



Algemene Voorwaarden

Fellowmind Netherlands

Versie 2.2

Fellowmind



Inhoud

Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Algemeen	4
Artikel 3 - Totstandkoming van de Overeenkomst.....	5
Artikel 4 - Dienstverlening	6
Artikel 5 - Ter beschikking stellen Standaardsoftware.....	7
Artikel 6 - Ontwikkeling van Maatwerksoftware.....	9
Artikel 7 - Implementatiebegeleiding	10
Artikel 8 - Acceptatie	11
Artikel 9 - Managed services Diensten	11
Artikel 10 - Consultancy	12
Artikel 11 - Opleiding en training	12
Artikel 12 - Vergoeding en betaling	13
Artikel 13 - Duur en beëindiging	15
Artikel 14 - Aansprakelijkheid	16
Artikel 15 - Overmacht	17
Artikel 16 - Intellectuele eigendom en vrijwaring	18
Artikel 17 - Geheimhouding en beveiliging	19
Artikel 18 - Verwerking persoonsgegevens	20
Artikel 19 - Non-overname personeel	21
Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter.....	21



Artikel 1 - Definities

- 1.1 **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- 1.2 **Derden:** andere Partijen dan Klant en/of Fellowmind.
- 1.3 **Diensten:** de in de Overeenkomst gespecificeerde werkzaamheden die door Fellowmind worden verricht en/of het ter beschikking stellen van Standaardsoftware via Fellowmind aan de Klant.
- 1.4 **Fellowmind:** Fellowmind Netherlands B.V. met Kamer van Koophandelnummer 12060560.
- 1.5 **Fellowmind Project Methodiek:** de in de Overeenkomst gespecificeerde methodiek die partijen zullen hanteren bij het verrichten van werkzaamheden.
- 1.6 **Hosting:** het beschikbaar stellen van servers en schijfruimte aan Klant ten behoeve van het uitvoeren van computerprogramma's en voor data opslag.
- 1.7 **Implementatie:** voorbereiding door Klant van de ingebruikname van de Standaardsoftware en Maatwerksoftware binnen het bedrijf van Klant d.m.v. parametrisering, inrichting, data voorziening, inregelen en (simulatie) testen, gericht op de praktijk van het bedrijf van Klant. Fellowmind adviseert, begeleidt en ondersteunt Klant hierbij d.m.v. Diensten.
- 1.8 **Implementatiebegeleiding:** door Fellowmind geleverde Diensten gericht op de ondersteuning en advisering bij de Implementatie door Klant.
- 1.9 **Klant:** de wederpartij van Fellowmind zoals benoemd in de Overeenkomst.
- 1.10 **Licentie:** recht of abonnement dat het mogelijk maakt om de ter beschikking gestelde Standaardsoftware gedurende de overeengekomen looptijd conform de Software Gebruiksvoorwaarden te gebruiken.
- 1.11 **Licentieverstrekker:** degene die gerechtigd is het gebruiksrecht voor Standaardsoftware aan Klant te verlenen.
- 1.12 **Livedatum/GoLive:** de datum waarop de geïmplementeerde Standaardsoftware door Klant in operationeel gebruik wordt genomen ter ondersteuning van diens bedrijfsprocessen.
- 1.13 **Maatwerksoftware:** door Fellowmind in de vorm van Diensten specifiek voor Klant te realiseren software of aanpassingen aan Standaardsoftware.
- 1.14 **Overeenkomst:** de overeenkomst strekkende tot het leveren van Diensten door of via Fellowmind aan Klant.

- 
- 1.15 **Software Gebruiksvoorwaarden:** de voorwaarden met betrekking tot het gebruiksrecht van de Standaardsoftware, (door sommige leveranciers van Standaardsoftware ook wel “Licentievoorwaarden” genoemd).
- 1.16 **Standaardsoftware:** alle door Licentieverstrekker te leveren standaardprogrammatuur die vrij verkrijgbaar is op de markt.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Fellowmind Diensten (van welke aard en onder welke benaming ook) aan Klant levert. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook steeds van toepassing op nadere of latere Overeenkomsten die partijen sluiten, zelfs al zou in die Overeenkomsten niet specifiek naar deze Algemene Voorwaarden worden verwezen.
- 2.2 De toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Afwijkingen van en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden of Overeenkomsten – waaronder begrepen mondelinge afspraken – zijn slechts geldig wanneer partijen deze schriftelijk hebben bevestigd. De overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomsten blijven in dat geval onverkort van kracht.
- 2.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is, vernietigd wordt, of door enige andere reden niet afdwingbaar zou zijn, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Partijen treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging overeen te komen.
- 2.5 Mocht er tegenstrijdigheid zijn tussen door partijen gemaakte afspraken, dan spreken partijen de volgende prioriteit van documenten af (meer specifiek gaat voor algemeen): (1) schriftelijk bevestigde nadere afspraken, (2) de Overeenkomst (inclusief de in de Overeenkomst opgenomen Fellowmind Project Methodiek), (3) de Algemene Voorwaarden, (4) offertes en aanbiedingen.
- 2.6 De basis van onze afspraken is de informatie die partijen van elkaar hebben ontvangen. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan Fellowmind verstrekte informatie, documentatie en specificaties.
- 2.7 Een partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een Derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Fellowmind mag haar rechten en verplichtingen echter overdragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij zonder nadere toestemming van Klant.
- 2.8 Partijen stellen elkaar op de hoogte van wijzigingen in administratieve gegevens, bij voorkeur minimaal 30 dagen voorafgaand aan de ingang van die wijziging.

- 
- 2.9 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door Klant, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een door de Klant ingeschakelde Derde zijn gebracht.

