

Algemene Voorwaarden Aanvullende diensten Eudonet Stb 2020-v-20-12-1

1. TOEPASSELIJKHEID EN AANBIEDINGEN

Deze Algemene Voorwaarden Aanvullende diensten zijn aanvullend van toepassing op alle Aanvullende diensten die Eudonet Stb levert aan Klant, zoals implementatie, conversies, Maatwerk, onderhoud bij Maatwerk, training en consultancydiensten. Op alle Aanvullende diensten zijn tevens Hoofdstuk 1 'Algemeen Deel' en Hoofdstuk 2 'Verwerking van Persoonsgegevens en AVG' van de Algemene Voorwaarden SaaS Eudonet Stb 2020 van toepassing.

2. INWERKINGTREDING, TERMIJNEN, DUUR, VERLENGING

- 2.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de Aanvullende diensten, tenzij in de Eudonet Stb Offerte anders is bepaald. Indien Maatwerk wordt ontwikkeld is de looptijd van onderhoud op het Maatwerk gelijk aan de looptijd van de SaaS-dienst.
- 2.2. Eudonet Stb spant zich er redelijkerwijs voor in (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Eudonet Stb niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 2.3. In alle gevallen komt Eudonet Stb wegens tijdoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en deze redelijke termijn is verstreken.
- 2.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Eudonet Stb gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.5. Eudonet Stb is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst of de overeengekomen projectplanning niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

3. PRIJS EN BETALING

- 3.1. Vergoedingen voor Aanvullende diensten worden gespecificeerd in de Eudonet Stb Offerte.
- 3.2. Aanvullende diensten worden gefactureerd op basis van daadwerkelijk gemaakte uren, dan wel conform de in de Overeenkomst gemaakte (termijn) afspraken.
- 3.3. De vergoeding voor Maatwerk bestaat uit een eenmalige vergoeding voor de ontwikkeling van het Maatwerk en een jaarlijkse vergoeding van 20% van de eenmalige vergoeding. De jaarlijkse vergoeding omvat onderhoud van het Maatwerk en de eventuele hosting van het Maatwerk.
- 3.4. Voor aanvullende diensten kan Eudonet Stb een maal per jaar haar prijzen aanpassen met maximaal het door het CBS vastgestelde prijsindexcijfer voor zakelijke en ICT- dienstverlening plus 3 procent. In het geval dat de inflatie negatief is, zal de verhoging van de vergoeding maximaal 3 procent bedragen. Indien Klant een uitbreiding op de Overeenkomst aangaat, kunnen daarvoor andere prijzen gelden dan voor de oorspronkelijke Overeenkomst.

4. UITVOERING VAN DE AANVULLENDE DIENSTEN

- 4.1. Eudonet Stb zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren overeenkomstig de met Klant in de Overeenkomst schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Eudonet Stb worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Eudonet Stb uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven. Alle Aanvullende diensten, waaronder ook implementatie, vergt een gezamenlijke inzet en inspanning van partijen. Eudonet Stb zal haar deel geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder leiding en toezicht van de Klant uitvoeren.
- 4.2. Eudonet Stb spant zich in om afgegeven doorlooptijden te behalen maar is niet gebonden aan een doorlooptijd van de Overeenkomst omdat deze afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Klant verstrekt en de medewerking en besluitvorming van Klant en relevante derden.

- 4.3. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Eudonet Stb steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 4.4. Eudonet Stb is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Eudonet Stb.
- 4.5. Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel Klant als Eudonet Stb. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen.
- 4.6. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van Klant gedragen inbreng en medewerking van relevante Key-Users en eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Klant, is Eudonet Stb gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

5. MAATWERK

- 5.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Maatwerk aan Eudonet Stb zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Maatwerk ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 5.2. Eudonet Stb zal het Maatwerk met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Eudonet Stb verlangen dat Klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 5.3. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Eudonet Stb de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de Overeenkomst aanvangen.
- 5.4. Desgevraagd zal Klant Eudonet Stb in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten, dan wel zal Klant zorgen dat het systeem en de infrastructuur op afstand buiten deze tijden beschikbaar is en dat tevens voldoende (technische) ondersteuning bij de Klant beschikbaar is.
- 5.5. Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
- 5.6. Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden).
- 5.7. In afwijking van de onderhoud op de SaaS-dienst omvat de jaarlijkse vergoeding voor Maatwerk het in lijn houden van het Maatwerk met de SaaS-dienst, maar geen (majeure) updates of functionele uitbreidingen.
- 5.8. Voor wat betreft de gebruiksvoorwaarden voor toegang tot Maatwerk zijn de gebruiksvoorwaarden voor toegang tot de SaaS-dienst in de uit de Algemene voorwaarden SaaS-dienst overeenkomstig van toepassing.

