

ALGEMEEN

1 DEFINITIES

- “**Algemene Voorwaarden**”: deze “algemene voorwaarden Plandatis B.V.”, bestaande uit de hoofdstukken “Algemeen”, “Licentievoorwaarden”, “Voorwaarden Onderhoud en Ondersteuning” en “Voorwaarden Professionele Dienstverlening”;
- “**Benoemde Gebruiker**”: een specifiek en benoemd natuurlijk persoon die vanuit Opdrachtgever op basis van de Licentie gebruik maakt van de Software op één of meerdere apparaten (Engels: “Named User”);
- “**Diensten**”: alle door Plandatis verleende diensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot advisering, implementatie, configuratie, ontwikkelen van Maatwerksoftware en verzorgen van trainingen, maar met uitsluiting van Ondersteuning en Onderhoud, verstrekking van Licenties en SaaS;
- “**Hosting**”: het aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de mogelijkheid en het recht tot opslag op een via Internet benaderbare server bij een derde partij (de “**Hosting Partij**”) van door of voor Opdrachtgever aangeschafte software, al dan niet van Plandatis;
- “**Licentie**”: een door Plandatis verleend recht om Software te gebruiken, al dan niet als SaaS oplossing, met inachtneming van de bepalingen van de Licentievoorwaarden;
- “**Maatwerksoftware**”: software die geen deel uit maakt van de standaard Software van Plandatis en die speciaal voor een Opdrachtgever door Plandatis wordt ontwikkeld;
- “**Nieuwe Versie**”: een nieuwe release van de Software die de laatste Verbeterde Versie (als die er is geweest) omvat en aanvullende verbeteringen van de Software kan omvatten. Een Nieuwe Versie van de Software vereist gewoonlijk een nieuwe installatie. Nieuwe Versies kunnen veranderingen van de architectuur behelzen, veranderingen van belangrijke features, nieuwe platformondersteuning en nieuwe besturingssysteemondersteuning;
- “**Onderhoud**”: de onderhoudsdiensten uiteengezet in artikel 3 van de Voorwaarden Onderhoud en Ondersteuning;
- “**Ondersteuning**”: de ondersteuningsdiensten uiteengezet in artikel 4 van de Voorwaarden Onderhoud en Ondersteuning;
- “**Opdrachtgever**”: de partij aan wie Plandatis een offerte heeft uitgebracht of met wie Plandatis een Overeenkomst heeft gesloten;
- “**Overeenkomst**”: elke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Plandatis met betrekking tot de levering door Plandatis van een Softwarelicentie, Onderhoud en Ondersteuning en/of Diensten;
- “**Partij**”: Opdrachtgever of Plandatis, al naar gelang de context;
- “**Plandatis**”: Plandatis B.V., de besloten vennootschap, statutair gevestigd te Bodegraven, kantoorhoudende te Apeldoorn aan Steenbokstraat 17 (7324 AZ), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Oost Nederland onder nummer 28081436;
- “**SaaS**”: “Software-as-a-Service”: het gedurende de looptijd van een betreffende Overeenkomst verstrekken van toegang tot, een gebruiksrecht op, en Onderhoud en Ondersteuning op, via Internet benaderbare Software;
- “**Software**”: alle dragers die standaardsoftwareproducten bevatten in de vorm van objectcode, met inbegrip van de database, de gebruikershandleidingen en overige documentatie en materialen die daarmee verband houden;
- “**Verbeterde Versie**”: een nieuwe release van de Software die alle eerdere oplossingen voor Incidenten en kleine verbeteringen sinds de voorgaande Nieuwe Versie omvat. Een Verbeterde Versie is gekoppeld aan de voorgaande Nieuwe Versie. Gewoonlijk vereist een Verbeterde Versie geen nieuwe installatie.

2 OFFERTE EN OVEREENKOMST

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, juridische relaties en Overeenkomsten samenhangend met de levering door Plandatis aan Opdrachtgever van Software, Licenties, Onderhoud en Ondersteuning en/of Diensten.
- 2.2 Alle offertes van Plandatis zijn onder voorbehoud en onderworpen aan overeenstemming.
- 2.3 Door Opdrachtgever geplaatste orders zijn onderworpen aan schriftelijke acceptatie door Plandatis.
- 2.4 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever of derden wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij zij door Plandatis bij aangetekende brief zijn aanvaard.
- 2.5 Plandatis heeft te allen tijde het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Indien de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op een bestaande Overeenkomst met Opdrachtgever, dan zal Plandatis Opdrachtgever informeren over de wijzigingen, welke van toepassing zullen zijn op de betreffende Overeenkomst, behalve indien Opdrachtgever binnen dertig dagen na hierover geïnformeerd te zijn, Plandatis schriftelijk heeft laten weten de wijzigingen niet te accepteren. Partijen zullen in dat geval in redelijk overleg treden.
- 2.6 Plandatis behoudt zich het recht voor om derden in te schakelen bij de uitvoering van een Overeenkomst. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407.2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten.
- 2.7 Indien Licenties of Diensten of andere producten of diensten van een derde partij (“**Producten van Derden**”) door Plandatis worden geleverd aan Opdrachtgever, zijn van toepassing de eventuele voorwaarden (waaronder maar niet beperkt tot licentievoorwaarden, aansprakelijkheid en garanties) van die derde partij. Op verzoek van Opdrachtgever zendt Plandatis Opdrachtgever de betreffende voorwaarden toe.

3 VERGOEDINGEN EN BETALING

ALGEMENE VOORWAARDEN PLANDATIS B.V.