Artikel 3 - Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van Fellowmind zijn vrijblijvend en kunnen door Fellowmind worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Overeenkomsten komen uitsluitend tot stand door middel van een schriftelijke bevestiging van partijen.
- 3.3 Fellowmind behoudt zich het recht voor om nog niet gecontracteerde opdrachten om haar moverende redenen te weigeren, in welk geval Fellowmind Klant hier zo spoedig mogelijk over zal informeren. Hierdoor ontstaat geen recht op schadevergoeding voor Klant.
- 3.4 Indien Klant niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met een aanbieding, maar er desondanks mee instemt, of de indruk wekt, dat Fellowmind werkzaamheden mag verrichten die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de aanbieding als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Klant Fellowmind verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een getekende Overeenkomst af te wachten.
- 3.5 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van de aanbieding is Fellowmind daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Fellowmind anders aangeeft.
- 3.6 Een samengesteld aanbod verplicht Fellowmind niet tot het verrichten van een gedeelte daarvan tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.7 Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.8 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de aard en/of omvang van de Diensten te wijzigen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien een wijziging van of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft en/of consequenties heeft voor de doorlooptijd, zal Fellowmind Klant hierover tevoren inlichten.



Artikel 4 - Dienstverlening

- 4.1 Voor het welslagen van de Diensten is het van belang dat partijen hun wederzijdse taken en verantwoordelijkheden correct en voortvarend uitvoeren. Partijen zullen elkaar in alle redelijkheid de gewenste medewerking verlenen om De Diensten voorspoedig te laten verlopen. Zowel Fellowmind als Klant committeren zich aan een goede onderlinge samenwerking en volledige en tijdige communicatie.
- 4.2 Fellowmind zal zich naar beste kunnen inspannen haar Diensten met zorg en adequaat uit te voeren. Deze inspanningsverplichting geldt voor alle Overeenkomsten en Diensten van Fellowmind.
- 4.3 Voor zover van toepassing op de specifiek overeengekomen Diensten, zal Fellowmind haar werkzaamheden verrichten conform een (agile) methode die zich kenmerkt door het werken op iteratieve wijze (scrum). Daarbij geldt dat partijen aanvaarden dat de specificaties van de Diensten vooraf niet geheel zijn uitgewerkt en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in goed overleg kunnen worden aangepast, onder meer ten behoeve van een volgende iteratie. Dit betekent ook dat de aard en omvang van de door Fellowmind te verrichten Diensten kan wijzigen afhankelijk van de behoefte die de Klant aan ondersteuning door Fellowmind blijkt te hebben.
- 4.4 Alle door partijen overeengekomen (leverings)termijnen zijn gebaseerd op de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Fellowmind en Klant spannen zich beiden in om de afgesproken termijnen te halen. Opgegeven (leverings)termijnen zijn indicatief. Wanneer termijnen niet gehaald worden, zal de doorlooptijd van de Diensten langer worden. Dit heeft een nadelig effect op de kosten.
- 4.5 Fellowmind stelt de wijze van uitvoering van de Diensten vast en de personen die daaraan namens haar meewerken. Het is toegestaan dat Fellowmind bepaalde werkzaamheden laat verrichten door Derden. Fellowmind blijft in dat geval verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden door die Derden.
- 4.6 Ingeval medewerkers van Fellowmind op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten. Deze faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Fellowmind voor aanspraken van Derden, waaronder medewerkers van Fellowmind, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden die het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels schriftelijk vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Fellowmind ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 4.7 Klant geeft Fellowmind toegang tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals de Microsoft tenant en webhostingaccounts) die Fellowmind redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. Klant zal in dit verband een contactpersoon aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Fellowmind als aanspreekpunt zal fungeren.
- 4.8 Wanneer Fellowmind haar medewerker(s) heeft ingepland voor werkzaamheden voor Klant en deze werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden (bijvoorbeeld wegens het niet beschikbaar zijn van medewerkers aan de kant van Klant), behoudt Fellowmind zich het recht voor de geplande werkzaamheden in



rekening te brengen (tot maximaal 4 weken). Fellowmind zal slechts van dit recht gebruik maken nadat, na gedegen inspanning, het Fellowmind niet lukt de betreffende medewerker(s) tijdig elders in te zetten. Dit geldt ook indien de geplande werkzaamheden door niet aan Fellowmind toe te rekenen oorzaken worden opgeschort, gepauzeerd of vertraagd. Fellowmind behoudt zich in dat geval het recht voor om andere consultants/projectleden aan Klant ter beschikking te stellen op het moment dat de werkzaamheden weer doorgang kunnen vinden.

- 4.9 Indien Fellowmind al dan niet als onderdeel van haar werkzaamheden een advies geeft, wordt dit advies geacht vertrouwelijk te zijn en te zijn gegeven uitsluitend ten behoeve van Klant. Adviezen worden verleend op basis van de informatie die de Klant verstrekt.
- 4.10 Op verzoek van Klant kunnen consultants van Fellowmind buiten reguliere kantoortijden (08.00-17.30 uur) stand-by Diensten draaien, bijvoorbeeld ten behoeve van ondersteuning bij een Livedatum/Go-Live of in het kader van Managed Services Diensten. Tijdens een stand-by Dienst is een specifieke consultant aanspreekpunt voor Klant. Partijen maken hierover voorafgaand aan de stand-by Diensten specifieke (financiële) afspraken.

