

Algemene leveringsvoorwaarden

Algemene Leveringsvoorwaarden van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid TRIMIT NL b.v., Kamer van Koophandel 76278220, gevestigd te Arnhem, hierna aan te duiden als: "TRIMIT NL".

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door TRIMIT NL opgestelde aanbiedingen en offertes en tussen haar en de Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, voor zover betrekking hebbend op de Dienstverlening, verkoop van softwarelicenties en SaaS-diensten.
- 1.2 Afwijkende bedingen en overeenkomsten en de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door TRIMIT NL zijn aanvaard.
- 1.3 In geval dat deze Algemene Voorwaarden geen uitsluitel bieden, zijn de leveringsvoorwaarden van een eventuele derde leverancier onverkort van toepassing.
- 1.4 Indien enige bepaling uit deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

Artikel 2 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de navolgende begrippen met een hoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Algemene Voorwaarden: Deze algemene leveringsvoorwaarden.

Dienstverlening: Het door TRIMIT NL ter beschikking stellen van diensten en/of automatiseringsdeskundigen die advies geven en opdrachten uitvoeren voor Opdrachtgever.

Opdracht: Een afzonderlijke overeenkomst tussen de Opdrachtgever enerzijds en TRIMIT NL anderzijds met betrekking tot Dienstverlening.

Opdrachtgever: De (rechts)persoon die de Opdracht geeft.

Personeel: De door TRIMIT NL voor de uitvoering van de Opdrachtgever in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen (extern), welke voor Opdrachtgever zullen werken.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen, waarop werkzaamheden zullen worden verricht.

Artikel 3 Aanbod

Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 21 dagen na dagtekening, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Artikel 4 Duur van de Opdracht

- 4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst in aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke overeengekomen periode verlengt. Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk plaats te vinden, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 5 Plaats en tijdstippen van het verrichten van de werkzaamheden

- 5.1 In de Opdracht zal worden vastgelegd waar en op welke tijdstippen de werkzaamheden zullen worden verricht.
- 5.2 Opdrachtgever verplicht zich het Personeel toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden die ten behoeve van de overeengekomen Dienstverlening dient te worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij Opdrachtgever gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.
- 5.3 TRIMIT NL verplicht zich haar Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.
- 5.4 Opdrachtgever is gerechtigd de plaats waar de werkzaamheden dienen te worden verricht te wijzigen. Indien het wijzigen van de locatie voor TRIMIT NL leidt tot aantoonbaar hogere kosten, is TRIMIT NL gerechtigd vergoeding van deze kosten of wijziging van het tijdschema te verlangen.

Artikel 6 Wijzigen van de Opdracht

- 6.1 In geval van het annuleren en/of verschuiven van (een) ingeplande dag(en) binnen 5 werkdagen voor aanvang van de eerste dag, brengt TRIMIT NL de volledige gereserveerde tijd aan Opdrachtgever in rekening.
- 6.2 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de aard of omvang van de door Personeel van TRIMIT NL te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid, te wijzigen, echter niet dan na voorafgaand overleg met en instemming van TRIMIT NL.
- 6.3 TRIMIT NL zal binnen tien (10) Werkdagen na een in het vorige lid bedoelde wijziging schriftelijk aan Opdrachtgever mededelen welke consequenties de wijziging heeft met betrekking tot de in te zetten Personeelsleden, de te verwachten uitbreiding of vermindering van de te besteden uren per Personeelslid en de van toepassing zijnde tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd, tot tien (10) Werkdagen na ontvangst van deze specificatie, de wijzigingsopdracht alsnog in te trekken of te modificeren.

Artikel 7 Garantie

TRIMIT NL garandeert dat haar voor de duur van een Opdracht in dat kader aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld Personeel voldoet en zal blijven voldoen aan de in de Opdracht vastgelegde kwaliteiten zoals ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.

