuldigd.

8.4 Andere Diensten dan de in artikel 8.2 en 8.3 genoemd worden op basis van nacalculatie maandelijks achteraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

8.5 Iedere betaling door Opdrachtgever vindt plaats zonder recht op aftrek, korting of verrekening.

8.6 Reclames met betrekking tot onjuistheid van de fact(u)ur(en) danwel de kwaliteit van de verleende Diensten dienen binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum respectievelijk constatering van de gebrekkige kwaliteit -doch uiterlijk dertig (30) na afronding van de werkzaamheden- bij Stream schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt.

8.7 Het indienen van een reclame ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen. Stream zal terstond na ontvangst de reclame onderzoeken. Ingeval van een terecht bezwaar heeft de Opdrachtgever het recht op terugbetaling, respectievelijk het kosteloos verbeteren van de afgekeurde Dienst.

8.8 Indien Opdrachtgever facturen niet binnen de overeengekomen termijn heeft voldaan zal Opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, vanaf de vervaldag de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om binnen de door Stream gestelde redelijke termijn de vordering te voldoen, is Stream gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op volledige vergoeding van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van het totale factuurbedrag.

8.9 In geval van niet-tijdige betaling van een factuur door Opdrachtgever is Stream gerechtigd haar Diensten op te schorten, tenzij Opdrachtgever tijdig de inhoudelijke juistheid van de factuur of de kwaliteit van de verrichte werkzaamheden heeft betwist op de wijze als bepaald in artikel 8.6.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Stream bij de uitvoering van een overeenkomst gerealiseerde resultaten, zoals rapporten, adviezen, documentatie en Documentatie, functioneel- en systeemontwerpen, werkwijzen, programmatuur, data, gegevensbestanden en/of andere informatie, een en ander in de ruimste zin des woords, (blijven) berusten bij Stream. Het staat Stream vrij om deze producten c.q. resultaten en verkregen know-how elders in te zetten.

9.2 Opdrachtgever verkrijgt op de door Stream gerealiseerde resultaten van de uitvoering van een overeenkomst een gebruiksrecht, waaronder begrepen het recht om de opgeleverde producten c.q. gerealiseerde resultaten voor eigen gebruik binnen de eigen organisatie te verveelvoudigen en gebruiken. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan deze resultaten aan derden te tonen, daarin inzicht te geven of anderszins kenbaar te maken.

9.3 Inhoud die door Opdrachtgever, dan wel door haar geautoriseerde personen, met behulp van een Saas-Dienst zijn geregistreerd blijven het eigendom van Opdrachtgever. Stream maakt geen aanspraak op het eigendom van of de controle over deze Inhoud.

Artikel 10. Looptijd, beëindiging en verlenging

10.1 Een overeenkomst treedt in werking op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door Stream is ontvangen, danwel indien partijen een overeenkomst opstellen, zodra beide partijen deze hebben ondertekend. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals door partijen overeen te komen en eindigt in elk geval indien beide partijen aan al hun verplichtingen uit desbetreffende overeenkomst hebben voldaan.

10.2 In afwijking van het voorgaande artikel treedt de overeenkomst tot levering van de SAAS-Dienst in werking zoals bepaald in Artikel 25.

10.3 Partijen kunnen een overeenkomst met een looptijd korter dan één (1) jaar tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand door het zenden van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst aan de andere partij.

10.4 Als partijen een overeenkomst zijn aangegaan met een looptijd van één (1) jaar of langer dan kan deze worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden en voor het eerst na het verstrijken van een periode van tenminste zes (6) maanden. Opzegging vindt plaats door het zenden van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst aan de andere partij.

10.5 Blijft opzegging van een overeenkomst uit en eindigt deze niet door het voldoen door beide partijen aan alle verplichtingen uit die

overeenkomst, dan wordt een overeenkomst als bedoeld in artikel 10.3 na ommekomst van de (initiële) looptijd voor eenzelfde periode van rechtswege verlengd en een overeenkomst als bedoeld in artikel 10.4 na ommekomst van de (initiële) looptijd telkens voor een periode van twaalf (12) maanden, zulks onder dezelfde voorwaarden en condities, doch met inachtneming van het gestelde in artikel 7.5.