Artikel 5 - Ter beschikking stellen Standaardsoftware

- 5.1 Fellowmind kan Standaardsoftware beschikbaar stellen aan Klant. Voor Standaardsoftware van Derden is Fellowmind gemachtigd om op te treden als partner. Fellowmind vervult dan een faciliterende rol door de Standaardsoftware namens Licentieverstrekker ter beschikking te stellen. De Licentie komt rechtstreeks tussen de Klant en de Licentieverstrekker tot stand. Indien het verwerken van persoonsgegevens via de Standaardsoftware van toepassing is, gaat Klant een verwerkingsovereenkomst aan met Licentieverstrekker onder de condities als opgenomen in de Software Gebruiksvoorwaarden van Licentieverstrekker. Wanneer Klant contact wil hebben met de Licentieverstrekker, kan Fellowmind desgewenst dit contact faciliteren.
- 5.2 De Licentieverstrekker is verantwoordelijk voor de kwaliteit, functionaliteit, performance en/of beschikbaarheid van Standaardsoftware. Wanneer zich in dit verband een probleem voordoet zal Fellowmind desgewenst in de vorm van dienstverlening Klant helpen bij het zoeken naar een oplossing. Het is niet mogelijk te eisen dat Fellowmind in de plaats treedt van de Licentieverstrekker. Klant zal beoordelen of de Standaardsoftware passend is voor het door Klant beoogde doel.
- 5.3 Fellowmind verzorgt de facturatie van de Licentie voor Standaardsoftware. Tenzij in de Overeenkomst andere afspraken zijn gemaakt, vindt facturatie van de Licentie (en eventueel onderhoud) jaarlijks vooraf plaats. Voorwaarde om van een Licentie gebruik te maken is dat de betreffende factuur voor aanvang van de betreffende licentieperiode is betaald.
- 5.4 De Licentieverstrekker verleent uitsluitend toestemming om de Standaardsoftware te gebruiken onder de Software Gebruiksvoorwaarden. Het is Fellowmind niet toegestaan om enige afspraak over de Standaardsoftware te maken die in strijd is met deze Software Gebruiksvoorwaarden. Fellowmind kan deze



Software Gebruiksvoorwaarden ook niet wijzigen. Indien enige afspraak tussen Fellowmind en Klant strijdig zou zijn met de Software Gebruiksvoorwaarden, dan prevaleren de Software Gebruiksvoorwaarden. Klant kan desgewenst op elk moment de actuele Software Gebruiksvoorwaarden bij Fellowmind opvragen.

- 5.5 Ondertekening van de Overeenkomst betreffende de afname van de Licentie en/of gebruikmaking van de Standaardsoftware door Klant betekent acceptatie van de betreffende Software Gebruiksvoorwaarden. Klant staat ervoor in dat hij de Standaardsoftware uitsluitend zal gebruiken overeenkomstig de Software Gebruiksvoorwaarden en de instructies van Fellowmind.
- 5.6 Wanneer een Licentie wordt verlengd, gelden vanaf de vernieuwingsdatum de meest actuele Software Gebruiksvoorwaarden van de Licentieverstrekker. Fellowmind stelt Klant desgewenst de actuele Software Gebruiksvoorwaarden op verzoek ter beschikking.
- 5.7 Indien gedurende de looptijd van een Licentie bijbestellingen plaatsvinden van extra aantallen van dezelfde Licentie of nauw verwante Licenties, wordt de looptijd van deze extra Licenties gesynchroniseerd met de initiële Licentie, zodat ten tijde van de vernieuwingsdatum, alle dezelfde en nauw verwante Licenties ook eenzelfde looptijd hebben.
- 5.8 Wanneer een Licentieverstrekker Standaardsoftware levert inclusief Hosting, zullen de Licenties voor Standaardsoftware recht geven op een door Licentieverstrekker vastgestelde hoeveelheid opslagcapaciteit van data. Wanneer door Klant meer data wordt opgeslagen dan op basis van de Licenties is toegestaan, dient Klant hetzij de data op te schonen dan wel additionele opslagcapaciteit aan te schaffen. Fellowmind kan Klant desgewenst ondersteunen bij het opschonen van data.
- 5.9 Fellowmind en de Licentieverstrekker hebben het recht te toetsen of het daadwerkelijke gebruik overeenstemt met de verkregen Licentie. Klant zal hier volledige medewerking aan verlenen en op eerste verzoek toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Fellowmind behandelt alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Standaardsoftware betreft, vertrouwelijk. In het geval dat het daadwerkelijke gebruik groter is dan de verkregen Licentie, zal Klant de aanvullend verschuldigde licentiekosten tot een (1) jaar terug met terugwerkende kracht voldoen, in aanvulling op de consequenties die de Licentieverstrekker hieraan verbindt. Daarnaast dient Klant de omvang van de Licentie(s) naar de toekomst toe aan te passen aan het daadwerkelijke gebruik.
- 5.10 Tussentijdse beëindiging van Licenties is alleen mogelijk indien dit voor de betreffende Licentie door Licentieverstrekker is toegestaan. Aan tussentijdse beëindiging kunnen voorwaarden en kosten zijn verbonden.
- 5.11 De periode dat gegevens in de Standaardsoftware en/of Maatwerksoftware bewaard blijven na afloop van een Licentie is gespecificeerd in de Software Gebruiksvoorwaarden. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) ophalen van in de Standaardsoftware en/of Maatwerksoftware opgeslagen gegevens. Fellowmind is bij of na beëindiging van een Licentie niet automatisch verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door



Klant gewenste dataconversie naar andere systemen en is niet aansprakelijk wanneer gegevens niet meer beschikbaar zijn.

- 5.12 Overeenkomsten betreffende het ter beschikking stellen van Standaardsoftware en/of Maatwerksoftware zullen nimmer als koopovereenkomst worden beschouwd.

Artikel 6 - Ontwikkeling van Maatwerksoftware

- 6.1 Wanneer Klant de werking van de Standaardsoftware niet volledig vindt voldoen aan zijn eisen, heeft hij de keuze zijn proces aan te passen aan de werking van de Standaardsoftware of om Fellowmind te verzoeken terzake Maatwerksoftware te ontwikkelen. Ontwikkeling van Maatwerksoftware is kostenverhogend en kan de doorlooptijd van Diensten verlengen. Fellowmind behoudt zich het recht voor de ontwikkeling van Maatwerksoftware te weigeren, wanneer dat naar haar professioneel oordeel niet verantwoord is.
- 6.2 Wanneer Maatwerksoftware een aanpassing of uitbreiding is van Standaardsoftware, zijn de Software Gebruiksvoorwaarden daarop van toepassing. Klant verkrijgt een kosteloos, wereldwijd, eeuwigdurend, niet-opzegbaar en onherroepelijk gebruiksrecht op Maatwerksoftware, voor zover Fellowmind het recht heeft hierop een Licentie te verstrekken. Tenzij anderszins is overeengekomen mag Klant de ter beschikking gestelde Maatwerksoftware uitsluitend gebruiken in en ten behoeve van de eigen organisatie. Enig ander gebruik waaronder begrepen het ter beschikking stellen van het Maatwerksoftware aan Derden (anders dan ten behoeve van onderhoud/beheer) is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fellowmind niet toegestaan.
- 6.3 Er geldt geen onderhoudsverplichting voor Fellowmind ten aanzien van Maatwerksoftware, tenzij partijen dit expliciet, schriftelijk zijn overeengekomen. Indien Maatwerksoftware niet meer (volledig) functioneert vanwege een nieuw geïmplementeerde versie van Standaardsoftware, kan Fellowmind ondersteunen bij het aanpassen van de Maatwerksoftware. Partijen maken hierover in dat geval separate afspraken.
- 6.4 Ontwikkeling van Maatwerksoftware vindt plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Klant aanvaardt de Maatwerksoftware in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ("as is, where is").
- 6.5 Fellowmind garandeert niet dat de Maatwerksoftware fouttolerant en/of vrij van gebreken is, noch dat deze geen conflicten oplevert met andere software, of zonder onderbreking zal werken. In het bijzonder geldt dit in samenhang met alle soorten (of nieuwe versies van) webbrowsers en eventuele andere programmatuur c.q. apparatuur dan die, waar de Maatwerksoftware voorafgaand aan de acceptatie mee c.q. op getest is.