- 3.1 Alle prijzen luiden in euro's en zijn exclusief belastingen (btw) en andere overheidsheffingen.
- 3.2 Opdrachtgever met een reguliere licentie en onderhoudscontract, niet zijnde een SaaS-onderhoudscontract, dient facturen voor onderhoud, consultancy en/of diensten binnen dertig dagen na factuurdatum te voldoen.
- 3.3 Opdrachtgever met een SaaS-onderhoudscontract dient facturen voor onderhoud, consultancy en/of diensten binnen veertien dagen na factuurdatum te voldoen. De factuurdatum is de contractdatum ofwel de dag waarop de opdracht is verleend.
- 3.4 Bij het uitblijven van een tijdige betaling is Opdrachtgever – zonder dat een ingebrekestelling is vereist – van rechtswege in verzuim en naast de verschuldigde hoofdsom ook wettelijke rente vanaf de factuurdatum verschuldigd. In het geval van een SaaS-onderhoudscontract is Plandatis bij het overschrijden van de betalingstermijn direct gerechtigd om de toegang tot de software te blokkeren totdat de betalingsachterstand volledig is nabetaald. Het deblokken van de toegang duurt minimaal twee werkdagen. Opdrachtgever heeft voor deze periode geen recht op compensatie.
- 3.5 Indien Opdrachtgever na een enkele aanmaning in verzuim blijft een factuur te voldoen, is het Plandatis toegestaan een incassobureau in te schakelen, in welk geval Opdrachtgever ook gehouden is alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten volledig te voldoen, met inbegrip van kosten die wettelijk zijn vastgesteld in verband met de inning van deze vordering.
- 3.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd betalingen te verrekenen of op te schorten.
- 3.7 Plandatis is gerechtigd om de overeengekomen tarieven/prijzen eenzijdig te verhogen, waaronder – maar nadrukkelijk niet uitsluitend – in het geval dat derden hun aan Plandatis berekende tarieven verhogen.
- 3.8 Het verhogen van de tarieven is gemaximeerd op een afwijking van 3% ten opzichte van indexcijfer Zakelijke Dienstverlening.
- 3.9 De in rekening te brengen tarieven zijn gebaseerd op de aanname dat het werk wordt verricht tijdens normale werktijden (op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur). De volgende tarieven zijn van toepassing op overwerk door Plandatis indien goedgekeurd door Opdrachtgever:
- van 17.00 tot 00.00 uur: 125% van het uurtarief;
 - van 00.00 tot 06.00 uur: 175% van het uurtarief;
 - van 06.00 tot 08.30 uur: 125% van het uurtarief;
 - zater-, zon- en feestdagen: 175% van het uurtarief.

4 LEVERING EN RISICO-OVERDRACHT

- 4.1 Alle leveringstermijnen die door Plandatis gespecificeerd of overeengekomen zijn, zijn naar beste weten vastgesteld op basis van de gegevens die haar bekend waren. Plandatis zal zich inspannen de overeengekomen leveringstermijnen zo goed mogelijk na te komen. Plandatis is niet louter door het overschrijden van een gespecificeerde of overeengekomen leveringstermijn in gebreke. Zelfs indien de partijen een fatale termijn zijn overeengekomen, is Plandatis in geen geval door overschrijding van termijnen in gebreke voordat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 4.2 Het risico van verlies of schade aan de door Plandatis geleverde producten of resultaten van Diensten zal van Plandatis op Opdrachtgever overgaan wanneer deze feitelijk in het bezit komen van Opdrachtgever. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 6, zal het eigendom van de door Plandatis geleverde producten of resultaten van Diensten overgaan op Opdrachtgever op het moment waarop Plandatis de volledige betreffende betaling door Opdrachtgever ontvangen heeft.

5 VERTROUWELIJKE INFORMATIE

- 5.1 Partijen garanderen dat informatie die van de andere Partij wordt ontvangen en waarvan de ontvangende Partij begrijpt of in redelijkheid had kunnen begrijpen dat die vertrouwelijk is, strikt vertrouwelijk wordt behandeld, tenzij bekendmaking van die informatie wettelijk en/of ingevolge een rechterlijk bevel vereist is, in welk geval de informatie die bekend wordt gemaakt zo veel mogelijk beperkt zal worden. De Partij die de vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze uitsluitend gebruiken voor het beoogde doel. Niettegenstaande het voorgaande verleent Opdrachtgever Plandatis het recht het logo en de naam van Opdrachtgever te gebruiken in Plandatis' promotiemateriaal.
- 5.2 Opdrachtgever stemt ermee in dat Plandatis persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever kan vastleggen voor zover dat voor Plandatis nodig is om haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen. Opdrachtgever vrijwaart Plandatis tegen vorderingen van personen wier persoonsgegevens zijn vastgelegd of verwerkt in verband met een persoonsregister dat Opdrachtgever bijhoudt of waarvoor Opdrachtgever wettelijk of anderszins verantwoordelijk is.

6 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN VRIJWARING

- 6.1 Plandatis of haar licentiegever(s) behouden uitdrukkelijk alle rechten, eigendomsrechten en belangen in de Software, met inbegrip van Maatwerksoftware, de in het kader van de Diensten ontwikkelde materialen, zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en prijsopgaven, alsmede voorbereidende materialen en alle intellectuele eigendomsrechten die daaraan inherent zijn, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle door Opdrachtgever aangebrachte, verzochte of gesuggereerde wijzigingen en verbeteringen, niettegenstaande het gebruik van termen als "koop", "verkoop" en dergelijke in deze Algemene Voorwaarden of andere documenten.
- 6.2 Opdrachtgever is eigenaar van alle gegevens welke zij middels de Software opslaat en verwerkt.

ALGEMENE VOORWAARDEN PLANDATIS B.V.