6. ACCEPTATIE

- 6.1. Indien partijen geen acceptatietest of gedetailleerde specificatie zijn overeengekomen, aanvaardt Klant de Aanvullende dienst in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'),

derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Eudonet Stb in het kader van onderhoud. In voornoemd geval zal de Aanvullende dienst bij de oplevering of, indien een door Eudonet Stb uit te voeren implementatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de implementatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Klant.

- 6.2. Indien tussen partijen een acceptatietest of gedetailleerde specificatie is overeengekomen, is het bepaalde in dit artikel van toepassing.
- 6.3. De testperiode bedraagt veertien dagen na afronding van de implementatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd de Aanvullende dienst voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 6.4. Klant zal slechts toetsen of de Aanvullende dienst beantwoordt aan de door Eudonet Stb in de Eudonet Stb Offerte schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de Aanvullende dienst geheel of gedeeltelijk Maatwerk betreft, aan de daarvoor schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 6.5. Indien bij het testen in opdracht van de Klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal Klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.
- 6.6. De Aanvullende dienst zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - 6.6.1. op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - 6.6.2. indien Eudonet Stb vóór het einde van de testperiode een testrapport als hieronder bedoeld ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Anomalieën zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van Anomalieën die volgens dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 - 6.6.3. indien Klant enig gebruik maakt van de Aanvullende dienst voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 6.7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Aanvullende dienst Anomalieën bevat, zal Klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Eudonet Stb rapporteren. Eudonet Stb zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Anomalieën binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Eudonet Stb gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 6.8. Klant mag de acceptatie van de Aanvullende dienst niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Anomalieën, zijnde Anomalieën die de operationele of productieve ingebruikneming van de Aanvullende dienst redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Eudonet Stb om deze kleine Anomalieën in het kader van het onderhoud te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Aanvullende dienst die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 6.9. Indien de Aanvullende dienst in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 6.10. Acceptatie van de Aanvullende dienst op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Eudonet Stb gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Aanvullende dienst en, indien tevens de implementatie van de Aanvullende dienst door Eudonet Stb is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de Implementatie.
- 6.11. Acceptatie van de Aanvullende dienst doet niets af aan de rechten van Klant op grond van de onderhoudsverplichtingen waar Klant op grond van de Overeenkomst recht op heeft.
- 6.12. Eudonet Stb heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de Aanvullende dienst anders dan met betrekking tot Anomalieën in de zin van deze algemene voorwaarden.

7. ONDERHOUD MAATWERK

- 7.1. Eudonet Stb zal in het kader van onderhoud op Maatwerk de in dit artikel uitdrukkelijk omschreven diensten bieden. Klant zal Eudonet Stb steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op deze diensten.
- 7.2. Gedurende de Overeenkomst worden als onderhoud corrigerende en technische updates voor het Maatwerk geïnstalleerd voor de Klant om ervoor te zorgen dat het Maatwerk blijft functioneren in combinatie met de SaaS-dienst. Onderhoud op Maatwerk omvat geen grote updates of upgrades. Indien

