



Algemene Voorwaarden

ICIT Solutions B.V.

versie 1.50003

Versiegeschiedenis

Versienr.	datum	Gewijzigd door	Wijziging
1.50002	06-01-2020	Marco Vrouwenvelder	Toevoeging van herinneringskosten
1.50003	07-09-2020	Marco Vrouwenvelder	Toevoeging van rangorderegeling Nummering aangepast artikelen

Algemeen	2
Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever	3
Geheimhouding/Concurrentiebeding	3
Aansprakelijkheid	4
Overdracht	5
Niet-toerekenbare Tekortkoming	5
Nietigheid	6
Toepasselijk Recht en Geschillenregeling	6
Gebruiksrecht Standaard Programmatuur	7
Onderhoud en Support	7
Adviezen/Werkzaamheden	7
Maatwerk	8
Meerwerk	8
Installatie en Implementatie	8
Back-ups	9
Besloten Cursussen	9
Derden Producten	10
Algemene Voorwaarden Derden	10
(Leverings)termijn	11
Voorbehoud	11
Risico	11
Evaluatieperiode	12
Aflevering, Installatie en Acceptatieprocedure	12
Wijziging Prestatie	14
Garantie Maatwerk	14
Garantie Standaard Programmatuur	15
Rechten van ICIT en Opdrachtgever	15
Vrijwaring	16
Prijzen en Betalingen	17
Betalingen	17
Prijswijzigingen	17
Betalingstermijn	18
Toepasselijk recht	18
Rangorderegeling	18

Artikel 1 Algemeen

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af)leveringen van ICIT en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen ICIT en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door ICIT, tenzij deze door ICIT uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.3 ICIT is te allen tijde bevoegd wijzigingen in dan wel aanvullingen op de Algemene Voorwaarden van ICIT aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden van ICIT zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar worden gemaakt.
- 1.4 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden van ICIT en/of de tussen ICIT en de opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door ICIT zijn vastgelegd.
- 1.5 Indien met opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met ICIT gesloten overeenkomst.
- 1.6 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperken zich derhalve niet tot die aanduiding.
- 1.7 Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kunnen partijen geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

Artikel 2 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever

- 2.1 Alle opdrachten worden door ICIT uitgevoerd op basis van de door de Opdrachtgever aan ICIT kenbaar gemaakt gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 2.2 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet-tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van ICIT staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft ICIT in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht

om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

- 2.3 Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuw feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal ICIT te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 2.4 Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in Standaard Programmatuur en/of Maatwerk (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van ICIT, zoals nader uiteengezet in artikel 2.1.4), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan ICIT mede te delen in gevallen dat ICIT Onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Standaard Programmatuur en/of Maatwerk.
- 2.5 Ingeval ICIT activiteiten verricht op locatie anders dan haar eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door ICIT in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals werkruimte en telecommunicatie faciliteiten zorgdragen.

Artikel 3 Geheimhouding/Concurrentiebeding

- 3.1 ICIT en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennis nemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaars of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 3.2 ICIT is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever op de ICIT website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen tenzij Opdrachtgever bezwaar maakt.
- 3.3 Partijen zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van de andere partij, behoudens schriftelijke toestemming van die partij. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 3.4 Bij overtreding van het bepaalde artikel 1.7.3, is de overtredende partij zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van EUR 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van de andere partij om vergoeding van de volledige geldende schade te eisen. Dit beding vervalt bij faillissement of aanvraag van surseance van betaling van een der partijen.

Artikel 4 Aansprakelijkheid

- 4.1 De totale aansprakelijkheid van enige partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst zal met inachtneming van dit artikel beperkt blijven tot

vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan ICIT op basis van de overeenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van EUR 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

- 4.2 De totale aansprakelijkheid van enige partij voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan EUR 1.000.000,- (één miljoen), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 4.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a) de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van ICIT aan de overeenkomst te laten beantwoorden.
 - b) Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
 - c) de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - d) de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 4.4 Partijen zijn nimmer aansprakelijk jegens elkaar voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen door derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 4.5 Buiten het in artikel 1.8 genoemde geval rust op geen der partijen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 4.6 De aansprakelijkheid van enige partij ontstaat slechts indien de andere partij de in gebreke zijnde partij, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijk termijn ter zuivering van de tekortkoming en die partij ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de in gebreke zijnde partij in staat is adequaat te reageren.
- 4.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat een partij binnen 30 dagen na het ontstaan van de schade de andere partij daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 4.8 Opdrachtgever vrijwaart ICIT van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan

een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door ICIT afgeleverd.