- 6.3 Plandatis zal voor eigen rekening de verdediging op zich nemen van eventuele vorderingen, rechtszaken of procedures die tegen Opdrachtgever worden ingediend in geval van de beschuldiging dat de Software of Diensten die uitsluitend op grond van deze Algemene Voorwaarden door Plandatis zijn geleverd inbreuk maken op een octrooi, auteursrecht of handelsgeheim van een derde in Europa, en zal alle kosten, schadevergoedingen en redelijke vergoedingen van advocaten voldoen die verband houden met een dergelijke vordering en die aan Opdrachtgever worden opgelegd; met dien verstande echter dat (i) Opdrachtgever Plandatis onverwijld schriftelijk van een dergelijke vordering, rechtszaak of procedure in kennis heeft gesteld, (ii) Opdrachtgever met Plandatis samenwerkt aan de verdediging en schikking daarvan, en (iii) Plandatis de controle heeft over de verdediging van een dergelijke vordering, rechtszaak of procedure en een eventuele schikking daarvan.

7 AUDIT

Plandatis is gerechtigd een controle en/of inspectie (hierna een “**Audit**”) uit te (doen) voeren om vast te stellen of Opdrachtgever voldoet aan de bepalingen in de Overeenkomst, mits die Audit wordt uitgevoerd tijdens normale kantooruren, op een zodanige wijze dat de operationele activiteiten van Opdrachtgever niet op onredelijke wijze worden gehinderd en zich uitsluitend richt op informatie van Opdrachtgever die direct verband houdt met de vraag of deze aan de bepalingen voldoet.

8 BEËINDIGING VAN EEN OVEREENKOMST

- 8.1 Elk der Partijen heeft het recht een Overeenkomst met onmiddellijke ingang per aangetekende brief te beëindigen, indien de andere Partij:

- a. toerekenbaar in verzuim is met de naleving van essentiële verplichtingen op grond van de Overeenkomst en na schriftelijk en gedetailleerd in gebreke te zijn gesteld nog steeds niet aan haar verplichtingen voldoet binnen 4 weken na genoemde ingebrekestelling;
- b. uitstel van betaling aanvraagt, een schikking treft met haar schuldeisers, of failliet wordt verklaard en dit faillissement niet binnen twee weken wordt opgeheven;
- c. een regeling met haar schuldeisers wil aangaan of indien beslag wordt gelegd op al haar activa of indien zij anderszins de controle over haar activa verliest; of
- d. haar werkzaamheden staakt of substantieel vermindert of indien een besluit tot opheffing of liquidatie van de andere Partij wordt genomen.

- 8.2 Beide Partijen hebben voorts het recht een Overeenkomst per aangetekende brief op te zeggen, met inachtneming van:

- a. een opzegtermijn van twee maanden indien het een Overeenkomst voor onbepaalde tijd betreft;
- b. een opzegtermijn van minimaal twee maanden voor het eind van een kalenderjaar indien het een Overeenkomst voor bepaalde tijd betreft voor een reguliere licentie, niet zijnde een SaaS-licentie, met dien verstande dat niet kan worden opgezegd tegen het eind van hetzelfde kalenderjaar als waarin de Overeenkomst tot stand is gekomen. Bij gebreke van een tijdige opzegging wordt de Overeenkomst verlengd voor een nieuw jaar. De opzegging wordt evenwel beschouwd als opzegging tegen het einde van het nieuwe jaar;
- c. een opzegtermijn van minimaal twee maanden voor de einddatum van een Overeenkomst met een SaaS-licentie voor bepaalde tijd. Bij gebreke van een tijdige opzegging wordt de Overeenkomst verlengd voor eenzelfde periode als de voorgaande periode. De opzegging wordt evenwel beschouwd als opzegging tegen de einddatum van de nieuwe periode.

- 8.3 Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen niet tussentijds worden opgezegd, zulks met uitzondering van de situaties zoals vermeld in artikel 8.1.

- 8.4 Eventuele bedragen die vóór beëindiging door Plandatis zijn gefactureerd in verband met Diensten en/of Ondersteuning en Onderhoud die reeds uit hoofde van de Overeenkomst naar behoren zijn geleverd, blijven volledig verschuldigd en worden bij beëindiging onmiddellijk betaalbaar.

- 8.5 Bij beëindiging van de Licentie dient Opdrachtgever alle Software (met inbegrip van kopieën daarvan en bijbehorende documenten) die hij op grond van de Overeenkomst in zijn bezit heeft gekregen van zijn systemen te verwijderen en aan Plandatis te retourneren. In geval van SaaS dient Opdrachtgever het gebruik van SaaS onmiddellijk te staken.

9 GARANTIE

Tenzij in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is vermeld, en voor zover wettelijk toegestaan, worden de Software, Licenties, Ondersteuning en Onderhoud, en Diensten “as is” door Plandatis geleverd en Plandatis geeft geen garanties ten aanzien van de verkoopbaarheid, geschiktheid voor een doel of kwaliteit van de Software, Licenties, Ondersteuning en Onderhoud, en Diensten.

10 AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1 Voor zover wettelijk toegestaan zal de aansprakelijkheid van Plandatis in totaal niet hoger zijn dan het bedrag dat in de voorafgaande 12 maanden door Opdrachtgever aan Plandatis is betaald voor de specifieke Software, Maatwerksoftware, Licentie, Ondersteuning en Onderhoud of Diensten die tot schade hebben geleid, zulks echter met een maximum van 25.000 euro.

- 10.2 Niettegenstaande het voorgaande zal Plandatis voor zover wettelijk toegestaan in geen geval jegens Opdrachtgever of derden aansprakelijk zijn voor indirecte, incidentele, gevolg-, of bijzondere schade of als straf opgelegde

ALGEMENE VOORWAARDEN PLANDATIS B.V.

schadevergoedingen, hetzij uit hoofde van een Overeenkomst, hetzij als gevolg van een onrechtmatige daad, met inbegrip van winstderving, verlies van besparingen, afgenomen goodwill, schade veroorzaakt door de onderbreking van bedrijfsoperaties, verloren of beschadigde data, of andere incidentele of gevolgschade, zelfs indien Plandatis van de mogelijkheid van die schade in kennis is gesteld.