10.6 Een opzegging dient altijd plaats te vinden tegen het einde van een kalendermaand.

10.7 Buiten hetgeen elders in een overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd een overeenkomst buiten rechte en met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst indien:

- a. de andere partij in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit desbetreffende overeenkomst tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt.
- b. de andere partij surséance van betaling aanvraagt of hem surséance van betaling is verleend; het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of dat hij in staat van faillissement is verklaard; de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij dan wel op de bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken activa, dan wel de andere partij niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit een overeenkomst na te kunnen komen.

10.8 Indien een overeenkomst met betrekking tot de SAAS-Dienst door Opdrachtgever wordt ontbonden op grond van het in artikel 10.7 bepaalde, heeft Opdrachtgever op eerste verzoek het recht om voor een periode van twee (2) aaneengesloten maanden de Functionaliteit te blijven gebruiken, één en ander tegen een nader te bepalen en vooruit te betalen redelijke vergoeding. Iedere andere wijze van beëindiging van een overeenkomst heeft terstond beëindiging van gebruik en onthouding van toegang tot de Functionaliteit tot gevolg.

10.9 Stream is gerechtigd een overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen indien tenminste vier (4) maanden zijn verstreken waarbinnen door Opdrachtgever van de SAAS-Dienst geen gebruik is gemaakt. Het gestelde in artikel 31.4 is van toepassing.

10.10 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van die overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de overeenkomst bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en forumkeuze.

Artikel 11. Geheimhouding; beveiliging; publiciteit

11.1 Beide partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen over de informatie over elkaars organisatie, de werking van Programmatuur, Functionaliteit, data, gegevens en alle andere informatie die in het kader van de overeenkomst, waaronder begrepen zowel voorafgaand bij de totstandkoming als bij de uitvoering daarvan, over en weer aan elkaar bekend gemaakt is. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en/of gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Ieder der partijen draagt er zorg voor dat de bij de werkzaamheden betrokken werknemers en derden contractueel tot geheimhouding zijn verplicht.

11.2 Over alle informatie zoals genoemd in artikel 11.1, afkomstig van de andere partij die in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook bij een partij berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt ieder der partijen zich:

- a. alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
- b. de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
- c. de gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van andere partij, dan wel na verkregen toestemming van andere partij te vernietigen;
- d. de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan de partij op wie de verplichting rust in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
- e. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens andere partij op bewaring en gebruik van gegevens.

11.3 Ieder der partijen zal zich maximaal inspannen ervoor te zorgen dat zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden op de hoogte zijn van de in artikel 11.2 genoemde verplichtingen en zij deze stipt zullen naleven.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade.

12.2 De aansprakelijkheid van Stream voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit hoofde van een overeenkomst is beperkt tot directe schade en per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de waarde van de termijnen welke in de drie (3) maanden voorafgaande aan het zich voordoen van de schade door Opdrachtgever aan Stream in het kader van de overeenkomst zijn verstuurd en betaald. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Stream aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt echter niet vergoed als de overeenkomst door Opdrachtgever wordt of is ontbonden;

- a. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
- b. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van onderhavige algemene leveringsvoorwaarden.

c. redelijke kosten welke zijn gemoeid met verlies van databestanden.

12.3 Aansprakelijkheid voor andere vormen van schade dan die genoemd in artikel 12.2 is uitgesloten.

12.4 De in artikel 12.2 en artikel 12.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:

- a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsels;
- b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van één der partijen, waaronder diens werknemers en ingeschakelde derden;
- c. in geval van schending van enig wettelijk voorschrift.

12.5 In de in artikel 12.4 genoemde gevallen is de maximale aansprakelijkheid van Stream beperkt tot maximaal de waarde van de termijnen welke in de negen (9) maanden voorafgaande aan het zich voordoen van de schade door Opdrachtgever aan Stream in het kader van een overeenkomst zijn verstuurd en betaald.

12.6 De aansprakelijkheid van een partij wegens tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat pas nadat de nalatige partij door de andere partij in gebreke is gesteld, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 13. Overmacht

13.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding terzake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere partij daarvan schriftelijk in kennis stelt.

13.2 Als een partij door overmacht tekort schiet in de nakoming van een verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst kan de andere partij, indien vaststaat dat nakoming blijvend onmogelijk zal zijn, danwel indien een periode van meer dan veertig (40) Werkdagen is verstreken, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

Artikel 14. Garantie

14.1 Stream garandeert wat betreft Diensten:

- a. deze op vakbekwame wijze, naar beste inzicht en vermogen en met inachtneming van alle redelijke zorgvuldigheid zal worden uitgevoerd;

- b. de resultaten daarvan zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties;
- c. voor de duur van de overeenkomst haar personeel voldoende gekwalificeerd is en blijft;
- d. een tussen partijen overeengekomen service level voorzover vastgelegd in een SSA.