- 4.9 ICIT aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die ICIT aan Opdrachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal ICIT haar rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 4.10 ICIT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en garantie.

Artikel 5 Overdracht

- 5.1 De tussen ICIT en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande toestemming van de andere partij. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.

Artikel 6 Niet-toerekenbare Tekortkoming

- 6.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van een partij liggen en bedrijfsrisico's van ICIT, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van ICIT, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie, en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektrICiteit, storingen in netwerken, overstroming, ziekte of epidemieën, arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transport belemmeringen.
- 6.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan ieder der partijen de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 6.3 ICIT behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die ICIT voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 6.4 Indien die niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te

ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

Artikel 7 Nietigheid

- 7.1 Indien één of meer bepalingen (of het deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 7.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling treffen, in dien vroege partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

Artikel 8 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

- 8.1 Op alle door ICIT met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn.
- 8.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 8.3 Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Leeuwarden.
- 8.4 Het voorafgaande zal geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, alvorens zich tot de SGOA te wenden, om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

Artikel 9 Gebruiksrecht Standaard Programmatuur

- 9.1 Het verlenen van gebruiksrechten op de Standaard Programmatuur aan Opdrachtgever geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden.
- 9.2 Indien ICIT Maatwerk ontwikkelt in opdracht van Opdrachtgever, zal het gebruiksrecht zoals overeengekomen voor Standaard Programmatuur integraal van toepassing zijn op Maatwerk.

Artikel 10 Onderhoud en Support

- 10.1 Onderhoud en Support op Standaard Programmatuur door ICIT geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden.

Artikel 11 Adviezen/Werkzaamheden

- 11.1 Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Support, Custom Integration Support, Priority Support, Consultancy enz., zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 11.2 ICIT is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en onder eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 11.3 ICIT zal adviezen geven op basis van door ICIT aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.
- 11.4 Alle werkzaamheden, Onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 11.5 Voor elke onafgebroken periode waarin ICIT voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij ICIT verricht, is ICIT gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.
- 11.6 Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 11.7 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is ICIT gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 11.8 Indien mogelijk, is ICIT gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. ICIT is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigingen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden

opgevuld, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.

- 11.9 ICIT is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 12 Maatwerk

- 12.1 Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit Maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie berekend.
- 12.2 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk project uitgevoerd zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. ICIT zal het project met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever zal instaan.
- 12.3 Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 5% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 12.4 Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten op Maatwerk blijven te allen tijde bij ICIT berusten, zoals omschreven in artikel 6, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 13 Meerwerk

- 13.1 Indien ICIT van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging en meerwerkopdracht is, zal ICIT daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities, Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 13.2 ICIT is echter niet verplicht om meerwerk uit te voeren en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 14 Installatie en Implementatie

- 14.1 Uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ICIT de Producten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 14.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels ICIT opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 14.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat de vereiste Algemene Voorwaarden Derden verkregen zijn om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 14.4 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten

alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van ICIT om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

Artikel 15 Back-ups

- 15.1 Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. ICIT zal de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 15.2 Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor ICIT wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat ICIT geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups kan ICIT op verzoek van Opdrachtgever Back-ups maken. ICIT is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in Back-ups.