- 10.3 Plandatis is slechts aansprakelijk wegens een aan haar toerekenbaar verzuim in de naleving van de Overeenkomst indien zij onverwijld en naar behoren schriftelijk door Opdrachtgever in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om het verzuim te herstellen en na die termijn nog steeds verzuimt om aan haar verplichtingen te voldoen.
- 10.4 Opdrachtgever vrijwaart Plandatis jegens alle vorderingen van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een door Opdrachtgever aan een derde geleverd product of systeem dat door Plandatis geleverde apparatuur, Software of andere materialen bevat, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de schade uitsluitend door de door Plandatis geleverde apparatuur, software of andere materialen is veroorzaakt.
- 11 SLOTBEPALINGEN**
- 11.1 Partijen zijn onafhankelijke contractpartijen en niets in verband met de uitvoering van de Overeenkomst dient te worden geïnterpreteerd als het creëren van een werknemersrelatie, agentuurrelatie of andere relatie tussen Opdrachtgever en Plandatis.
- 11.2 Partijen zullen geen personeel van elkaar in dienst nemen binnen 12 maanden na beëindiging van de Overeenkomst, op straffe van een onmiddellijk verbeurbare boete ter grootte van 6 maanden bruto maandsalaris van het van de andere Partij in dienst genomen personeel.
- 11.3 Opdrachtgever heeft niet het recht zijn rechten en verplichtingen op grond van de Overeenkomst op welke wijze dan ook over te dragen aan derden zonder de schriftelijke toestemming van Plandatis. Plandatis zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 11.4 Indien een bepaling van de Overeenkomst nietig is of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst volledig van kracht en zullen Plandatis en Opdrachtgever overleggen om tot overeenstemming te komen over een nieuwe bepaling die de nietige bepaling vervangt en het doel en de strekking daarvan zo dicht mogelijk benadert.
- 11.5 Op de relatie tussen Plandatis en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De rechtbank Zwolle-Lelystad is te allen tijde bij uitsluiting bevoegd alle geschillen tussen Plandatis en haar Opdrachtgever in behandeling te nemen en daarover uitspraak te doen. Toepassing van het VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken op de Overeenkomst wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.6 In geval van strijdige voorwaarden inzake hetzelfde onderwerp, prevaleren de betreffende bepalingen uit documenten in de volgende volgorde: 1. de Overeenkomst; 2. de offerte van Plandatis; 3. Deze Algemene Voorwaarden; 4. Alle andere documenten.
- 11.7 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen met betrekking tot NAW-gegevens en/of inkoopnummers ten behoeve van facturatie en afhandeling van de order.

LICENTIEVOORWAARDEN

1 TOEPASSELIJKHEID

Naast de Algemene Voorwaarden – Algemeen zijn deze Licentievoorwaarden van toepassing op alle leveringen door Plandatis, hetzij rechtstreeks hetzij via een wederverkoper, van Software, Licenties en Maatwerksoftware.

2 LICENTIE

- 2.1 Op voorwaarde dat Partijen zijn overeengekomen dat Plandatis aan Opdrachtgever een Licentie verstrekt en Opdrachtgever de betaling voor de Licentie heeft voldaan, verleent Plandatis hierbij aan Opdrachtgever, en Opdrachtgever aanvaardt hierbij van Plandatis, een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, wereldwijde Licentie voor het gebruik van de Software, en indien van toepassing Maatwerksoftware, door Opdrachtgever uitsluitend te gebruiken in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening, voor eigen intern gebruik en voordeel, voor het overeengekomen en betaalde aantal Benoemde Gebruikers, modules en databases. De tijdsduur van de Licentie is tijdelijk van aard indien de Overeenkomst SaaS betreft; in alle andere gevallen (waaronder Hosting) is de Licentie een eeuwigdurend recht.
- 2.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Software te wijzigen, aan te passen, te vertalen, 'reverse engineeren', decompileren, dissassembleren of afgeleide werken te, behalve voor zover Opdrachtgever wettelijk gerechtigd is de Software ondanks voorgaande beperking te 'reverse engineeren'.
- 2.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan een aanduiding van een auteursrecht, handelsmerken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten van de Software te verwijderen.
- 2.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Software te verkopen, verhuren, in onderlicentie te geven, over te dragen, af te geven, uit te lenen, te ruilen, weg te gooien, in een netwerk op te nemen, te reproduceren, tenzij en voor zover dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst wordt toegestaan.
- 2.5 Plandatis behoudt zich uitdrukkelijk alle rechten voor die niet specifiek in dit gedeelte van de Licentievoorwaarden aan Opdrachtgever zijn toegekend.

3 VERGOEDINGEN EN BETALING

ALGEMENE VOORWAARDEN PLANDATIS B.V.

- 3.1 De Licentie voor Software wordt volledig in rekening gebracht bij levering van de Software.
3.2 De Licentie voor SaaS wordt in rekening gebracht op een wijze die tussen Partijen is overeengekomen.

4 LEVERING, INSTALLATIE, ACCEPTATIE

- 4.1 Plandatis levert Opdrachtgever de Software in object code op de overeengekomen soort en vorm informatiedragers. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor installatie van de Software. Indien SaaS is overeengekomen, draagt Plandatis er zorg voor dat Opdrachtgever toegang krijgt tot de Software.
4.2 Software niet zijnde Maatwerksoftware wordt bij levering, al dan niet onder een SaaS Overeenkomst, beschouwd als geaccepteerd.
4.3 Voordat de opdracht tot ontwikkeling van Maatwerksoftware wordt gegeven, dienen de Partijen onderling tot overeenstemming te komen over procedures voor het verrichten van een acceptatietest. Deze acceptatietest heeft betrekking op de functionaliteit van de Maatwerksoftware en de bijbehorende documentatie.
4.4 Indien er geen acceptatietest als bedoeld in artikel 4.3 is overeengekomen of indien Opdrachtgever niet meewerkt bij de uitvoering van de acceptatietest wordt de Maatwerksoftware 30 dagen na levering als geaccepteerd beschouwd.