14.2 Stream garandeert de Beschikbaarheid tot en met haar infrastructuur. Stream is niet verantwoordelijk voor de telecommunicatieverbindingen vanaf haar infrastructuur naar Opdrachtgever, daaronder mede begrepen de telecommunicatieverbindingen van Opdrachtgever.

14.3 Stream garandeert wat betreft de Opleidingen dat de in te zetten trainers c.q. docenten vakbekwaam zijn en beschikken over voldoende didactische vaardigheden.

14.4 Opdrachtgever kan aanspraak maken op garantie indien Stream terstond na ontdekking van een Gebrek schriftelijk wordt geïnformeerd omtrent de aard van het Gebrek.

Artikel 15. Privacy

15.1 Indien in de relatie tussen Stream en Opdrachtgever sprake is van ten behoeve van Opdrachtgever op de infrastructuur van Stream geregistreerde en verwerkte persoonsgegevens in de zin van Wet Bescherming Persoonsgegevens, dan zal de verantwoordelijkheid van Stream die van 'bewerker' in de zin van die wet niet overstijgen.

15.2 Indien en voorzover alsdan van toepassing zal Stream in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens een redelijk niveau van beveiliging van werkzaamheden garanderen indien die het verwerken van persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, omvatten. De redelijkheid van het niveau van beveiliging zal worden gerelateerd aan alle omstandigheden, zoals de aard van de gegevens en de kosten die (zouden) worden gemaakt om een bepaald niveau van beveiliging te garanderen.

15.3 Opdrachtgever verklaart dat hij -indien en voor zover van toepassing- in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens zal handelen en de verplichtingen voortvloeiende uit de betreffende wetgeving zal naleven c.q. nakomen. Een verplichting zou kunnen zijn om verwerking van persoonsgegevens aan te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

15.4 Opdrachtgever garandeert de rechtmatigheid van eventueel gebruik van persoonsgegevens, verwerking, archivering, het doel van het gebruik en de uitwisseling van persoonsgegevens en/of enig ander gebruik zoals voortvloeit uit de uitvoering van overeenkomst.

15.5 Partijen vrijwaren elkaar over en weer tegen elke aanspraak van de derden, waaronder mede begrepen het College Bescherming Persoonsgegevens of individuen met betrekking tot het niet nakomen van de verplichtingen zoals gesteld in dit artikel.

Artikel 16. Audits

16.1 Opdrachtgever is gerechtigd een onafhankelijke accountant een audit te doen instellen bij Stream om de inhoudelijke juistheid van verzonden facturen te controleren.

16.2 Met betrekking tot de SAAS-Dienst is Opdrachtgever gerechtigd de kwaliteit daarvan alsmede het gerealiseerde niveau van beveiliging van persoonsgegevens door een auditor te doen onderzoeken.

16.3 Opdrachtgever zal voor het doen uitvoeren van iedere audit een onafhankelijke deskundige inschakelen, die het onderzoek met de benodigde medewerking van Stream zo spoedig mogelijk zal uitvoeren. Stream heeft het recht een auditor te weigeren indien zij daartoe redelijke grond heeft. Opdrachtgever zal alsdan een andere auditor aanwijzen.

16.4 Opdrachtgever zal een audit te allen tijde tijdig bij Stream aankondigen.

16.5 Iedere audit als bedoeld in dit artikel heeft een vertrouwelijk karakter en strekt zich niet verder uit dan voor de controle van belang is.

16.6 Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met zijn auditrecht en dit slechts uitoefenen indien hij gerede grond heeft te twifelen aan de juistheid van facturen, kwaliteit van de SAAS-Dienst of beschermingsniveau voor persoonsgegevens.

16.7 De kosten van een audit zijn voor rekening van Opdrachtgever tenzij uit het resultaat van het onderzoek onmiskenbaar blijkt dat Stream structureel en/of ernstig tekort is geschoten, in welk geval Stream de redelijke onderzoekskosten zal dragen.

16.8 Stream is gerechtigd de kosten die voor haar in redelijkheid gemoed zijn met de te verlenen medewerking aan een audit, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 17. Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming

17.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd enig recht of verplichting uit een overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stream.