Artikel 8 Personeelaansprakelijkheid

- 8.1 Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor het uitbetalen van loon aan het Personeel van TRIMIT NL, noch voor de inhouding en afdracht van de premies ingevolge sociale verzekeringen en loonbelasting. Op verzoek van Opdrachtgever zal TRIMIT NL inzage geven in ter zake relevante informatie, bijvoorbeeld verklaringen van goed gedrag verstrekt door de belastingdienst en/of bedrijfsverenigingen.
- 8.2 Opdrachtgever dient zorg te dragen voor en is verantwoordelijk voor veilige werkomstandigheden in de ruimste zin des woords en zal TRIMIT NL vrijwaren voor aanspraken in verband met door uitgeleende Personeel geleden schade.
- 8.3 Opdrachtgever draagt de verantwoording over alle handelingen van het Personeel van TRIMIT NL tijdens werkzaamheden ter plaatse en heeft in dit kader de volledige instructiebevoegdheid over het Personeel van TRIMIT NL.

Artikel 9 Ingebrekestelling

Indien een der partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit deze overeenkomst, kan de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk gebeuren waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

Artikel 10 Prijzen en betalingen

- 10.1 Alle door TRIMIT NL opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege zijn of worden opgelegd.
- 10.2 Alle opgegeven prijzen zijn steeds in euro's tenzij de aanbieding duidelijk anders aangeeft.
- 10.3 Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 10.4 Met betrekking tot de door TRIMIT NL verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van TRIMIT NL volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 10.5 TRIMIT NL is gerechtigd jaarlijks haar tarieven aan te passen met een percentage gelijk aan het Consumenten Prijs Indexcijfer zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 10.6 TRIMIT NL is gerechtigd tussentijds haar tarieven aan te passen indien hiervoor een zwaarwichtige reden geldt, zoals het tussentijds aanpassen van tarieven door de leverancier. Dit dient schriftelijk plaats te vinden met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden.
- 10.7 Indien door additionele wensen van Opdrachtgever de prestaties welke TRIMIT NL op grond van de Opdracht moet leveren aantoonbaar worden verzaamd, of uitgebreid, is er sprake van wijziging van de opdracht als bedoeld in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden.

Artikel 11 Wijze van facturering en betalingsvoorwaarden

- 11.1 Facturering ten aanzien van Dienstverlening vindt, tenzij anders is overeengekomen, wekelijks, twee wekelijks of maandelijks plaats, zulks naar keuze van TRIMIT NL, op of omstreeks de laatste Werkdag van de week, twee weken of maand waarin de Dienstverlening bij of voor Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.
- 11.2 Overige facturatie vindt maandelijks of per kwartaal plaats
- 11.3 De facturen van TRIMIT NL dienen door de Opdrachtgever zonder enige inhouding, korting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn betaald op de wijze als aangegeven op de factuur.
- 11.4 Uitsluitend rechtstreekse betalingen aan TRIMIT NL werken voor de Opdrachtgever bevrijdend. Het rechtstreeks betalen dan wel het verstrekken van voorschotten aan het Personeel van TRIMIT NL door de Opdrachtgever zijn niet toegestaan, ongeacht de reden of de wijze waarop zulks geschiedt. Dergelijke betalingen en verstrekkingen regaderen TRIMIT NL niet en leveren geen grond op voor enige schulddeeling of verrekening.
- 11.5 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft kan TRIMIT NL nadere zekerheid verlangen.
- 11.6 Indien Opdrachtgever nalatig is aan enige betalingsverplichting te voldoen dan wel in gebreke blijft ten aanzien van het stellen van nadere zekerheid zoals bepaald in artikel 11.5, heeft TRIMIT NL het recht om volgens haar keuze:
- de werkzaamheden op te schorten;
 - de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst voor ontbonden te verklaren. In de beschreven gevallen van opschorting of ontbinding is TRIMIT NL niet tot enige schadevergoeding gehouden.
- Opschorting of ontbinding als hiervoor bedoeld, laat onverlet het recht van TRIMIT NL op betaling van de werkzaamheden, die tot op het moment van opschorting/ ontbinding door TRIMIT NL zijn verricht.
- 11.7 Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling door de Opdrachtgever van enige door hem verschuldigde bedragen, is hij met ingang van de vervaldatum van de betreffende factuur van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is de Opdrachtgever tevens een verdragingsrente gelijk aan 3% boven de wettelijke rente, een gedeelte van een maand voor een hele maand rekenende, over het bruto factuurbedrag aan TRIMIT NL verschuldigd. Alle kosten, zowel in als buiten rechte, de kosten van rechtskundige bijstand daaronder begrepen, die TRIMIT NL moet maken ten gevolge van het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door de Opdrachtgever, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden geacht tenminste 15 % van de hoofdsom te bedragen, met een minimum van € 250,00.