5 GARANTIE

- 5.1 Plandatis garandeert dat de Software minimaal 90 dagen na levering, of in het geval van SaaS zolang de SaaS Overeenkomst duurt (elk: "**Garantietermijn**") in belangrijke mate in overeenstemming met de functiespecificaties in de algemene door Plandatis geleverde of bij haar verkrijgbare Softwaredocumentatie zal functioneren.
5.2 Deze garantie is uitsluitend van toepassing op de door Plandatis op grond van de Overeenkomst ter beschikking gestelde Software, zonder eventuele wijzigingen die daaraan door Opdrachtgever of een derde zijn aangebracht. Bovengenoemde garantie geldt niet indien Opdrachtgever of een derde de Software wijzigt, in welk geval Plandatis wordt ontheven van alle eerdere verplichtingen in verband daarmee. Voor zover door de toepasselijke wetgeving toegestaan, is Plandatis in geval van een schending van voorgaande garantie uitsluitend aansprakelijk voor, en heeft Opdrachtgever uitsluitend recht op, onverwijld reparatie of vervanging van de Software die niet aan deze beperkte garantie voldoet of, indien Plandatis niet in staat is de Software te repareren of te vervangen, terugbetaling aan Opdrachtgever van de eventuele toepasselijke licentievergoedingen die bij retournering van de gebrekkige Software aan Plandatis zijn voldaan, een en ander uitsluitend naar keuze en op kosten van Plandatis. Eventuele vervangende Software wordt gegarandeerd gedurende de Garantietermijn.
5.3 Plandatis verklaart dat de Software naar haar beste weten geen inbreuk maakt op een octrooi- of auteursrecht of eventuele andere eigendomsrechten van een derde schendt.
5.4 Opdrachtgever erkent dat eventueel in de Software door Plandatis opgenomen suggesties voor prijzen van onderhoud of andere activiteiten, slechts bedoeld zijn als suggestie; Opdrachtgever is zelf uitsluitend verantwoordelijk voor hantering van correcte eenheidsprijzen, onderhoudscycli, etc.
5.5 Met uitzondering van de garanties die uitdrukkelijk in dit artikel 5 zijn genoemd, levert Plandatis de Software zonder garantie van ongeacht welke aard, expliciet of impliciet, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle impliciete garanties van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel of garanties van kwaliteit of prestaties of garanties van continu ongestoord gebruik of fouten-vrije Software.

6 SOFTWARE AS A SERVICE EN HOSTING

- 6.1 Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk een SaaS resp. Hosting Overeenkomst betreft, zijn daarop a) deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing, tenzij en voor zover een (deel van een) bepaling expliciet SaaS resp. Hosting betreft, in welk geval (het deel van) de bepaling van toepassing is die specifiek Hosting resp. SaaS betreft; en b) de voorwaarden van de Hosting Partij (welke door Plandatis aan Opdrachtgever zullen worden verstrekt) evenals de bepalingen van dit artikel 6 van toepassing.
6.2 Plandatis spant zich in om te zorgen dat de Software beschikbaar zal zijn in overeenstemming met separaat door Plandatis aan Opdrachtgever te verstrekken "Service Level Terms". Plandatis behoudt zich het recht voor, al dan niet als gevolg van het inschakelen van een Hosting Partij om de Service Level Terms in redelijkheid aan te passen.
6.3 Plandatis draagt er zorg voor dat de Software en door Opdrachtgever daarmee opgeslagen en verwerkte gegevens beveiligd worden tegen toegang en gebruik door derden en dat van de Software en gegevens op regelmatige basis een back-up wordt gemaakt.
6.4 In geval van beëindiging van de SaaS of Hosting Overeenkomst zal Plandatis zich beschikbaar stellen om Opdrachtgever te ondersteunen bij het kunnen beschikken over de door Opdrachtgever binnen de SaaS opzet of Hosting gebruikte gegevens.
6.5 Partijen zullen voldoen aan de op hen van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens ("**WBP**"). Partijen erkennen dat uitsluitend Opdrachtgever als "verantwoordelijke" in de zin van de WBP optreedt en dat zowel Opdrachtgever als Plandatis als "bewerker" in de zin van de WBP optreden.
6.6 Opdrachtgever zal de Software gebruiken voor het doel waartoe Plandatis de Software ter beschikking heeft gesteld en niet voor doeleinden die illegaal of schadelijk voor Plandatis of derden zijn. Opdrachtgever zal geen gegevens opslaan en verwerken waartoe zij geen rechten heeft, die schade kunnen toe brengen aan mensen of systemen of die obscene of discriminerend zijn.
6.7 Opdrachtgever zal de Software niet gebruiken ten behoeve van derden of op een wijze welke schade kan toebrengen aan de server(s) waarop de Software gehost wordt.

VOORWAARDEN ONDERSTEUNING EN ONDERHOUD

1. TOEPASSELIJKHEID

Naast de Algemene Voorwaarden zijn deze Voorwaarden Ondersteuning en Onderhoud van toepassing op alle door Plandatis verrichte Ondersteuning- en Onderhoudsleveringen. Ondersteuningsdiensten die door een wederverkoper worden verricht, worden uitsluitend verleend op grond van tussen die wederverkoper en Opdrachtgever overeengekomen bepalingen.