17.2 Stream is bevoegd rechten en verplichtingen voortvloeiende uit een overeenkomst over te dragen aan een Stream gelieerde ondernemingen.

17.3 Stream is bevoegd om bij de uitvoering van (een) overeenkomst(en) gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. Deze bevoegdheid van Stream laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Stream voor de nakoming van de krachtens de overeenkomst op haar rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever en hoofdaannemer rustende verplichtingen.

Artikel 18. Toepasselijk recht; geschillen

18.1 Op alle overeenkomsten tussen Stream en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

18.2 In geval van een geschil, geeft de meest gerede van partijen aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summier opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.

18.3 Alle geschillen welke naar aanleiding van of ten gevolge van de overeenkomst of nadere overeenkomsten ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen en hun rechtsopvolgers mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan een arbitragepanel van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te Rijswijk.

18.4 Alvorens het geschil voor te leggen aan de het arbitragepanel, zullen partijen trachten het geschil door middel van andere vormen van alternatieve geschillenbeslechting, zoals bindend advies, ICT-mediation, proberen op te lossen.

18.5 Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van partijen om in spoedeisende gevallen een voorlopige voorziening te vragen bij de Voorzieningenrechter van de arrondissementrechtbank te Amsterdam, danwel conservatoire maatregelen te treffen.

18.6 Het in de artikelen 18.3 t/m 18.5 bepaalde laat onverlet de verplichting van partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Artikel 19. Algemene bepalingen

19.1 De algemene inkoop- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtgever, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op een overeenkomst.

19.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken verband houdende met (de uitvoering van) een overeenkomst hebben geen rechtskracht, tenzij deze door de betreffende partij schriftelijk zijn bevestigd.

19.3 Kennisgevingen die partijen op grond van de overeenkomst of onderhavige algemene leveringsvoorwaarden schriftelijk aan elkaar zullen doen, kunnen ook digitaal, dat wil zeggen per fax of per e-mail, plaatsvinden, tenzij uit de context evident is dat daadwerkelijk schriftelijk is bedoeld.

19.4 De klant verleent aan Stream een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om het handelsmerk, het logo en de handelsnaam van de klant te gebruiken tijdens de initiële termijn of de dan van toepassing zijnde verlengingstermijn van deze overeenkomst, maar uitsluitend en voor zover het gebruik van het handelsmerk, het logo en de handelsnaam van de klant nodig zijn voor de dienstverlening op basis van deze overeenkomst. Bovendien verleent de klant aan Stream een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om het gebruik van het handelsmerk, het logo en de handelsnaam voor promotie- en marketingdoeleinden tijdens de initiële termijn of de dan van toepassing zijnde verlengingstermijn van deze overeenkomst.

19.5 In de gevallen waarin een overeenkomst niet voorziet, dan wel indien wijziging van een overeenkomst of de bijbehorende Bijlagen noodzakelijk is, treden partijen hiertoe in overleg. Wijzigingen van de overeenkomst en/of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

19.6 Het nalaten door één van de partijen om binnen een in een overeenkomst 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.

19.7 Indien één van de bepalingen van een overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van die overeenkomst van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen. Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de offerte en deze algemene voorwaarden, geldt het gestelde in de offerte.

19.8 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de overeenkomst respectievelijk de offerte en de bij een overeenkomst respectievelijk de offerte behorende Bijlagen, geldt het gestelde in die overeenkomst respectievelijk de offerte.

19.9 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de Bijlagen geldt het gestelde in de Bijlage met het laagste nummer, in de zin dat Bijlage 1 prevaleert boven Bijlage 2, Bijlage 2 boven Bijlage 3 enzovoort.

HOOFDSTUK 2. Diensten

Artikel 20. Diensten

20.1 Diensten, anders dan de SAAS-Dienst of Opleidingen, welke separaat overeengekomen worden, kunnen betrekking hebben op:

- a. Consultancy;
- b. ontwikkelen van Maatwerk;
- c. Implementatie;
- d. additionele werkzaamheden, nader te specificeren in de overeenkomst.

20.2 In de offerte van Stream zal worden vermeld welke Diensten Oprachtgever zal afnemen, alsmede een opgave van de uit te voeren werkzaamheden, de periode waarin dit zal geschieden, welke medewerkers zullen worden ingezet en de toepasselijke tarieven voor deze Diensten. Stream zal de Diensten aanvangen zodra de door Oprachtgever ondertekende opdrachtbevestiging is ontvangen, danwel op de in de opdrachtbevestiging opgenomen datum.