Artikel 16 Besloten Cursussen

- 16.1 Besloten Cursussen zijn voor Opdrachtgever verzorgde Cursussen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Opdrachtgever. Besloten Cursussen kunnen zowel op locatie van ICIT als op locatie van Opdrachtgever verzorgd worden.
- 16.2 Tarieven voor besloten Cursussen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft ICIT het recht de Cursusdag prijs te verhogen of te verlagen.
- 16.3 Indien besloten Cursussen op Locatie bij Opdrachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen overeenkomstig artikel 1.6.6.
- 16.4 ICIT behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de cursus te weigeren:
- a) indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Cursus;
 - b) uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor ICIT redelijke gronden.

Artikel 17 Derden Producten

- 17.1 ICIT is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. ICIT is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 17.2 Indien ICIT Derden Producten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden ICIT tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.

- 17.3 ICIT levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 17.4 Er vindt door ICIT geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 17.5 Met betrekking tot geleverde Derden Producten verzorgt ICIT:
- de service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
 - de Garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 17.6 Reparaties van Derden Producten:
- onder geen beding zal vervanging van geleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
 - aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden.
Indien reparaties elders geschieden dan bij ICIT worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

Artikel 18 Algemene Voorwaarden Derden

- 18.1 Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden ICIT van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij ICIT, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals ICIT deze heeft ontvangen.
- 18.2 De Algemene Voorwaarden ICIT treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven.
Bij strijd tussen Algemene Voorwaarden ICIT en de Algemene Voorwaarden Derden, kan ICIT de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derde buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

Artikel 19 (Leverings)termijn

- 19.1 Alle door ICIT eventueel genoemde en voor haar geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan ICIT bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Indien partijen overeen willen komen dat een datum als fatale termijn zal gelden, zullen zij deze datum uitdrukkelijk als zodanig aanmerken.
- 19.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen ICIT naar haar beste inspanningen zal streven hetgeen overschreden gaat worden, zullen ICIT en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.

- 19.3 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door ICIT behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van ICIT. ICIT aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

Artikel 20 Voorbehoud

- 20.1 ICIT verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen ICIT en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door ICIT opgestelde overeenkomst is ontvangen door ICIT en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien ICIT met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de4 overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt ICIT zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig of volledig zijn betaald.
- 20.2 Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van Producten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat de Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten binnen een week, na opdracht daartoe van ICIT, terug te leveren aan ICIT. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 20.3 Indien Opdrachtgever, uit de door ICIT afgeleverde Producten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuw product voor ICIT en houdt Opdrachtgever het nieuw product voor ICIT totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuw product.

Artikel 21 Risico

- 21.1 Het product is voor eigen risico van Opdrachtgever van de aflevering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan ICIT kan worden toegerekend.
- 21.2 Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de aflevering moet meewerken.

Artikel 22 Evaluatieperiode

- 22.1 ICIT is gerechtigd naar eigen inzicht Opdrachtgever een evaluatieperiode voor de Producten te verlenen. Een evaluatieperiode is alleen van toepassing indien schriftelijk bevestigd door ICIT.
- 22.2 Tenzij anders overeengekomen zal de evaluatieperiode een duur hebben van 30 (dertig) dagen ingaande op het moment van aflevering.

- 22.3 Gedurende de evaluatieperiode rusten er geen verplichtingen en/of verantwoordelijkheden op ICIT. Het gebruik van de Producten gedurende de evaluatieperiode is uitsluitend voor risico en rekening Opdrachtgever.
- 22.4 In het geval Opdrachtgever de Producten niet wenst af te nemen is Opdrachtgever gehouden:
- de Producten te verwijderen van de systemen waarop ze zijn geïnstalleerd;
 - back-ups en/of andere mogelijke kopieën van de Producten verwijderen/vernietigen;
 - ervoor zorg te dragen dat de Producten binnen 7 (zeven) dagen na afloop van de evaluatieperiode in het bezit van ICIT zijn. Opdrachtgever draagt de kosten en het risico voor het (tijdig) retourneren van de Producten aan ICIT.
- 22.5 Opdrachtgever stemt ermee in dat in het geval van overtredingen van artikel 5.4.4 ICIT gerechtigd zal zijn, zonder nadere ingebrekestelling, Opdrachtgever de licentieprijzen en/of andere prijzen op dat moment van toepassing, indien het Product aangeschaft zou worden na afloop van de evaluatieperiode, in rekening te brengen, onverminderd het recht van ICIT volledige schadevergoeding te eisen voor de door haar geleden schade.
- 22.6 Data gegenereerd door Opdrachtgever gedurende de evaluatieperiode blijft de eigendom van Opdrachtgever. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om van data een Back-up te maken en/of deze over te zetten naar een alternatief systeem voordat beëindiging van het gebruik van de Producten plaatsvindt. ICIT heeft geen enkele verplichting voor wat betreft voornoemde data gedurende de evaluatie problemen of daarna.