2. ALGEMEEN

- 2.1 Onderhoud en Ondersteuning bij Software en Maatwerksoftware wordt door Plandatis aan Opdrachtgever verleend indien overeengekomen tussen Partijen. Onderhoud en Ondersteuning is echter altijd inbegrepen in het geval Partijen een SaaS-overeenkomst zijn aangegaan; artikelen 2.3 tot en met 2.8 zijn in dat geval niet van toepassing.
- 2.2 Artikelen 2.3 tot en met 2.5 hiernavolgend prevaleren ingeval van strijdigheid van bepalingen boven de bepalingen van artikel 8.2 van het onderdeel "Algemeen".
- 2.3 In het geval van een Overeenkomst voor Onderhoud en Ondersteuning bij een reguliere licentie, niet zijnde een SaaS-overeenkomst, vangt de looptijd van de Overeenkomst in ieder geval aan op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin de opdracht wordt verstrekt en eindigt de looptijd minimaal tegen het eind van het daaropvolgend kalenderjaar. De looptijd van de Overeenkomst bedraagt te allen tijde minimaal één kalenderjaar.
- 2.4 De Overeenkomst wordt automatisch met één kalenderjaar verlengd indien de Opdrachtgever niet tijdig (uiterlijk twee maanden voor het einde van het kalenderjaar) per aangetekende brief heeft opgezegd.
- 2.5 Facturatie voor Onderhoud en Ondersteuning vindt plaats bij aanvang van de Overeenkomst of bij aanvang van een kalenderjaar.
- 2.6 Overeengekomen termijnen voor levering van Onderhoud en Ondersteuning kunnen op elk moment worden beëindigd door Opdrachtgever echter zonder enige terugbetaling of verrekening van bedragen ontvangen of te ontvangen door Plandatis voor de termijn welke aldus beëindigd wordt.
- 2.7 Het is Plandatis toegestaan haar verplichting m.b.t. Onderhoud en Ondersteuning op te schorten en de gebruikelijke vergoedingen in rekening te brengen indien Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot haar betalingsverplichting voor wat betreft een factuur voor Onderhoud en Ondersteuning, of indien een partij anders dan Plandatis de Software heeft gewijzigd of getracht deze te wijzigen, en/of indien er gebruik wordt gemaakt door Opdrachtgever van niet door Plandatis goedgekeurde maatwerksoftware.
- 2.8 Plandatis is niet verplicht Onderhoud en/of Ondersteuning voor Verbeterde resp. Nieuwe Versies te leveren indien 6 maanden is verstreken na het beschikbaar komen van zo'n Verbeterde resp. Nieuwe Versie.
- 2.9 Onderhoud en Ondersteuning voor Maatwerksoftware wordt alleen geleverd indien dit separaat tussen Partijen is overeengekomen, en tegen de voorwaarden en tarieven tussen Partijen overeengekomen.

3. ONDERHOUD

- 3.1 Plandatis spant zich in om op regelmatige basis zowel Verbeterde Versies als Nieuwe versies van de Software alsmede bijbehorende documentatie te ontwikkelen en aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
- 3.2 Indien een Nieuwe Versie in belangrijke mate nieuwe functionaliteit bevat is Plandatis gerechtigd de betreffende Nieuwe Versie aan Opdrachtgever aan te bieden tegen een additionele vergoeding. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met aanvaarding van de Nieuwe Versie en de additionele vergoeding, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst voor Onderhoud en Ondersteuning te beëindigen, echter met inachtneming van het in artikel 2.5 bepaalde.

4. ONDERSTEUNING

- 4.1 De support desk van Plandatis ("**Helpdesk**") levert op verzoek van Opdrachtgever telefonische ondersteuning bij vragen over en problemen ("**Ondersteuningsverzoeken**") bij het gebruik van de Software door Opdrachtgever. Ondersteuning ten kantore van Opdrachtgever is alleen mogelijk indien tussen Partijen overeengekomen en tegen een separate vergoeding.
- 4.2 De Helpdesk is bereikbaar op werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 08.30 tot 17.00 uur CET op telefoonnummer 085 – 044 9309.
- 4.3 Alleen de tussen Opdrachtgever en Plandatis overeengekomen Benoemde Gebruikers zullen Ondersteuningsverzoeken aan de Helpdesk rapporteren. Deze personen moeten over voldoende kennis van de Software van Plandatis beschikken.
- 4.4 Ondersteuning wordt niet geleverd voor Ondersteuningsverzoeken welke niet tot een van de in artikel 4.5 gemelde categorieën behoren, waaronder maar niet beperkt tot configuratie van systemen en software, creëren van lay-outs en rapportages, herstel van verloren gegane gegevens, koppelingen met andere software, gebruik van Software buiten productie-omgeving, etc.
- 4.5 Er worden 3 soorten Ondersteuningsverzoeken en bijbehorende Ondersteuningsdiensten onderscheiden:
"**Incidenten**": Dit betreft het niet functioneren van de Software zoals op grond van de bij de Software behorende specificaties mag worden verwacht, waaronder verlies van een deel van of de hele functionaliteit en fouten in de verwerking van gegevens. Indien Opdrachtgever een Incident rapporteert, zal de Helpdesk in overleg met Opdrachtgever bepalen welk urgentieniveau aan het Incident zal worden toegewezen (zie tabel) en de bijbehorende acties in gang zetten.
"**Gebruikersvragen**": De Helpdesk zal naar beste kunnen trachten vragen over het gebruik van de Software direct te beantwoorden. Gebruikersvragen worden gekwalificeerd als Incidenten met een "Laag" urgentieniveau (zie tabel).

ALGEMENE VOORWAARDEN PLANDATIS B.V.

“Wijzigingsverzoeken”: Een verzoek om wijziging of uitbreiding van de standaardfunctionaliteit wordt opgenomen in Plandatis’ verandermanagementprocedure. Deze procedure omvat de acceptatie, prioritering en verwerking van de verzochte uitbreiding. Wijzigingsverzoeken worden gekwalificeerd als Incidenten met een “Laag” urgentieniveau (zie tabel).