Artikel 7 - Implementatiebegeleiding

- 7.1 Indien Fellowmind met Klant overeenkomt de Implementatiebegeleiding te verrichten, spreken partijen in de Overeenkomst af op welke wijze de werkzaamheden uitgevoerd worden. Indien partijen in de Overeenkomst niets afspreken over de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd is er sprake van consultancy (Artikel 10 - Consultancy).
- 7.2 Fellowmind verricht haar werkzaamheden op basis van haar ervaring en haar best practice werkwijze. Klant heeft de verantwoordelijkheid om te toetsen of de voorgestelde inrichting van haar systemen goed toepasbaar is en correct werkt voor de organisatie van Klant, alvorens te besluiten het systeem operationeel in gebruik te nemen. Door operationele ingebruikname wordt de werking van het systeem door Klant geaccepteerd.
- 7.3 Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, ligt de projectverantwoordelijkheid, inhoudend in ieder geval het voeren van regie over het project, de bewaking van de voortgang daarvan en het maken van definitieve inrichtingskeuzes, bij Klant. Klant zal zorgdragen voor een permanente en actieve inbreng vanuit haar organisatie en medewerking van relevante (eind)gebruikers. Klant zal hiervoor een projectteam samenstellen en zal zorgdragen voor beschikbaarheid van de projectteamleden voor de in het kader van de Implementatiebegeleiding geplande activiteiten. Klant waarborgt de voortvarendheid van door haar tijdens de Implementatiebegeleiding te nemen beslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke beslissingen, aanvaardt de Klant het risico dat er vertraging zal ontstaan.
- 7.4 Wanneer Klant besluit een lopende Implementatiebegeleiding vóór de Livedatum/Go-Live voor langer dan vier (4) weken op te schorten, heeft Fellowmind recht op vergoeding van vijftig (50) procent van de uren die voor Klant gepland zijn gedurende de eerstkomende drie (3) maanden na de opschortingsdatum. In dit geval is artikel 4.88 van deze Algemene Voorwaarden niet (meer) van toepassing. Wanneer Klant daarna besluit de betreffende Implementatiebegeleiding binnen één (1) jaar weer te hervatten, heeft Klant recht op vijftwintig (25) procent korting op het projectuurtarief. De totale hervattingskorting in dit verband zal nooit meer zijn dan de helft van de vergoeding die Klant conform de eerste zin van dit artikel heeft betaald. Een opgeschorte Implementatiebegeleiding die niet binnen één (1) jaar vanaf de opschortingsdatum is hervat geldt als beëindigd conform artikel 7.5.
- 7.5 Wanneer Klant besluit een lopende Implementatiebegeleiding voorafgaand aan de geplande Livedatum/Go-Live te beëindigen (anders dan conform artikel 13.4 en 13.5) heeft Fellowmind recht op een vergoeding voor gederfde inkomsten. Deze wordt berekend door het resterende aantal kalendermaanden tot de beoogde Livedatum/Go-Live te delen door het aantal kalendermaanden vanaf de aanvang Implementatiebegeleiding tot de beoogde Livedatum/Go-Live. Dit getal wordt vermenigvuldigd met het gecalculeerde aantal uren maal het afgesproken uurtarief maal 30 (dertig) procent. Wanneer het resultaat van de berekening uit dit artikel lager is dan de vergoeding die Klant verschuldigd zou zijn op basis van artikel 7.4, is Klant in plaats van de vergoeding uit dit artikel 7.5 de vergoeding conform artikel 7.4 verschuldigd.



Artikel 8 - Acceptatie

- 8.1 Indien een acceptatieregeling is overeengekomen (bijvoorbeeld in de gekozen Fellowmind Project Methodiek), gelden de Diensten als geaccepteerd na het succesvol doorlopen van die acceptatieregeling. Onverminderd het voorgaande geldt dat Diensten worden geacht te zijn geaccepteerd, op het moment dat het resultaat hiervan operationeel in gebruik wordt genomen.
- 8.2 Indien partijen geen acceptatieregeling zijn overeengekomen, heeft te gelden dat de geleverde Diensten als geaccepteerd worden beschouwd zodra de Diensten zijn verricht.
- 8.3 Indien is overeengekomen dat de Dienst in fasen wordt uitgevoerd, kan Fellowmind de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Indien Fellowmind de bedoelde en vereiste schriftelijke goedkeuring niet binnen 30 kalenderdagen na het einde van de fase heeft ontvangen, wordt de uitvoering van dat deel van de Dienst als goedgekeurd beschouwd.