Artikel 12 Reclame

- 12.1 Reclames ter zake van door TRIMIT NL aan de Opdrachtgever verstuurd facturen dienen binnen acht (8) dagen na verzenddatum van de betreffende factuur schriftelijk, met motivering, door de Opdrachtgever aan TRIMIT NL kenbaar te worden gemaakt, op straffe van verval van het recht op reclame.
- 12.2 Een reclame schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.

Artikel 13 Geheimhouding

- 13.1 TRIMIT NL en Opdrachtgever zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Opdracht is toegestaan aan derden ter beschikking stellen.
- 13.2 Partijen zullen hun Personeel verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven.

Artikel 14 Verzekering

- 14.1 De Opdrachtgever heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden voor de risico's van wettelijke aansprakelijkheid.
- 14.2 De Opdrachtgever zal op verzoek van TRIMIT NL de in het vorige lid bedoelde polis(sen) aan TRIMIT NL tonen.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van TRIMIT NL wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot een vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst met een looptijd van meer dan één jaar is,

wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van TRIMIT NL voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen.

- 15.2 De aansprakelijkheid van TRIMIT NL voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan TRIMIT NL voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan TRIMIT NL voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van TRIMIT NL verband houdende met vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 15.3 De in artikel 15.1 en 15.2 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van TRIMIT NL laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van TRIMIT NL welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, onverlet.
- 15.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij TRIMIT NL meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen TRIMIT NL vervalt door het enkele verloop van 6 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

Artikel 16 Overmacht

- 16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 16.2 Onder overmacht aan de zijde van TRIMIT NL wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van TRIMIT NL, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever is voorgeschreven (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 16.3 Onder overmacht van Opdrachtgever wordt in ieder geval niet verstaan: (i) gebrek aan Personeel, (ii) stakingen, (iii) ziekte van Personeel, (iv) verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen of van de programmatuur, (v) liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.
- 16.4 Tijdens het tijdvak waarin sprake is van overmacht kan TRIMIT NL geen aanspraak maken op schadevergoeding en heeft TRIMIT NL ook geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 17 Overname Personeel

Het is Opdrachtgever verboden om zonder schriftelijke toestemming van TRIMIT NL gedurende de duur van de Opdracht alsmede gedurende een periode van twee (2) jaar na beëindiging van de Opdracht, ongeacht de reden van die beëindiging, Personeel van TRIMIT NL of voormalig Personeel een arbeidsovereenkomst aan te bieden, danwel op enige andere wijze om niet of om baat, direct of indirect werkzaam te doen zijn bij zijn onderneming of daaraan gelieerde bedrijven of daarin anderszins een belang te doen hebben, zulks op straffe van een door de Opdrachtgever aan TRIMIT NL te verbeuren direct opeisbare boete van EUR 25.000,= (zegge: vijfentwintigduizend euro) per overtreding, vermeerderd met een boete van EUR 500,= (zegge: vijfhonderd euro) per dag of een gedeelte daarvan voor iedere dag dat de overtreding van het in dit lid bepaalde voortduurt, onverminderd het recht van TRIMIT NL daarnaast volledige vergoeding van de door haar geleden schade te verlangen.

Artikel 18 Overige bepalingen inzake ontwikkeling van programmatuur

- 18.1 Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het ontwikkelen van programmatuur, daar mede onder begrepen, doch niet uitsluitend: client applicaties, server applicaties, web services, websites, intranetten, extranetten, *web based* applicaties, mobiele (internet) applicaties en applicaties voor eindgebruikers.
- 18.2 De intellectuele eigendomsrechten welke berusten op de voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur blijven berusten bij TRIMIT NL. Opdrachtgever verkrijgt een licentie, welke licentie niet meer zal inhouden