Urgentie-niveau	Opmerking	Voldoet aan alle onderstaande criteria:	Reactie-tijd	tart diagnose	Start oplossing
Hoog	Het hoogste urgentieniveau ; wordt slechts toegekend in zeer uitzonderlijke omstandigheden	Het werk wordt in ernstige mate verstoord en verschillende computers liggen stil	Onmiddellijk	Onmiddellijk	Binnen 4 uur
		Er is sprake van verlies van functies waardoor Opdrachtgever niet in staat is belangrijke zakelijke verplichtingen op korte termijn na te komen			
		De Helpdesk is niet in staat een (gedeeltelijke) alternatieve oplossing aan te dragen om het probleem binnen 1 werkdag geheel of gedeeltelijk te omzeilen			
Middel		Het werk wordt verstoord op een niveau dat ongemakken veroorzaakt met een aantal maar niet alle computers	4 uur	2 werkdagen	Binnen 5 werkdagen
		Er is sprake van een gedeeltelijk verlies van functies maar Opdrachtgever is nog wel in staat zijn eigen zakelijke verplichtingen op belangrijke terreinen na te komen en/of de Helpdesk kan een (gedeeltelijke) alternatieve oplossing aandragen om het probleem binnen 3 werkdagen geheel of gedeeltelijk te omzeilen			
Laag	Alle incidenten die niet tot de categorieën Hoog of Middel behoren		1 werkdag	5 werkdagen	Ter beoordeling Plandatis

VOORWAARDEN PROFESSIONELE DIENSTEN

1. TOEPASSELIJKHEID

Naast de Algemene Voorwaarden zijn deze Voorwaarden Professionele Diensten van toepassing op alle door Plandatis aan Opdrachtgever te verlenen Diensten.

2. UITVOERING VAN DE DIENSTEN

- 2.1 Plandatis zal zich inspannen om de Diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Plandatis kan echter niet garanderen dat het door Opdrachtgever met de opdracht voor verlening van de Diensten nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
- 2.2 Plandatis zal Opdrachtgever onverwijld informeren indien zij vaststelt dat een streefdatum voor een te leveren product of dienst moet worden aangepast.
- 2.3 Indien er een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Plandatis niet aansprakelijk voor eventuele door die fout veroorzaakte schade of verlies.
- 2.4 Indien een Dienst met het oog op het functioneren moet worden uitgevoerd door een specifieke persoon, is Plandatis altijd gerechtigd die persoon na overleg met Opdrachtgever te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 2.5 Behoudens voorafgaande toestemming van Plandatis is Opdrachtgever niet gerechtigd informatie over de procedure, methodes en technieken van Plandatis en/of de inhoud van de Diensten en rapporten van Plandatis aan derden bekend te maken.
- 2.6 Opdrachtgever zal andere technische assistentie die Plandatis in redelijkheid noodzakelijk acht om de Diensten te kunnen uitvoeren op “as needed”-basis verstrekken.
Opdrachtgever zal een technische contactpersoon aanwijzen die bevoegd is hem te vertegenwoordigen in alle zaken die verband houden met de Diensten. Plandatis heeft het

ALGEMENE VOORWAARDEN PLANDATIS B.V.

recht te vertrouwen op alle mondelinge of schriftelijke verklaringen en uitingen van die technische contactpersoon inzake de Diensten.

3. VERGOEDINGEN EN BETALING

- 3.1 Diensten worden door Plandatis gefactureerd op/vanaf het moment dat Opdrachtgever het aanbod voor diensten accepteert dan wel aan Plandatis de opdracht verstrekt tot het verzorgen van een dienst.
- 3.2 De Diensten worden in rekening gebracht conform hetgeen schriftelijk tussen Opdrachtgever en Plandatis is overeengekomen. Dit is hetzij op basis van tijd en materiaal (feitelijke uren berekend tegen overeengekomen uurtarieven, vermeerderd met extra kosten en uitgaven), hetzij op basis van een vaste vergoeding.
- 3.3 Diensten op locatie worden per dag in rekening gebracht (een werkdag bevat 8 uur), met een minimum van 1 dag. 50% van de reistijd wordt in rekening gebracht op basis van het tarief voor advisering. Reis- en verblijfkosten zijn niet opgenomen in de tarieven voor advisering en worden tegen kostprijs in rekening gebracht.
- 3.4 Ingeval een afspraak voor een Dienst, niet zijnde Opleidingen, wordt verplaatst of afgezegd door Opdrachtgever is Plandatis gerechtigd Opdrachtgever de volgende kosten in rekening te brengen:
- verplaatsing of afzegging tot drie weken voor aanvangsdatum: kosteloos;
 - verplaatsing of afzegging tot twee weken voor aanvangsdatum: 50% van het factuurbedrag;
 - verplaatsing of afzegging tot één week voor aanvangsdatum: 75% van het factuurbedrag;
 - verplaatsing of afzegging minder dan één week voor aanvangsdatum: 100% van het factuurbedrag.
- 3.5 Diensten dienen binnen één jaar na het verstrekken van de opdracht afgenomen te worden. Daarna vervalt het recht op aanspraak op de diensten, zulks zonder restitutie van het bedrag/vergoeding, mits daarover uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.

4. WIJZIGING EN MEERWERK

- 4.1 Indien Plandatis op verzoek van Opdrachtgever of met diens voorafgaande toestemming werk heeft verricht of andere prestaties heeft geleverd die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten vallen, dient Opdrachtgever dat werk of die prestaties tegen de dan geldende tarieven van Plandatis te vergoeden.
- 4.2 Opdrachtgever accepteert dat werk of prestaties als bedoeld in artikel 4.1 van invloed kunnen zijn op de overeengekomen of verwachte tijd voor afronding van de Diensten en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Plandatis.