Artikel 23 Aflevering, Installatie en Acceptatieprocedure

- 23.1 ICIT zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door ICIT schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren.
- 23.2 Aflevering van Producten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever ter plaatse van het magazijn van ICIT. De kosten van transport en eventuele verzekeringen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door ICIT bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten geschiedt niet door ICIT, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 23.3 Levering, door of middels ICIT, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 23.4 In het geval waar installatie door ICIT plaatsvindt en partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. In het geval waar installatie door Opdrachtgever plaatsvindt, zal Opdrachtgever de installatie binnen 5 werkdagen (laten) plaatsvinden volgens de instructies van ICIT. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.

- 23.5 De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a) indien ICIT voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 5.6) ontvangt: Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 5.7) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 5.5.9 acceptatie niet in de weg staan.
 - b) bij ontvangst van een door Opdrachtgever ondertekend acceptatieformulier.
- 23.6 Indien de Producten blijkens de resultaten van de acceptatietest niet voldoen aan de schriftelijke overeengekomen acceptatiecriteria, heeft Opdrachtgever het recht de Producten te weigeren.
- 23.7 Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of bepaald onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 23.8 In afwijking van het voorgaande zullen Producten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 23.9 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.
- 23.10 Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten Fouten, zoals omschreven in artikel 5.7, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever ICIT uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.
- 23.11 Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de Functionele Specificaties.
- Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan ICIT te maken.
- 23.12 Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte producten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 23.13 Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door ICIT aangewezen locatie.
- ICIT is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleem beperkende maatregelen te implementeren.

Artikel 24 Wijziging Prestatie

- 24.1 ICIT mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijke bestelde.
- 24.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal ICIT steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

Artikel 25 Garantie Maatwerk

- 25.1 Gedurende een periode van 3 (drie) maanden (Garantieperiode), ingaande op het moment van acceptatie (indien dit moment onduidelijk is, geldt de datum waarop de overeenkomst is aangegaan), zal ICIT ernaar streven fouten zoals omschreven in artikel 5.7 naar beste weten kunnen te herstellen, mits Opdrachtgever ICIT door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over de Fouten informeert binnen de Garantieperiode. Naar eigen inzicht is ICIT gerechtigd op haar kosten de Producten te repareren, wijzigen of te vervangen.
- 25.2 ICIT is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de Producten indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan ICIT te wijten zijn of indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode, indien van toepassing.
- 25.3 Onder Garantie valt niet het reconstrueren en/of herstellen van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. ICIT garandeert niet dat de Producten zullen functioneren zonder onderbrekingen, bugs of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat gedurende de Garantieperiode en daarna. Elk recht op Garantie vervalt indien Opdrachtgever de Producten wijzigt dan wel doet wijzigen zonder schriftelijke toestemming van ICIT, zoals vereist in artikel 2.1.4.
- 25.4 Na afloop van de Garantieperiode zal ICIT niet gehouden zijn Fouten te herstellen, Producten te wijzigen en/of te vervangen, tenzij anders overeengekomen.
- 25.5 De op Derden Producten gegeven Garantieperiode is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals vermeld in artikel 4.

Artikel 26 Garantie Standaard Programmatuur

- 26.1 ICIT verklaart dat de geleverde Standaard Programmatuur gedurende een periode van 90 (negentig) dagen na levering van de Standaard Programmatuur functioneert

overeenkomstig de Documentatie. In het geval van Fouten ontstaan uit dienstverlening, zal ICIT vervangende dienstverlening verstrekken.