- dat de programmatuur voor het doel mag worden aangewend waarvoor de opdracht verstrekt is, voor zolang de overeenkomst geldt.
- 18.3 TRIMIT NL garandeert niet dat de programmatuur zonder gebreken zal werken en dat alle gebreken kunnen worden opgelost of verbeterd. Echter, TRIMIT NL zal zich tot als een goed leverancier betaamt inspannen de gebreken te verhelpen en/of verbeteren. Indien partijen voorzien dat dit laatste niet zal slagen treden partijen in overleg om in samenspraak een *work-around* aan te brengen. Al het bovenstaand op basis van zogenaamd 'best-practice'.
- 18.4 TRIMIT NL is niet gehouden de programmatuur te blijven onderhouden als deze gebaseerd is op een bepaalde versie van programmatuur van derde leverancier, waarvan die derde leverancier heeft aangegeven die versie niet meer te ondersteunen. In dat geval zal TRIMIT NL een voorstel doen om de oplossing te upgraden naar een nieuwere versie van de programmatuur van de derde leverancier.
- Artikel 19 Onderhoud en support**
- 19.1 Onverminderd de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn de navolgende leden van toepassing als de opdracht gedeeltelijk of geheel bestaat uit het verlenen van onderhoud.
- 19.2 TRIMIT NL is nimmer gehouden onderhoud- / support diensten zoals vermeld in artikel 19 te verlenen indien de Opdrachtgever daarvoor geen overeenkomst met TRIMIT NL heeft afgesloten.
- Onderhoud**
- 19.3 Voor zover overeengekomen bestaat onderhoud uit het oplossen van fouten in programmatuur, preventief onderhoud (één update per jaar) zodat de oplossing van opdrachtgever kan blijven functioneren en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur. Het ter beschikking stellen van nieuwe versies betreft alleen de minor versies. Fouten worden alleen in behandeling genomen als de fout voor TRIMIT NL reproduceerbaar is.
- 19.4 Onderhoud als hiervoor bedoeld heeft alleen betrekking op de door TRIMIT NL aan opdrachtgever in licentie gegeven programmatuur. Voor programmatuur van derde leveranciers, met wie Opdrachtgever een licentieovereenkomst heeft, geldt dat TRIMIT NL in het kader van onderhoud alleen de updates en upgrades zal installeren namens opdrachtgever. Dit laatste alleen indien en voorzover Opdrachtgever een afdoende contract heeft met die desbetreffende derde daartoe. Indien dit laatste niet (meer) het geval is, kan TRIMIT NL niet meer gehouden worden de totale oplossing te onderhouden en te ondersteunen.
- 19.5 Onderhoud en ondersteuning worden door TRIMIT NL, tenzij anders overeengekomen, op afstand verricht. Dit betekent dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het tijdig verwerven van de door TRIMIT NL voorgeschreven communicatievoorzieningen, infrastructuur en hulpprogrammatuur en het installeren daarvan. Indien de voorzieningen niet afdoende zijn is TRIMIT NL gerechtigd, zonder tot enige compensatie of schadevergoeding gehouden te zijn, haar onderhoudsverplichtingen op te schorten.
- 19.6 Het onderhoud door TRIMIT NL laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal programmatuur zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Uitdrukkelijk uitgesloten van onderhoud is systeembeheer en alle daarmee samenhangende werkzaamheden, deze verplichting blijft berusten bij opdrachtgever.
- 19.7 Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- (i) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - (ii) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens TRIMIT NL;
 - (iii) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
 - (iv) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van TRIMIT NL valt;
 - (v) het nalaten van opdrachtgever om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
 - (vi) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door TRIMIT NL of derde leveranciers wordt onderhouden en/of ondersteund;
 - (vii) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
 - (viii) andere niet aan TRIMIT NL toe te rekenen oorzaken.
- 19.8 Voor zover overeengekomen bestaat ondersteuning uit het ondersteunen van programmatuur die door TRIMIT NL in licentie is gegeven aan opdrachtgever, of de programmatuur waarvoor TRIMIT NL als distributeur optreedt en waarvoor opdrachtgever met derdeleverancier een licentieovereenkomst en onderhoudsovereenkomst heeft afgesloten.
- Support**
- 19.9 Onder "Support(diensten)" wordt verstaan het bieden van telefonische, schriftelijke en/of elektronische helpdeskondersteuning met betrekking tot het gebruik en het functioneren van de te ondersteunen software.