5. MAATWERKSOFTWARE

- 5.1 Partijen kunnen overeenkomen dat Plandatis op basis van schriftelijke functionele en/of technische specificatie van Opdrachtgever Maatwerksoftware ontwikkelt.
- 5.2 Alle intellectuele eigendomsrechten op Maatwerksoftware berusten uitsluitend bij Plandatis. Voor zover nodig draagt Opdrachtgever hierbij bedoelde rechten die zij op de Maatwerksoftware mocht hebben over aan Plandatis, die deze overdracht voor nu en alsdan aanvaardt.
- 5.3 Indien dit tussen Partijen is overeengekomen heeft Opdrachtgever het recht gedurende maximaal 1 maand na oplevering van de Maatwerksoftware door Plandatis, acceptatietests uit te voeren. De criteria voor de acceptatietests worden door Partijen in gezamenlijk overleg vastgesteld, op basis van de schriftelijke functionele en/of technische specificaties.
- 5.4 Artikel 5 van de Licentievoorwaarden zijn mutatis mutandis van toepassing op de garantie die Plandatis verstrekt op de Maatwerksoftware.
- 5.5 Onderhoud en Ondersteuning voor Maatwerksoftware wordt alleen geleverd indien dit separaat tussen Partijen is overeengekomen, en tegen de voorwaarden en tarieven tussen Partijen overeengekomen.

6. DETACHERING

- 6.1 Er is sprake van detachering in de zin van deze Algemene Voorwaarden indien Plandatis een medewerker (hierna: de "Gedetacheerde Medewerker") aan Opdrachtgever beschikbaar stelt om deze medewerker werk te doen verrichten onder toezicht, management en/of leiding van Opdrachtgever.
- 6.2 Opdrachtgever is gerechtigd vervanging van de Gedetacheerde Medewerker te verzoeken (i) indien de Gedetacheerde Medewerker aantoonbaar niet voldoet aan de uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen en Opdrachtgever Plandatis daarvan binnen 5 werkdagen na aanvang van het werk schriftelijk in kennis stelt, of (ii) indien de Gedetacheerde Medewerker een langdurige ziekte ondervindt of niet langer bij Plandatis in dienst blijft. Plandatis zal het verzoek onmiddellijk ter hand nemen en prioriteit geven. Plandatis garandeert niet dat vervanging altijd mogelijk zal zijn. Indien vervanging niet of niet onmiddellijk mogelijk is, worden claims van Opdrachtgever inzake verdere naleving van de Overeenkomst alsmede alle claims van Opdrachtgever wegens niet-naleving van de Overeenkomst nietig verklaard. De betalingsverplichtingen van Opdrachtgever met betrekking tot het verrichte werk blijven bestaan.
- 6.3 Plandatis is verplicht de loonbelasting en sociale verzekeringspremies (inclusief voorheffingen) die voor de Gedetacheerde Medewerker in verband met de Overeenkomst moeten worden voldaan, tijdig en volledig te voldoen. Plandatis vrijwaart Opdrachtgever jegens alle wettelijke vorderingen van de Fiscus of sociale verzekeringsinstellingen met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies die direct verband houden met de beschikbaarstelling van de Gedetacheerde Medewerker door Plandatis ("aansprakelijkheid voor het gebruik van extern personeel"), mits Opdrachtgever Plandatis in staat stelt de betrokken claims volledig af te handelen, volledig meewerkt met Plandatis en

ALGEMENE VOORWAARDEN PLANDATIS B.V.

Plandatis alle noodzakelijke informatie verstrekt alsmede, indien van toepassing, volmachten om gerechtelijke procedures te voeren.

- 6.4 Plandatis aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de keuze van de Gedetacheerde Medewerker of voor de resultaten van het werk die zich voordoen onder toezicht en/of leiding van Opdrachtgever.

7. OPLEIDINGEN

- 7.1 Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat Plandatis opleidingen en trainingen ("Opleidingen") verzorgt voor Opdrachtgever. Opleidingen worden gefactureerd op het moment dat Opdrachtgever het aanbod voor Opleidingen accepteert c.q. aan Plandatis een opdracht verstrekt tot het verzorgen van een Opleiding.
- 7.2 Opdrachtgever mag een deelnemer aan een Opleiding vervangen door een van zijn andere werknemers.
- 7.3 Voor in-house opleidingen garandeert Opdrachtgever dat de vereiste faciliteiten aanwezig zullen zijn. Indien zij naar het oordeel van Plandatis ontoereikend zijn, is Plandatis gerechtigd de Opleiding op te schorten totdat de faciliteiten wel beschikbaar zijn of de opleiding te annuleren, waarbij de overeengekomen vergoeding voor de opleiding in rekening wordt gebracht.
- 7.4 Annulering van een Opleiding is niet mogelijk.
- 7.5 Alle intellectuele eigendomsrechten op materialen gebruikt door Plandatis bij Opleidingen berusten uitsluitend bij Plandatis.
- 7.6 Ingeval een afspraak voor een Opleiding, niet zijnde een Dienst, wordt verplaatst of afgezegd door Opdrachtgever, worden de reeds in rekening gebrachte kosten niet gerestitueerd. Plandatis is gerechtigd om – afhankelijk van het moment van verplaatsing of afzegging – de volgende kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen:
- verplaatsing of afzegging tot drie weken voor aanvangsdatum: kosteloos;
 - verplaatsing of afzegging tot twee weken voor aanvangsdatum: 50% van het factuurbedrag;
 - verplaatsing of afzegging tot één week voor aanvangsdatum: 75% van het factuurbedrag;
 - verplaatsing of afzegging minder dan één week voor aanvangsdatum: 100% van het factuurbedrag.
- 7.7 Een opdracht voor een Opleiding kan niet worden geannuleerd. De Opdrachtgever kan de Opleiding omzetten in een Dienst ter waarde van de Opleiding, zulks met inachtneming van artikel 7.6 van dit Hoofdstuk, ofwel een Dienst met een waarde van het resterende factuurbedrag.
- 7.8 Voor het (opnieuw) inplannen van een Opleiding dient de Opdrachtgever een (nieuwe) opdracht te geven.
- 7.9 Diensten dienen binnen één jaar na het verstrekken van de opdracht afgenomen te worden. Daarna vervalt het recht op aanspraak op de diensten, zulks zonder restitutie van het bedrag/vergoeding, mits daarover uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.

8. DEPONERING

Deze algemene voorwaarden zijn op 2 januari 2017 gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 28081436.

Plandatis B.V., januari 2017