Artikel 9 - Managed services Diensten

- 9.1 Fellowmind biedt – indien overeengekomen – managed services Diensten aan Klant. Om managed services Diensten te kunnen leveren ten aanzien van Standaardsoftware, kan de Licentieverstrekker mogelijk vragen, dat de Klant Fellowmind benoemt als “partner”, omdat zonder deze registratie managed services Diensten op Standaardsoftware niet mogelijk zijn. Indien hiervan sprake is, verleent Klant proactief alle medewerking aan het tot stand brengen van de benodigde partnerregistraties.
- 9.2 In principe worden deze managed services Diensten gecontracteerd in een managed services overeenkomst of service level agreement (SLA). Wanneer er geen sprake is van een managed services overeenkomst of SLA en Fellowmind verricht alsnog managed services diensten, dan geldt hetgeen hierna in dit artikel is opgenomen.
- 9.3 Ten aanzien van Standaardsoftware is Fellowmind slechts gehouden tot het verlenen van support zolang en voor zover de betreffende Licentieverstrekker van die Standaardsoftware de betreffende versie ondersteunt. Fellowmind kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een nieuwe versie Klant een nadere schriftelijke Overeenkomst met Fellowmind aangaat en dat een nadere vergoeding wordt betaald.
- 9.4 Managed services Diensten worden waar mogelijk op afstand geleverd, conform de in de Overeenkomst genoemde tarieven. Fellowmind kan op verzoek van Klant software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te beoordelen of deze software aansluit bij de eisen en wensen van Klant en ervoor te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, spant Fellowmind zich in om tot een oplossing te komen.

- 
- 9.5 Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, zodat Fellowmind adequaat kan reageren. Deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning worden volgens de bij Fellowmind gebruikelijke procedures binnen een redelijke termijn in behandeling genomen. Fellowmind verricht haar werkzaamheden op basis van “best effort”. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Fellowmind, tenzij partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt.

Artikel 10 - Consultancy

- 10.1 Partijen kunnen overeenkomen dat Fellowmind geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de Klant consultancy Diensten uitvoert.
- 10.2 Fellowmind verricht haar consultancy Diensten op basis van haar ervaring en haar best practice werkwijze. Klant heeft de verantwoordelijkheid om te toetsen of de resultaten van de verrichte Diensten goed toepasbaar zijn en correct werken voor de organisatie van Klant, alvorens de resultaten operationeel in gebruik te nemen.
- 10.3 Fellowmind is verantwoordelijk voor de nakoming van uit een gesloten Overeenkomst voor consultancy Diensten voortvloeiende verplichtingen uit belasting- en sociale zekerheidswetgeving, inclusief de verplichtingen die verband houden met het UWV. Fellowmind vrijwaart Klant tegen eventuele aanspraken hieromtrent.

Artikel 11 - Opleiding en training

- 11.1 Behoudens anders overeengekomen, zal Fellowmind de medewerkers van Klant groepsgewijs opleiden inzake het gebruik van de Standaardsoftware of ten aanzien van andere overeengekomen onderwerpen.
- 11.2 Alle inschrijvingen worden door Fellowmind schriftelijk bevestigd en worden pas definitief door deze bevestiging.
- 11.3 Bij annulering door Klant (en/of haar werknemers) van deelname aan een groepsgewijze training binnen vijf (5) werkdagen voor aanvang van de training worden de volledige kosten in rekening gebracht. De ingeschreven deelnemer kan op de eerstvolgende gelegenheid dat dezelfde groepsgewijze training door Fellowmind wordt gegeven en voor zover Fellowmind daarmee instemt de training alsnog volgen. Indien Fellowmind als gevolg daarvan extra kosten heeft moeten maken, worden deze additionele kosten bij Klant in rekening gebracht.
- 11.4 Bij annulering door Klant (en/of haar werknemers) van een voor Klant op maat ontwikkelde training binnen tien (10) werkdagen voor de aanvang hiervan, worden de volledige kosten in rekening gebracht.
- 11.5 Fellowmind behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen en/of enige verplichting tot schadevergoeding, reeds bevestigde trainingsgegevens te wijzigen, dan wel trainingen te wijzigen of combineren of in het ergste geval te annuleren bij (onder meer) onvoldoende belangstelling of het niet (meer) beschikbaar zijn van een docent. Klant wordt hiervan (indien mogelijk) voor aanvang van de training op de hoogte gesteld. Eventueel reeds betaalde trainingskosten worden in geval van annulering door Fellowmind gerestitueerd.

- 
- 11.6 Het uitgereikte trainingsmateriaal mag de deelnemer behouden. Alle intellectuele eigendomsrechten daarop berusten bij Fellowmind en/of Derden. Verveelvoudiging van het trainingsmateriaal is, behoudens toestemming van Fellowmind, niet toegestaan.

Artikel 12 - Vergoeding en betaling

- 12.1 De door Klant aan Fellowmind verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Diensten staan vermeld in de Overeenkomst.
- 12.2 De werkzaamheden worden gefactureerd op grond van nacalculatie tegen de geldende uurtarieven van Fellowmind op basis van de werkelijk bestede uren of delen daarvan. Facturatie geschiedt op weekbasis.
- 12.3 Wanneer Fellowmind een calculatie voor de Diensten heeft aangeboden, is deze gebaseerd op de op dat moment beschikbare informatie. De calculatie is geen budget of aanneemsom, maar een zo nauwkeurig mogelijke inschatting van de kosten. Wanneer blijkt dat de omvang, inhoud en/of complexiteit van de Diensten beduidend afwijkt van waarvan is uitgegaan bij het opstellen van de calculatie, zullen partijen met elkaar in overleg treden. Fellowmind zal op verzoek van Klant een vernieuwde calculatie ter beschikking stellen.
- 12.4 Alle door Fellowmind genoemde bedragen en tarieven zijn in euro, exclusief BTW en andere heffingen of leges van overheidswege, alsmede exclusief reis- en verblijf-, administratie- en verzendkosten.
- 12.5 Voor de werkzaamheden door Fellowmind gelden de navolgende bepalingen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen:
- a) Werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen tussen 08.00 en 17.30 uur;
 - b) Reiskosten (kilometers) worden alleen in rekening gebracht indien er op locatie wordt gewerkt. Hierbij wordt uitgegaan van de retour reisafstand van de dichtstbijzijnde Fellowmind vestiging, gespecialiseerd in het type dienstverlening waar de Overeenkomst voor het merendeel uit bestaat, naar de locatie waar de werkzaamheden plaatsvinden.
 - c) Reisuren worden niet doorbelast bij een volledige werkdag op locatie van acht (8) uur. Bij de planning houdt Fellowmind rekening met zoveel mogelijk volledige werkdagen. Bij een niet-volledige werkdag (8 uur) op locatie worden de reisen in rekening gebracht tegen het actuele uurtarief. Wanneer de werktijd en de reistijd samen de 8 uur overschrijdt, worden de reisen boven de 8 uur niet in rekening gebracht.
 - d) Indien Fellowmind haar implementatiebegeleidings- of consultancywerkzaamheden uitvoert op locatie, worden (onafhankelijk van de werkzaamheden) minimaal vier (4) uur per dag in rekening gebracht.