Artikel 21. Consultancy

21.1 Stream kan op grond van een overeenkomst Consultancy uitvoeren voor Oprachtgever.

21.2 Consultancy kan bestaan uit:

- a. project management, waarbij Stream zich zal inspannen beoogde projectresultaten te realiseren;
- b. business consultancy, zijnde het adviseren over de bedrijfsvoering bij Oprachtgever;
- c. applicatie consultancy, bestaande uit het adviseren over en realiseren van de inrichting van de Programmatuur;
- d. technisch consultancy, zijnde het uitvoeren van conversie- en programmeerwerkzaamheden.
- e. overige consultancywerkzaamheden.

21.3 Uitvoering van de in dit artikel bedoelde werkzaamheden kan ter keuze van Stream geschieden op haar eigen locatie danwel op locatie van Oprachtgever. In het laatste geval zal Oprachtgever zorgdragen voor voldoende faciliteiten zoals bepaald in artikel 4.4.

21.4 Uitvoering van een overeenkomst als in dit artikel bedoeld geschiedt op grond van het inzicht en onder de verantwoordelijkheid van Stream.

21.5 Stream zal bepalen welke medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de overeenkomst. Indien Oprachtgever een verzoek doet voor de inzet van een bepaalde consultant dan kan Stream daaraan voldoen, doch zulks ter vrije bepaling van Stream.

21.6 Stream heeft het recht een ten behoeve van Oprachtgever ingezette medewerker te vervangen. Indien vervanging plaatsvindt op grond van een keuze van Stream dan zijn de inwerkkosten van de nieuw in te zetten medewerker voor eigen rekening en risico van Stream.

21.7 Oprachtgever heeft het recht om met gerede grond vervanging van een medewerker te vragen. Indien de oorzaak voor dit verzoek is gelegen bij Stream dan zijn de hiermee gemoeide inwerkkosten van de nieuw in te zetten medewerker voor eigen rekening en risico van Stream; anders voor rekening van Oprachtgever.

Artikel 22. Ontwikkeling Maatwerk

22.1 Partijen kunnen overeenkomen dat Stream ten behoeve van Oprachtgever Maatwerk zal ontwikkelen.

22.2 Oprachtgever draagt zorg voor de specificaties van het Maatwerk en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan, ongeacht of hij deze zelf heeft opgesteld, danwel deze door een derde heeft doen opstellen.

22.3 Stream kan op verzoek van Oprachtgever de specificaties als bedoeld in het voorgaande lid reviews c.q. controleren, of in zijn geheel opstellen, één en ander op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven. Stelt Stream de specificaties op dan zal Oprachtgever deze schriftelijk goedkeuren alvorens Stream aanvangt met de ontwikkeling van het Maatwerk.

22.4 Stream zal het Maatwerk met gepaste vakkundigheid en zorgvuldigheid ontwikkelen. Ten behoeve van de ontwikkeling kunnen partijen een plan van aanpak opstellen.

22.5 Levering van Maatwerk geschiedt door feitelijke terbeschikkingstelling daarvan of door een schriftelijk mededeling dat het Maatwerk ter beschikking van Oprachtgever staat.

22.6 Indien Stream de implementatie van Maatwerk uitvoert, is 23.2 t/m 23.4 van overeenkomstige toepassing, terwijl het Maatwerk aan een Acceptatieprocedure kan worden onderworpen conform Artikel 24.

Artikel 23. Implementatie

23.1 Indien Stream de Implementatie van de SAAS-Dienst verzorgt, stelt zij als eerste onderdeel van de Implementatie een plan van aanpak op aan de hand van de eisen en wensen van Oprachtgever. Oprachtgever zal het plan van aanpak schriftelijk dienen goed te keuren, voordat de Implementatie een aanvang kan nemen.

23.2 Stream zal de Implementatie van de SAAS-Dienst conform het plan van aanpak uitvoeren op locatie van Oprachtgever. Onderdeel van de Implementatie is -indien van toepassing- conversie van relevante data.

23.3 Na afronding van de Implementatie zal Stream Oprachtgever hiervan schriftelijk in kennis stellen onder vermelding dat Oprachtgever de benodigde inloggegevens voor zijn Gebruikers kan aanmaken op de wijze als uiteengezet in de gebruikersinstructie en beschreven in de Documentatie.