- 26.2 Opdrachtgever dient ICIT door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over het niet functioneren overeenkomstig de Documentatie te informeren binnen 5 (vijf) dagen na afloop van de garantieperiode.
- 26.3 ICIT zal ernaar streven de Standaard Programmatuur naar beste weten en kunnen te herstellen overeenkomstig de Onderhoud- en Support voorwaarden.

Artikel 27 Rechten van ICIT en Opdrachtgever

- 27.1 ICIT heeft het exclusieve recht de ICIT Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 27.2 Tenzij er sprake is van Derden Producten, blijven voor elke opdracht door ICIT uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij ICIT berusten.
- 27.3 Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van de in voornoemde artikelen rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan ICIT zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 27.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handeling te laten verrichten.
- 27.5 De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien ICIT deze rechten heeft.
- 27.6 Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten op Maatwerk blijven te allen tijde bij ICIT berusten, tenzij door partijen anders overeengekomen.
- 27.7 Opdrachtgever heeft het niet-exclusieve recht, met betrekking tot Maatwerk om dit Maatwerk te distribueren naar eindgebruikers, tijdens de duur van de Raamovereenkomst. Deze distributie licentie is eeuwigdurend met betrekking tot Maatwerk dat, naar het oordeel van ICIT, als WCB's (componenten bundels) kan worden aangemerkt.
- 27.8 Indien ICIT Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten aanbrenge, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten rusten intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij ICIT berusten dan wel een de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij ICIT dan wel een derde rechthebbende berusten, zal

Opdrachtgever kosteloos zorg dragen voor de overdracht van voornoemde rechten aa ICIT dan wel de derde rechthebbende.

- 27.9 ICIT behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursusmateriaal dat en/of documentatie die wordt verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

Artikel 28 Vrijwaring

- 28.1 ICIT zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de ICIT Producten en/of Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. ICIT zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoeding betalen mits Opdrachtgever:
- a) ICIT onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering;
 - b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan ICIT overlaat.
- Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt ICIT zich het recht voor om het licentie-, dan wel sublicentie recht op het ICIT Product en/of Dienst te verwerven of het ICIT Product en/of Dienst zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldende auteursrecht. Indien naar het oordeel van ICIT de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan ICIT het afgeleverde ICIT Product en/of Dienst terugnemen tegen een van uitsluitende voor dit ICIT Product en/of Dienst reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het ICIT Product en/of Dienst gemaakte gebruik.
- 28.2 ICIT zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:
- a) deze gegrond is op stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht.
 - b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht.
 - c) opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.
- 28.3 Indien tussen ICIT en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een

Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever ICIT vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op intellectueel eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.

Artikel 29 Prijzen en Betalingen

- 29.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 29.2 ICIT heeft het recht haar werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 29.3 De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 29.4 Voor werkzaamheden buiten het kantoor van ICIT worden uurlonen, reis- en wachttijd vergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De wijze van vervoer wordt door ICIT bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.

Artikel 30 Betalingen

- 30.1 ICIT zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen tweewekelijks of in een andere overeengekomen termijn deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen.

Artikel 31 Prijswijzigingen

- 31.1 De tussen Icit en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfskosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Icit is gerechtigd ingeval van wijziging van een of meer kostenposten en/of wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- 31.2 Icit zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het

voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

Artikel 32 Betalingstermijn

32.1 ICIT hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.

Artikel 33 Toepasselijk recht

33.1 Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

33.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

33.3 Enige geschillen die tussen ICIT B.V. en Opdrachtgever ontstaan in het kader van of in verband met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 34 Rangorderegeling

34.1 In geval van strijdigheid van bepalingen in de intentieovereenkomst, Algemene Voorwaarden, Service Level Agreement of bijlagen, is de volgende rangorde van toepassing:

34.1.1 Intentieovereenkomst

34.1.2 Bijlagen

34.1.3 Service Level Agreement

34.1.4 Algemene voorwaarden