- e) Voor werkzaamheden buiten Nederland worden de werkelijke reistijd, alsmede de reis- en verblijfkosten in rekening gebracht.
- 12.6. Voor op verzoek van Klant verrichte werkzaamheden buiten de in artikel 12.5 genoemde tijden worden de tarieven verhoogd met de volgende percentages:
- a) Werkdagen van 17.30 uur tot 8.00 uur en zaterdag: 50%
 - b) Zondag en feestdagen: 100%
- 12.7. Wanneer Fellowmind op verzoek van Klant aanvullende werkzaamheden uitvoert, komen deze werkzaamheden als meerwerk voor vergoeding in aanmerking. Dergelijke werkzaamheden zullen tegen de dan geldende uurtarieven op basis van nacalculatie door Fellowmind worden uitgevoerd.
- 12.8. Fellowmind behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per 1 januari te wijzigen overeenkomstig het CBS Prijsindexcijfer "M-N Zakelijke Dienstverlening" Cao-lonen, contractuele loonkosten per uur (index 2010=100). Bij het indexeren wordt uitgegaan van de jaar-op-jaar methode. Daarnaast heeft Fellowmind te allen tijde het recht prijsstijgingen als gevolg van prijsverhogingen door Licentieverstrekkers aan Klant door te berekenen.
- 12.9. Klant zal Fellowmind binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk informeren indien hij het niet eens is met een factuur. Partijen zullen in dat geval zo snel mogelijk met elkaar in overleg gaan om de betwisting te bespreken. Wanneer de betwisting slechts een deel van de factuur betreft, zal Klant het niet betwiste deel binnen de afgesproken betaaltermijn betalen.
- 12.10. Indien Fellowmind met Klant een speciale korting op het uurtarief afsprekt (bijv. op basis van volume-afname binnen een project), gelden deze speciale uurtarieven niet voor Diensten die buiten dit project worden uitgevoerd, zoals managed services Diensten.
- 12.11. Tenzij anders is overeengekomen (zoals bij betaling van Licenties conform artikel 5.3) dient betaling te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling door Klant zal Fellowmind Klant schriftelijk in gebreke stellen, waarbij aan Klant een redelijke termijn wordt gegund om haar betalingsverplichtingen alsnog na te komen. Indien Klant haar betalingsverplichting niet alsnog nakomt binnen deze redelijke termijn, dan is Klant zonder (verdere) ingebrekestelling in verzuim. Klant is alsdan de wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur tot en met de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van Fellowmind. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke (waaronder in ieder geval begrepen incassokosten en executiekosten), die door Fellowmind worden gemaakt om de nakoming van de betalingsverplichtingen van Klant af te dwingen, komen ten laste van Klant. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 350,00.

- 
- 12.12 In geval Klant verschuldigde bedragen niet, niet tijdig of niet volledig voldoet, is Fellowmind gerechtigd na een schriftelijke waarschuwing haar Diensten voor Klant te beperken en/of op te schorten en na een hernieuwde waarschuwing het gebruik van de Diensten te blokkeren totdat de bedragen zijn voldaan. Fellowmind is niet aansprakelijk voor enige schade die bij Klant ontstaat wanneer Fellowmind Diensten beperkt of blokkeert, wegens verzuim door Klant om verschuldigde bedragen te betalen.
- 12.13 Fellowmind staat ervoor in dat Klant bevrijdend betaalt aan Fellowmind voor Licenties voor Standaardsoftware van Derden.
- 12.14 Wanneer Klant de Overeenkomst voor aanvang van de werkzaamheden annuleert, heeft Fellowmind recht op een annuleringsvergoeding van 15% van de opdracht- of calculatiewaarde.

Artikel 13 - Duur en beëindiging

- 13.1 De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van één (1) jaar. Tenzij anderszins is overeengekomen wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één (1) jaar.
- 13.2 Beide partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee (2) maanden. Voortijdige en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door Klant is niet mogelijk.
- 13.3 In afwijking van artikel 13.1 en 13.2, eindigen Overeenkomsten ten behoeve van Implementatiebegeleiding na afloop van de nazorgperiode. Beide partijen kunnen daarnaast schriftelijk via een aangetekende brief de Overeenkomst ten behoeve van Implementatiebegeleiding opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee (2) maanden. Wanneer op deze wijze wordt opgezegd, ontstaat geen verplichting tot het vergoeden van eventuele schade als gevolg hiervan, met uitzondering van het bepaalde in artikel 7.5.
- 13.4 Elke partij is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden wanneer de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Een partij komt die bevoegdheid tot ontbinding slechts toe, nadat zij de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke aangetekende ingebrekestelling heeft gestuurd, waarbij een redelijke termijn gegund wordt voor zuivering van de tekortkoming en de andere partij daarna toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming.
- 13.5 Onverminderd hun wettelijke rechten zijn partijen bevoegd de nakoming van hun verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder tot enige restitutie dan wel schadevergoeding gehouden te zijn, indien: (a) ten aanzien van de andere partij al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend; (b) faillissement wordt aangevraagd of de andere partij failliet wordt verklaard; (c) indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. In



geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of schuldsanering van Klant, is al hetgeen Klant aan Fellowmind verschuldigd is direct opeisbaar.