23.4 Oprachtgever zal na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving als bedoeld in artikel 23.3 een Acceptatietest kunnen uitvoeren conform het bepaalde in Artikel 24.

23.5 Mogelijk onderdeel van de Implementatie zal zijn dat Stream Gebruikers zal Opleiden in het gebruik van de Functionaliteit, niet zijnde de gebruikersinstructie als bedoeld in artikel 1.11. Artikel 32 is van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK 3. Acceptatie

Artikel 24. Acceptatietest

24.1 Na de kennisgeving als bedoeld in artikel 23.3 kan de Functionaliteit die in het kader van de SAAS-Dienst ter beschikking wordt gesteld door Oprachtgever binnen tien (10) Werkdagen in zijn testomgeving aan een Acceptatietest worden onderworpen.

24.2 Oprachtgever zal tijdig in overleg met Stream de acceptatieprocedure opstellen. De toets behelst een test op conformiteit aan de functies zoals gespecificeerd in het plan van aanpak en/of de Documentatie, een en ander mits beschikbaar, danwel anders of aanvullend op basis van door Oprachtgever in nauw overleg en samenwerking met Stream opgestelde testcriteria.

24.3 Oprachtgever zal de Acceptatietest binnen tien (10) Werkdagen na aanvang afronden.

24.4 Stream zal op eerste verzoek van Oprachtgever hem bij de uitvoering van de Acceptatietest bijstaan, zulks tegen de gebruikelijke prijzen en tarieven.

24.5 Oprachtgever maakt het resultaat van deze Acceptatietest binnen drie (3) Werkdagen na afronding van de Acceptatietest schriftelijk kenbaar maken aan Stream, inclusief vermelding van eventueel geconstateerde Gebreken en de conclusie of de Functionaliteit wel of niet is geaccepteerd.

24.6 Indien er gedurende de Acceptatietest Gebreken worden geconstateerd dan worden deze door Oprachtgever in zijn schriftelijke verslag gerapporteerd. Stream deze binnen tien (10) Werkdagen herstellen en zal zij Oprachtgever opnieuw in de gelegenheid stellen om een Acceptatietest uit te voeren conform de procedure van artikel 24.2 en 24.7.

24.7 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Stream tot herstel van zodanige Gebreken.

24.8 Indien het onderwerp van acceptatie door Oprachtgever is geaccepteerd, zal de datum waarop de schriftelijke kennisgeving hiervan door Oprachtgever is toegestuurd aan Stream, gelden als de datum van Acceptatie.

24.9 Indien er naar keuze van Oprachtgever, welke keuze hij tijdig schriftelijk kenbaar zal maken aan Stream, geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt, of wanneer Oprachtgever het Bedrijfsklaar opgeleverde in gebruik neemt, geldt de datum van ingebruikname als datum van (fictieve) acceptatie. Ingebruikname laat rechten uit garantie onverlet.

HOOFDSTUK 4. SAAS-Dienst

Artikel 25. Aanvang SAAS-Dienst

25.1 Na de schriftelijke kennisgeving van Acceptatie door Opdrachtgever als bedoeld in artikel 24.8 zal de Functionaliteit in gebruik worden genomen. Daarmee vangt de daadwerkelijke SAAS-Dienst aan. Indien de Acceptatietest niet binnen de in artikel 24.2 gestelde termijn plaatsvindt en/of de Functionaliteit zonder enige voorafgaande kennisgeving van Opdrachtgever aan Stream daadwerkelijk in gebruik wordt genomen, zal de Functionaliteit als volledig geaccepteerd worden beschouwd vanaf het moment van verstrijken van de in artikel 24.1 gestelde termijn, respectievelijk het moment van daadwerkelijke ingebruikname.

25.2 De SAAS-Dienst wordt geleverd volgens SSA, waarin tenminste het overeengekomen service level zal zijn vastgelegd.

25.3 Indien partijen in verband met de levering van de SAAS-Dienst geen Implementatietraject als bedoeld in Artikel 23 zijn overeengekomen, dan zal Stream ter initiatie van de SAAS-Dienst aan Opdrachtgever inloggegevens en passwords, alsmede andere relevante informatie c.q. gegevens verstrekken. Het moment waarop de SAAS-Dienst in dat geval aanvangt is die waarop Stream de in dit artikel bedoelde informatie c.q. gegevens heeft verzonden. De administratie van Stream is in deze doorslaggevend.

