

Specifieke Voorwaarden Diensten

Deze Specifieke Voorwaarden Diensten vormen een aanvulling op en prevaleren over de Algemene Voorwaarden, [hier](#) beschikbaar.

Termen met een hoofdletter die hierin worden gebruikt maar niet anderszins zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Algemene Voorwaarden.

1. Diensten. De te leveren Diensten worden beschreven in het aanbod van Onderneming, bevestigd door Klant middels de Bestelling en zijn onderworpen aan de Voorwaarden.

2. Consultants. Onderneming kan naar eigen goeddunken werknemers of contractors gebruiken en vervangen voor de levering van de Diensten. Onderneming blijft jegens Klant verantwoordelijk voor de levering van de Diensten en de activiteiten van de consultants.

3. Diensten buiten Reikwijdte. Alle diensten die niet specifiek worden beschreven in het aanbod van Onderneming vallen buiten de reikwijdte.

4. Dienstenvergoeding. De vergoedingen voor de Diensten worden uiteengezet in het aanbod van Onderneming en bevestigd in de Bestelling ("[Dienstenvergoeding](#)"). De Dienstenvergoeding is exclusief licentiekosten, onkosten en diensten die buiten de reikwijdte vallen.

5. Onkosten. Eventuele onkosten gemaakt door een consultant worden in rekening gebracht op werkelijke basis, tenzij anders schriftelijk afgesproken in de Bestelling.

6. Facturatie. De Dienstenvergoeding wordt gefactureerd en dient betaald te worden binnen de betalingstermijn zoals aangegeven in het aanbod van Onderneming en bevestigd middels de Bestelling. Indien aanvullende Dienstenvergoedingen vereist zijn als gevolg van een aanpassing van de Bestelling, worden de aanvullende Dienstenvergoedingen gefactureerd en zijn deze verschuldigd zoals aangegeven in de aangepaste Bestelling.

7. Verantwoordelijkheden Klant. Voor een succesvolle uitvoering van de Diensten is de medewerking van Klant vereist. Klant zal haar verantwoordelijkheden zoals hierin beschreven en in het aanbod van Onderneming nakomen en alle informatie, gegevens, documentatie, apparatuur en andere middelen verschaffen die de consultant redelijkerwijs kan verzoeken teneinde de consultant in staat te stellen zijn of haar verantwoordelijkheden na te komen. Indien van toepassing is Klant verantwoordelijk voor de levering, configuratie en probleemoplossing van het systeem, het netwerk en de beveiligingsinfrastructuur, en voor het verlenen van voldoende en tijdige toegang aan de consultant tot haar systemen en personeel tijdens normale kantooruren.

8. Projectmanager. Zowel Onderneming als Klant zullen een toegewijde projectmanager aanstellen om de verantwoordelijkheden van partijen binnen het project, te ondersteunen.

9. Niet-Nakoming. Onderneming en haar consultants zijn vrijgesteld van niet-nakoming of vertraging in de nakoming van haar verplichtingen voor zover de niet-nakoming is veroorzaakt door handelen of nalaten van Klant. Indien redelijkerwijs mogelijk zal Onderneming of de consultant de Klant zonder onnodige vertraging schriftelijk op de hoogte stellen van de verwachte niet-nakoming of vertraging en zal redelijke inspanningen leveren de gevolgen van een dergelijke niet-nakoming of vertraging te voorkomen of tot een minimum te beperken.

10. Voltooiing Diensten. De Diensten zijn voltooid op het moment dat een van de volgende gebeurtenissen zich als eerste voordoet: (a) alle deliverables aangegeven in het aanbod van Onderneming zijn geleverd door de consultant of (b) voor "time and material" opdrachten heeft de consultant het aantal geschatte uren uitgevoerd of zijn de *deliverables* geleverd.

11. Acceptatie door Klant. Alle *deliverables* worden geacht door Klant te zijn aanvaard bij levering, tenzij Klant binnen vijf (5) dagen na levering schriftelijk aan Onderneming meldt op welke wijze de deliverables materieel niet voldoen aan de beschrijving in het toepasselijke aanbod van Onderneming (in dat geval heeft de consultant het recht de *deliverables* naar eigen inzicht te corrigeren om aan de specificaties te voldoen en de gecorrigeerde deliverables aan Klant te leveren).

12. Herinplanning Levering. Onderneming zal de te leveren Diensten inplannen in overleg met Klant. Indien Klant niet voldoet aan haar verantwoordelijkheden zoals hierin en in het aanbod van Onderneming aangegeven en het verzuim resulteert in een wijziging van de overeengekomen leveringsdata, kan dit resulteren in aanvullende Dienstenvergoedingen te betalen aan Onderneming door Klant.

13. Verzoek tot Wijziging. Een door Klant gevraagde wijziging van de Diensten dient haalbaar te zijn voor Onderneming en schriftelijk worden overeengekomen tussen Onderneming en Klant. Een verzoek tot wijziging kan resulteren in aanvullende Dienstenvergoedingen te betalen aan Onderneming door Klant. Een annulering door Klant van reeds ingeplande Diensten kan onderworpen zijn aan de (gedeeltelijke) betaling door Klant van de betreffende Dienstenvergoeding. Er vindt geen terugbetaling en/of verrekening plaats met betrekking tot de reeds geleverde Diensten.

14. Levering van Diensten. De Diensten zullen door Onderneming geleverd worden tijdens normale kantooruren en gedurende normale werkdagen zijnde maandag t/m vrijdag tussen 9 uur 's ochtends en 6 uur 's avonds (Nederlandse tijd). Diensten die buiten normale kantooruren en werkdagen geleverd moeten worden, worden als volgt berekend (gebaseerd op Nederlandse tijd):

<u>Maandag – Vrijdag:</u>	Tussen 6 uur 's avonds en 10 uur 's avonds - 150 % van het uurtarief Dienstenvergoeding Tussen 10 uur 's avonds en 7 uur 's ochtends - 200 % van het uurtarief Dienstenvergoeding
<u>Zaterdag:</u>	Tussen 7 uur 's ochtends en 6 uur 's avonds - 150 % van het uurtarief Dienstenvergoeding Tussen 6 uur 's avonds en 12 uur 's middags - 200 % van het uurtarief Dienstenvergoeding
<u>Zondag:</u>	Tussen 12 uur 's middags en 7 uur maandagochtend - 200 % van het uurtarief Dienstenvergoeding
<u>Feestdagen:</u> *	200 % van het uurtarief Dienstenvergoeding

* Feestdagen zijn: 1 januari, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag, 25 en 26 december.

15. Standaard Ondersteuningsdiensten. Behoudens een geldige Bestelling zal Onderneming Standaard Ondersteuningsdiensten leveren voor de Diensten gedurende de Looptijd, overeenkomstig de Specifieke Voorwaarden Standaard Ondersteuningsdiensten, [hier](#) beschikbaar. Onderneming is niet verplicht Standaard Ondersteuningsdiensten te verlenen voor problemen die voortvloeien uit ongeoorloofd gebruik en implementatie van de Diensten. In het geval van meerdere Bestellingen zullen de perioden van Standaard Ondersteuningsdiensten worden gecoördineerd.