- 13.6 Wanneer de Overeenkomst eindigt door ontbinding en Klant reeds prestaties ter uitvoering van de Dienst heeft ontvangen van Fellowmind, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Fellowmind vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van een Dienst reeds heeft uitgevoerd of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 13.7 Na beëindiging van een Overeenkomst, blijven de afspraken tussen partijen overeind, die naar hun aard bedoeld waren om na beëindiging voort te duren (bijvoorbeeld geheimhouding, overname personeel, aansprakelijkheid, toepasselijk recht, etc.).
- 13.8 Fellowmind zal na kennisname van het eindigen van de Overeenkomst alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de soepele overstap naar een nieuw systeem en/of nieuwe leverancier door Klant. De redelijke kosten verbonden aan activiteiten conform dit artikel zullen door Klant worden vergoed tegen de dan geldende uurtarieven van Fellowmind.
- 13.9 Na beëindiging van de Overeenkomst tot het ter beschikking stellen van Standaardsoftware om welke reden en op welke grond ook, zal Klant – tenzij uitdrukkelijk anderszins wordt overeengekomen - het gebruik van alle via Fellowmind ter beschikking gestelde Standaardsoftware onmiddellijk staken en (indien van toepassing) alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen onmiddellijk uit haar systemen verwijderen.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

- 14.1 De totale aansprakelijkheid van Fellowmind voor schade die Klant lijdt doordat Fellowmind of een persoon voor wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook (waaronder begrepen garantie- en vrijwaringsverplichtingen), is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het factuurbedrag dat betaald is (excl. BTW) op grond van de Overeenkomst waaronder het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan. Indien sprake is van een Overeenkomst met een looptijd langer dan twaalf (12) maanden, is voornoemde vergoeding beperkt tot maximaal het bedrag dat uit hoofde van de relevante Overeenkomst over de laatste twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade door Fellowmind is gefactureerd en is ontvangen. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor directe schade meer bedragen dan €250.000,00 (tweehonderdvijftigduizend euro). Een reeks van samenhangende gebeurtenissen of een reeks van gebeurtenissen die ontstaan uit een gemeenschappelijke oorzaak of aanleiding, wordt gezien als één gebeurtenis. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a) redelijke extra kosten die Klant heeft gemaakt om de geleverde prestatie van Fellowmind aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;

- 
- b) redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen, verminderd met eventuele besparingen;
 - c) 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 deze Algemene Voorwaarden;
 - d) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
- 14.2 Aansprakelijkheid van Fellowmind voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, productieverlies of productieverstoring, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in lid 1, uit welke hoofde dan ook.
- 14.3 De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van Klant veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Fellowmind.
- 14.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie (3) maanden na het ontstaan daarvan, bij Fellowmind meldt.
- 14.5 Fellowmind heeft zich adequaat verzekerd en zal zich gedurende de Overeenkomst verzekerd houden.

Artikel 15 - Overmacht

- 15.1 Er is sprake van overmacht, wanneer partijen hun verplichtingen niet correct kunnen nakomen, maar dit niet te wijten is aan de schuld van Fellowmind of Klant, of dit niet vanwege de wet of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor risico van Fellowmind of Klant komt. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening en/of communicatienetwerken, computervirussen, (cyber)crime c.q. hacks (in de ruimst mogelijke zin), alsmede alle andere omstandigheden die buiten de macht van Fellowmind of Klant liggen.
- 15.2 Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee (2) maanden of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegperiode van één (1) maand, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Partijen zullen hetgeen tot dat moment op grond van de Overeenkomst gepresteerd is naar verhouding afrekenen. Indien sprake is van een situatie van overmacht, zal de partij die zich daarop beroept daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen.



Artikel 16 - Intellectuele eigendom en vrijwaring

- 16.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Standaardsoftware, Maatwerksoftware, Diensten, Documentatie, apparatuur, opleidings-, of andere materialen (zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, aanbiedingen, evenals voorbereidend materiaal daarvan) en de (inhoud van de) website(s) van Fellowmind berusten uitsluitend bij Fellowmind en/of Derden.
- 16.2 Fellowmind staat er voor in dat door haar ontwikkelde Maatwerksoftware of geleverde Diensten geen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom. Dit geldt niet indien de verweten inbreuk verband houdt met wijzigingen die Klant in de Maatwerksoftware of Diensten van Fellowmind heeft aangebracht of door Derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de Maatwerksoftware of Diensten van Fellowmind inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Fellowmind een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Fellowmind zo mogelijk zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Maatwerksoftware of Diensten van Fellowmind, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Klant. Indien Fellowmind naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Fellowmind het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Fellowmind zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Klant. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Fellowmind wegens schending van rechten van intellectueel eigendom van een derde is uitgesloten.
- 16.3 Klant realiseert zich dat via Fellowmind Standaardsoftware van Derden door die Derden aan Klant ter beschikking wordt gesteld, ten aanzien waarvan Fellowmind geen zeggenschap of invloed heeft of heeft gehad bij de totstandkoming en/of aanpassing daarvan. Fellowmind kan daardoor niet instaan voor het intellectuele eigendomsrecht op Standaardsoftware van Derden. Ten aanzien daarvan gelden de bepalingen uit hun Software Gebruiksvoorwaarden.
- 16.4 Klant zal geen apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen en/of werken aan Fellowmind beschikbaar stellen, waarvan Klant de (gebruiks-)rechten niet bezit en/of die Klant niet aan Fellowmind mag verstrekken. Klant vrijwaart Fellowmind tegen elke aanspraak van een Derde dat Fellowmind inbreuk maakt op enig recht van die Derde.
- 16.5 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter, dan wel betreffende intellectuele eigendomsrechten uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 16.6 Fellowmind is gerechtigd het beeldmerk, logo of naam van Klant te gebruiken in externe communicatie.