Artikel 26. Algemeen

26.1 Stream biedt de SAAS-Dienst aan op basis van een fair use beginsel, hetgeen in dit kader inhoudt dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de aan Opdrachtgever toe te rekenen systeem- en netwerkbelasting. Dit met dien verstande dat zij zich het recht voorbehoudt om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde afnemer, maatregelen te treffen.

26.2 Opdrachtgever dient, onverwijld na eerste kennisgeving van de zijde van Stream van een excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om daaraan een einde te maken. Stream is gerechtigd de SAAS-Dienst op te schorten bij een voortdurende excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.

26.3 Opdrachtgever zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang door Gebruikers met inloggegevens, zoals die door Stream ten tijde van de aanvang van de SAAS-Dienst of nadien zijn verstrekt, alsmede zorgdragen voor de zorgvuldige omgang van Gebruikers met inloggegevens zoals deze door Opdrachtgever zijn gegenereerd.

26.4 Opdrachtgever zal zich bij de gebruikmaking van de Functionaliteit bedienen van door Stream opgegeven ondersteunde browserprogramma's.

Artikel 27. Vrijwaring, escrow

27.1 Stream garandeert Opdrachtgever dat zij over alle rechten voor het gebruik van de Programmatuur, waarvan de Functionaliteit ter beschikking wordt gesteld, beschikt. Stream vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten op de Programmatuur welke de Functionaliteit realiseert.

27.2 Stream vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake de Functionaliteit of de Programmatuur. Stream neemt, mits terstond en volledig door Opdrachtgever in kennis gesteld van een dergelijke aanspraak, voor eigen kosten de verdediging en eventuele procesvoering op zich. Opdrachtgever verplicht zich zo nodig alle medewerking te verlenen bij het weerleggen van een dergelijke aanspraak.

27.3 Opdrachtgever draagt zorg voor het kunnen beschikken over voldoende licenties met betrekking tot programmatuur welke behulpzaam zijn bij het gebruik van de Functionaliteit. Stream zal tijdig aangeven welke programmatuur voor gebruik van de Functionaliteit nodig zijn.

27.4 Stream is bereid om op eerste verzoek van Opdrachtgever mee te werken aan een escrowregeling, mits alle hiermee gemoede kosten voor rekening van Opdrachtgever zijn.

Artikel 28. Versiebeleid; updates

28.1 Opdrachtgever zal het versiebeleid met betrekking tot de Programmatuur zoals door Stream vastgesteld, volgen.

28.2 Stream is niet verplicht Opdrachtgever op de hoogte te stellen van aanpassingen in de Functionaliteit, mits deze aanpassingen geen verlies van Functionaliteit met zich meebrengen, zulks ter bepaling van Stream.

28.3 Stream zal voorafgaand aan het toepassen van updates of andere wijzigingen die naar verwachting een vermindering of ernstige wijziging van Functionaliteit met zich mee kunnen brengen in overleg treden met Opdrachtgever alvorens de updates te Implementeren.

28.4 Het bepaalde in dit artikel is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.

Artikel 29. Ondersteuning

29.1 Stream zal in het kader van het langdurig gebruik van de Functionaliteit in het kader van het verlenen van de SAAS-Dienst een support desk inrichten en ter beschikking stellen en houden voor Ondersteuning, in het bijzonder voor gebruikersvragen waarvoor in de Documentatie geen oplossing is te vinden. Voorts is de support desk het centrale aanspraakpunt van Opdrachtgever met Stream met betrekking tot de SAAS-Dienst en eventuele bijbehorende diensten.

29.2 Opdrachtgever zal gebruik maken van Ondersteuning door Stream op de wijze zoals beschreven en conform de procedures zoals opgenomen in de SSA.

29.3 Stream kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Functionaliteit beschikken, van Opdrachtgever vergen dat deze Opleidingen van Stream betreft teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat hij niet langer een onevenredig beroep op de support desk van Stream doet. Stream zal een dergelijke eis aan Opdrachtgever in verband met een vermeend gebrek aan kennis van Gebruikers gronden op basis van de historie bij de support desk.

Artikel 30. Herstel van Gebreken

30.1 Stream zal Gebreken in de Functionaliteit, welke redelijkerwijs niet bij de Acceptatietest hadden kunnen worden geconstateerd, kosteloos verhelpen, zo mogelijk via een workaround.