- dergelijke updates of upgrades gewenst zijn, zal hier een nieuwe overeenkomst voor ontwikkeling van Maatwerk gesloten moeten worden.
- 7.3. Eudonet Stb kan het Maatwerk geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Waar mogelijk zal Eudonet Stb Klant vier (4) kalenderdagen voor de buiten gebruikstelling hiervan op de hoogte stellen. Waar mogelijk worden geplande onderbrekingen geagendeerd buiten kantooruren (8:30 tot 18:00 uur CET). De onderhoudsverplichting omvat tevens herstel van Anomalieën in het Maatwerk.. Afhankelijk van de ernst van de Anomalie kan deze middels een hotfix zo snel mogelijk hersteld worden, of kan er door Eudonet Stb voor gekozen worden om de Anomalie in een volgende update op te lossen. Meldingen kunnen gedaan worden middels het ticketsysteem van Eudonet Stb genaamd MyStb of telefonisch. Een melding in MyStb kan op het door de Klant gewenste moment. Een telefonische melding kan van maandag tot en met vrijdag van 08:30uur tot 17:00 uur gedaan worden. Eudonet Stb behoudt zich het recht voor om deze tijden te wijzigen en stelt de Klant op de hoogte van nieuwe openingssuren. Van een telefonische melding wordt een ticket aangemaakt in MyStb. Klant kan de voortgang van een melding zien door in te loggen op MyStb.
- 7.4. Klant zal bij het melden van Anomalieën in de Aanvullende dienst de volgende regels in acht nemen:
- 7.4.1. Voorafgaand aan het aanmaken van een ticket eerst de ter beschikking gestelde documentatie raadplegen;
- 7.4.2. Eudonet Stb alle nuttige en noodzakelijke informatie beschikbaar stellen om afwijkingen te achterhalen en op te lossen;
- 7.4.3. Meldingen slechts door een Beheerder of Key-User laten plaatsen. Klant heeft het recht maximaal 3 Key-Users aan te wijzen. Deze Key-Users worden in de MyStb omgeving vastgelegd. De Beheerder blijft de primaire contactpersoon en zal beschikbaar blijven tijdens de afhandeling van een melding. Klant zal alle door Eudonet Stb in redelijkheid verlangde medewerking aan het oplossen van de Anomalieën in de Aanvullende dienstverlening, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van het Maatwerk of de SaaS-dienst en het maken van een back-up van alle data.
- 7.4.4. Toegang verschaffen, zowel fysiek als virtueel tot relevante apparatuur en software van de Klant om herstel en oplossen van tickets te vergemakkelijken;
- 7.4.5. Bij constatering van een Anomalie zal een Beheerder van Klant zo gedetailleerd mogelijk melden.
- 7.5. Na ontvangst van de melding zal Eudonet Stb zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen Anomalieën te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de het Maatwerk. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Eudonet Stb op de door Eudonet Stb te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Eudonet Stb is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Eudonet Stb is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Eudonet Stb bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Eudonet Stb gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- 7.6. Meldingen als gevolg van een van de onderstaande oorzaken dan wel aansprakelijkheid als gevolg van onderstaande oorzaken zijn uitdrukkelijk uitgesloten:
- 7.6.1. Gebruik van het Maatwerk die niet in overeenstemming is met de Eudonet Stb Offerte, gebruiksrichtlijnen of het doel van het Maatwerk, en elk abnormaal gebruik (inclusief nalatigheid, bedieningsfout, ongeval, enz.);
- 7.6.2. Diensten die niet uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden genoemd, zoals (telefonische) training voor de medewerkers van de Klant;
- 7.6.3. Eventuele compatibiliteitsproblemen tussen het Maatwerk en software of apparatuur van de Klant, of een storing van dergelijke software of apparatuur;
- 7.6.4. Eventuele compatibiliteitsproblemen tussen of data issues in het Maatwerk die het gevolg zijn van niet door Eudonet Stb gekoppelde software;
- 7.6.5. Elke storing van een onderdeel van de softwareomgeving van de Klant (besturingssysteem, andere software, netwerkbesturingssystemen / netwerken, enz.);
- 7.6.6. Elke storing die het gevolg is van een interventie van buiten.
- 7.7. Eudonet Stb kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Eudonet Stb toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Eudonet Stb wijzigingen in het Maatwerk aanbrengt of laat aanbrengen.

8. TRAININGEN

- 8.1. Eudonet Stb verzorgt trainingen voor Gebruikers en Beheerders. Een training kan onderdeel van de implementatie zijn of een open inschrijving.
- 8.2. Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de training voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Klant op grond van de Overeenkomst. Het is Klant toegestaan een deelnemer voor een training te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Eudonet Stb.
- 8.3. Indien het aantal aanmeldingen van een open inschrijving daartoe naar het oordeel van Eudonet Stb aanleiding geeft, is Eudonet Stb gerechtigd de training te annuleren, te combineren met één of meerdere trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Eudonet Stb behoudt zich het recht voor de locatie van de training te wijzigen. Eudonet Stb is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een training aan te brengen.
- 8.4. De gevolgen van een annulering van een training wordt beheerst door de bij Eudonet Stb gebruikelijke regels. Een annulering van een open training dient altijd schriftelijk of per mail en voorafgaand aan de training of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die Klant op grond van de Overeenkomst heeft. Indien een training wordt geannuleerd op initiatief van Eudonet Stb zullen de kosten van deze training niet worden doorbelast aan de Klant.
- 8.5. Indien Eudonet Stb de training uitvoert op locatie van Klant, zal Klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Indien de faciliteiten bij Klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de training daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is Eudonet Stb gerechtigd de training niet te starten, in te korten of te staken.
- 8.6. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de Overeenkomst.