Artikel 17 - Geheimhouding en beveiliging

- 17.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie van de andere partij en/of Derden die zij in het kader van de Overeenkomst of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk i) als dit door een partij is medegedeeld, ii) als dit voortvloeit uit de aard van de informatie of iii) onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan programmatuurlijsten, documentatie, benchmarktesten, specificaties, objectcodes, broncodes en machine-leesbare kopieën van programmatuur, authenticatiemiddelen, commerciële informatie (bijvoorbeeld offertes, prijsinformatie en Overeenkomsten) en communicatie tussen Partijen.
- 17.2 Partijen komen overeen dat alle eerder gesloten overeenkomsten of eerder gemaakte afspraken in het kader van geheimhouding vervallen vanaf het moment dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn tussen partijen en dat de afspraken omtrent geheimhouding zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden zullen gelden tussen partijen.
- 17.3 Iedere verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt op het moment dat de informatie beschikbaar is via openbare bronnen. Voorts is een partij gerechtigd vertrouwelijke informatie beschikbaar te stellen aan overheidsinstanties indien dit krachtens een wettelijke regeling, bevoegd bevel of voor een gerechtelijke procedure verplicht of noodzakelijk wordt. De partij zal in dat geval de andere partij daarover zo snel mogelijk informeren en waar mogelijk afstemming zoeken over wat er in dat geval gedeeld wordt.
- 17.4 Partijen zijn verplicht passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om (vertrouwelijke) gegevens van de andere partij en Derden die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich krijgen, te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 17.5 De door partijen aan elkaar verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door partijen als zodanig worden behandeld. Partijen verstrekken deze toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie. Fellowmind is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes. Fellowmind is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Fellowmind.
- 17.6 Indien Fellowmind op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Fellowmind staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. De beveiliging zal van een redelijk niveau zijn, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Fellowmind bekende aard, omvang en context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van de producten en diensten en de waarschijnlijkheid en de ernst van de voorzienbare risico's.

- 
- 17.7 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden. Fellowmind heeft het recht om, na overleg met Klant, de dienstverlening in redelijkheid tijdelijk aan te passen wanneer als gevolg van een beveiligingsincident wijzigingen nodig zijn om de nadelige gevolgen ervan te beperken of te voorkomen; Fellowmind zorgt dat de gevolgen van de aanpassing zo beperkt mogelijk blijven en zal Klant volledig over het incident en de op grond daarvan doorgevoerde wijzigingen informeren.
- 17.8 Fellowmind kan Klant aanwijzingen geven met betrekking tot de beveiliging die tot doel hebben om beveiligingsincidenten te voorkomen of de mogelijke gevolgen ervan te minimaliseren. Klant zal dergelijke aanwijzingen tijdig opvolgen.
- 17.9 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door Fellowmind zelf aan Klant is geleverd, dan staat Klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Klant vrijwaart Fellowmind tegen elke rechtsvordering, uit welke hoofde dan ook, in verband met het niet hebben van alle benodigde licenties of goedkeuringen zoals bedoeld in dit artikel.
- 17.10 Het is Fellowmind toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, ter beschikking gestelde programmatuur of andere werken waartoe aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze werken. Klant zal dergelijke technische of organisatorische voorzieningen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

Artikel 18 - Verwerking persoonsgegevens

- 18.1 Hoewel de Diensten van Fellowmind niet primair gericht zijn op het verwerken van persoonsgegevens, kunnen bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens van Derden worden verwerkt. Partijen komen in een dergelijk geval overeen dat Klant in dat kader als verwerkingsverantwoordelijke moet worden aangemerkt en Fellowmind als verwerker. Het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen van de aldus te verwerken persoonsgegevens vloeien in dat geval voort uit de Verwerkersovereenkomst welke is in te zien of te downloaden via <https://docs.fellowmind.nl/?doc=/general-information/verwerkersovereenkomst/>.
- 18.2 Partijen verplichten zich conform de toepasselijke privacywet en -regelgeving te handelen, waarbij Klant er jegens Fellowmind voor in staat dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een Derde. Klant vrijwaart Fellowmind tegen elke rechtsvordering van (een) Derde(n), uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerkingen.
- 18.3 Klant zal zijn medewerkers, klanten, en andere personen informeren over het privacy beleid dat Fellowmind voert in het kader van zijn rol als verwerkingsverantwoordelijke van persoonsgegevens welke Fellowmind



verkrijgt, voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of Diensten. Het privacy beleid is te vinden via:
<https://www.fellowmind.com/nl-nl/privacy-policy/>.

Artikel 19 - Non-overname personeel

- 19.1 Partijen zullen tot een jaar na het einde van de Overeenkomst geen personeel dat betrokken is (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst of van gerelateerde overeenkomsten, van elkaar in dienst nemen (of op een ander manier direct of indirect voor zich laten werken) c.q. met dat personeel in onderhandeling treden, dan na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de andere partij. Het is toegestaan om aan die toestemming redelijke voorwaarden te verbinden.
- 19.2 Klant zal eveneens tot een jaar na het einde van de Overeenkomst geen bij de uitvoering van de Overeenkomst door Fellowmind ingeschakelde Derde(n) in dienst nemen c.q. met die Derde(n) in onderhandeling treden c.q. zelfstandig die Derde(n) voor haar bedrijf inhuren, dan na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Fellowmind. Het is Fellowmind toegestaan om aan die toestemming redelijke voorwaarden te verbinden.
- 19.3 In geval van overtreding van artikel 19.1 en/of 19.2 verbeurt Klant een direct opeisbare boete van € 20.000,00, te vermeerderen met € 2.000,00 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht om nakoming en schadevergoeding te vorderen.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 20.1 Op alle Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 20.2 Mocht er tussen Klant en Fellowmind een geschil ontstaan, dan zullen partijen trachten in redelijkheid en op een minnelijke manier tot een oplossing te komen. Indien binnen 10 werkdagen geen minnelijke oplossing voor het geschil is gevonden, kunnen partijen de kwestie laten beslechten door arbitrage bij de Stichting Geschil Oplossing Automatisering (SGOA) te Den Haag. Partijen kunnen ook gezamenlijk besluiten tot inschakeling van een mediator van de SGOA. Zowel de arbitrage als de mediation zal plaatsvinden volgens de reglementen van de SGOA. Dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.



Fellowwind