30.2 Indien Opdrachtgever een beroep doet op een Gebrek in de levering van de SAAS-Dienst, dan is hij verplicht met Stream mee te werken bij het opsporen en herstellen van een Gebrek.

30.3 De melding van een Gebrek wordt gedaan aan de support desk die deze melding zal opnemen en afhandelen conform de procedures als opgenomen in de SSA.

30.4 Stream is nochtans gerechtigd de kosten van herstel van Gebreken als in artikel 30.1 bedoeld in rekening te brengen bij Opdrachtgever, indien na oplossing van het Gebrek Stream aantoonbaar dat de oorzaak van het Gebrek kan worden toegerekend aan Opdrachtgever omdat:

- a. een Gebrek is veroorzaakt door ondeskundig gebruik door Opdrachtgever of door zonder toestemming van Stream door Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen in de Functionaliteit;
- b. een Gebrek is terug te voeren op niet door Stream geleverde of geadviseerde programmatuur of apparatuur.

Artikel 31. Exit-dienst

31.1 In het geval van beëindiging van de overeenkomst met betrekking tot de SAAS-Dienst zal Stream op eerste verzoek van Opdrachtgever alle data retourneren welke op haar servers staan opgeslagen. Retournering geschiedt middels een fysieke gegevensdrager, danwel anderszins, en in een algemeen gangbaar formaat, zulks met het oog op de continuïteit van de informatievoorziening van Opdrachtgever.

31.2 Een verzoek als in het voorgaande lid bedoeld kan door Opdrachtgever tot twee (2) maanden na beëindiging van de overeenkomst worden voldaan, mits de overeenkomst niet wordt beëindigd in verband met een oorzaak die gelegen is bij Opdrachtgever.

31.3 Retournering van data als in dit artikel bedoeld geschiedt kosteloos indien dit plaatsvindt op de wijze als bepaald in 31.2. Indien Opdrachtgever een andere wijze van retournering van data wenst dan zal Stream aan een dergelijk verzoek, mits redelijk, voldoen. Stream is in dat geval, alsmede indien een retourneringsverzoek later dan twee (2) maanden na beëindiging van de overeenkomst is ontvangen, gerechtigd voor haar werkzaamheden redelijke kosten in rekening te brengen.

31.4 In de situatie als bedoeld in artikel 10.9 geschiedt retournering van data tegelijk het bericht van beëindiging. De kosten voor retournering worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

31.5 Uiterlijk zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst zullen alle data, indien en voor zover nog aanwezig, door Stream van haar servers worden verwijderd.

31.6 Het gestelde in dit artikel kan nader worden uitgewerkt in een SLA.

HOOFDSTUK 5. Opleidingen

Artikel 32. Algemeen

32.1 Gedurende de duur van de overeenkomst tot levering van de SAAS-Dienst is Stream bereid en in staat personeel van Opdrachtgever adequate Opleiding(en) te geven ten behoeve van het gebruik van de door middel van de SAAS-Dienst ter beschikking gestelde Functionaliteit.

32.2 Stream staat ervoor in dat de docenten/trainers die voor het verzorgen van Opleidingen zullen worden ingeschakeld, voldoende kennis van het onderwerp hebben en voldoende didactische vaardigheden hebben om de Opleiding(en) naar behoren te kunnen geven.

32.3 Stream verstrekt, indien voor desbetreffende Opleiding beschikbaar, aan iedere cursist adequaat cursusmateriaal voor eigen gebruik. Het auteursrecht op het cursusmateriaal berust bij Stream. Het is Opdrachtgever niet toegestaan het cursusmateriaal te verveelvoudigen en/of openbaar te maken, tenzij voor eigen gebruik binnen de eigen organisatie.

32.4 Vindt annulering van een Opleiding door Opdrachtgever plaats uiterlijk tussen zes (6) en twee (2) weken voor aanvang van de Opleiding plaats, dan zal Opdrachtgever annuleringskosten verschuldigd zijn ter grootte van 50% van de oorspronkelijk in rekening gebrachte c.q. te brengen kosten voor die desbetreffende Opleiding. Bij annulering binnen twee (2) weken voor de aanvangsdatum van de Opleiding is de volledige vergoeding verschuldigd.

32.5 Annulering van de Opleiding door Stream tot uiterlijk twee (2) weken voor de aanvang brengt over en weer geen kostenvergoedingen met zich mee, tenzij partijen anders overeenkomen. Door Opdrachtgever reeds betaalde bedragen worden onverwijld teruggestort.

--