- 19.10 Wanneer (een medewerker van) de Opdrachtgever om Support verzoekt, dient het computersysteem waarop de te ondersteunen software is geïnstalleerd in de onmiddellijke nabijheid van deze (Medewerker van de) Opdrachtgever te staan en voortdurend tot zijn beschikking te staan. Bovendien dient de Opdrachtgever over een gebruiksklare internetverbinding met TRIMIT NL te beschikken. Support kan slechts worden geboden indien de (Medewerker van de) Opdrachtgever aan de TRIMIT NL, indien van toepassing, het juiste licentienummer en de juiste licentienaam verstrekt.
- 19.11 Support mag slechts worden aangevraagd door de Opdrachtgever en zijn medewerkers. TRIMIT NL kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt TRIMIT NL zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures.
- Algemeen onderhoud en support**
- 19.12 Onderhoud- en supportdiensten worden door TRIMIT NL standaard conform een overeengekomen Service Level Agreement (SLA) geleverd, bij gebreke waarvan zal TRIMIT NL onderhoud en ondersteuning leveren op basis van een inspanningsverplichting en staat TRIMIT NL niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.
- 19.13 Onderhoud- / supportdiensten op grond van de Onderhoud- / supportovereenkomst en / of SLA omvatten standaard niet:
- a) diensten ten aanzien van systeeminrichting, hardware en netwerken;
 - b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, jaarverslagen, inrichting van rekeningschema's, boekhoudkundige vraagstukken, importdefinities en koppelingen met software van derden;
 - c) ondersteuning op locatie;
 - d) de op verzoek van de Opdrachtgever uitgebreide functionaliteit van de Software;
 - e) de op verzoek van de Opdrachtgever uitgebreide en/of aangepaste inrichting die tot stand is gekomen door middel van (extra) maatwerksoftware;
 - f) het converteren van bestanden;
 - g) diensten ten aanzien van externe databases van andere producenten dan de TRIMIT NL;
 - h) installatie, inrichting, training of andere niet uitdrukkelijk in deze Overeenkomst omschreven diensten;
 - i) onderhoud of support voor andere software van TRIMIT NL dan de Software en/of voor (bedienings-)software van andere producenten dan de TRIMIT NL;
 - j) onderhoud of support voor hardware;
 - k) bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Software van TRIMIT NL;
 - l) het verstrekken van andere producten dan de Software die door of namens de TRIMIT NL op de markt worden gebracht;
 - m) reproductie van verminkte of verloren gegane gegevens.
- TRIMIT NL is niet verplicht de werkzaamheden met betrekking tot de onder a) tot en met m) genoemde onderwerpen te verrichten.
- 19.14 Indien TRIMIT NL niettemin, uitsluitend ter beoordeling van de TRIMIT NL, besluit deze werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever te verrichten, is de Opdrachtgever daarvoor naast de onderhoud- / supportdiensten vergoeding een vergoeding aan de TRIMIT NL verschuldigd tegen de tarieven zoals afgesproken tussen Opdrachtgever en TRIMIT NL.
- 19.15 Indien (achteraf) blijkt dat de Opdrachtgever geen recht had op Onderhoud- / supportdiensten of indien blijkt dat de handeling niet onder de reikwijdte van Support valt, kan de TRIMIT NL de kosten van de geboden Support doorberekenen aan de Opdrachtgever tegen zijn alsdan geldende prijzen en is de Opdrachtgever de doorberekende prijs aan TRIMIT NL verschuldigd.
- Artikel 20 Hosting van diensten**
- 20.1 TRIMIT NL zal de met de Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.

- 20.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op de uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde (deel van een) server, alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal TRIMIT NL een extra vergoeding in rekening brengen. Uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.

Artikel 21 Uitvoering SaaS-dienst

- 21.1 TRIMIT NL verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van de Opdrachtgever. Het staat de Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten

maken van de door leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS.

- 21.2 Indien TRIMIT NL op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 21.3 TRIMIT NL kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal TRIMIT NL de Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten.
- 21.4 TRIMIT NL kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. TRIMIT NL is niet gehouden specifiek voor de Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

Artikel 22 Slotbepaling

TRIMIT NL kan deze voorwaarden in de toekomst te allen tijde wijzigen mits zij Opdrachtgever hiervan in kennis stelt.