

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 2 december 2024



Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

1. DEFINITIES

- 1.1 Acceptatieprocedure: de acceptatieprocedure zoals omschreven in artikel 27;
- 1.2 Algemene Bepalingen: de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn ongeacht de wijze waarop RakeVoorstellen de Software levert;
- 1.3 Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden;
- 1.4 Constructief Onderhoud: de Dienst betreffende het verrichten van onderhoud door RakeVoorstellen bestaande uit het lanceren van upgrades (nieuwe releases) en/of updates van de Standaardsoftware;
- 1.5 Correctief Onderhoud: de Dienst betreffende het verrichten van onderhoud door RakeVoorstellen naar aanleiding van ontstane Fouten;
- 1.6 Dienst: eventuele diensten die RakeVoorstellen aan Klant levert naast de Software omschreven in de Overeenkomst;
- 1.7 Documentatie: de gebruikers- en technische documentatie behorende bij de Maatwerksoftware en/of de Standaardsoftware;
- 1.8 Fouten: het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is;

- 1.9 Gebruiker(s): een natuurlijk persoon die namens en ten behoeve van Klant gebruikmaakt van de Software en middels een gebruikersnaam en wachtwoord hiertoe toegang heeft;
- 1.10 Hersteltijd: de tijd tussen (i) het tijdstip waarop RakeVoorstellen een Fout heeft geconstateerd of Klant een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, (de Fout in) de Software is vervangen, of een workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door RakeVoorstellen;
- 1.11 RakeVoorstellen: de besloten vennootschap Rake Voorstellen B.V., kantoorhoudende aan de Dorpsstraat 74, 1546 LK te JISP. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95090932;
- 1.12 Intellectuele Eigendomsrechten: alle intellectuele eigendomsrechten en hiermee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en rechten op knowhow;
- 1.13 Klant: de partij met wie Rake Voorstellen B.V. de Overeenkomst heeft gesloten;
- 1.14 Maatwerksoftware: de op basis van de Standaardsoftware specifiek voor Klant ontwikkelde maatwerksoftware, daaronder mede begrepen de bijbehorende Documentatie, look- and-feel, interfaces, lay-out en andere zaken zoals nader omschreven in de Overeenkomst;
- 1.15 Materialen: materialen zoals, maar niet beperkt tot, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes;
- 1.16 Meerwerk: de werkzaamheden of andere prestaties verricht of te verrichten door RakeVoorstellen, die buiten de inhoud en/of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen en/of wijzigingen daarvan betreffen;
- 1.17 Onderhoud: de Dienst die RakeVoorstellen op basis van een separate Overeenkomst daartoe aan Klant kan leveren, bestaande uit het Correctief Onderhoud en het Constructief Onderhoud;
- 1.18 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Klant en RakeVoorstellen;

- 1.19 Partij(en): Klant en/of RakeVoorstellen;
- 1.20 Programmatuur: de door RakeVoorstellen aan Klant geleverde Software op een fysieke drager;
- 1.21 Responsetijd: de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Klant een melding van een Fout heeft gedaan en
(ii) het tijdstip waarop RakeVoorstellen begint met herstel van de Fout, zoals vastgesteld door RakeVoorstellen;
- 1.22 SaaS-Dienst: het door RakeVoorstellen 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de Software aan Klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende Software wordt verstrekt;
- 1.23 Software: de SaaS-Dienst en de Programmatuur, zijnde Standaardsoftware en eventuele Maatwerksoftware, zoals omschreven in de Overeenkomst;
- 1.24 Standaardsoftware: de standaardsoftware van RakeVoorstellen, daaronder mede begrepen de bijbehorende Documentatie, look-and-feel, interfaces, layout en andere zaken, zoals nader omschreven in de Overeenkomst.

2. TOEPASSELIJKHEID, TOTSTANDKOMING EN UITVOERING

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst, het gebruik van de Software, het verrichten van Diensten en alle aanbiedingen van RakeVoorstellen.
- 2.2 Klant gaat de Overeenkomst met RakeVoorstellen aan door akkoord te gaan met de Overeenkomst.
- 2.3 RakeVoorstellen heeft het recht, zonder opgaaf van reden, Klant te weigeren.
- 2.4 Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

- 2.5 Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden strijdig blijken te zijn met bepalingen uit de Overeenkomst, dan prevaleert de betreffende bepaling uit de Overeenkomst.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant worden door RakeVoorstellen uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.7 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. RakeVoorstellen zal de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.8 De gegevens van RakeVoorstellen zijn leidend, behoudens tegenbewijs van Klant.

3. OMVANG LEVERPLICHT RAKEVOORSTELLEN

- 3.1 Partijen komen in de Overeenkomst de concrete voorwaarden overeen omtrent de terbeschikkingstelling door RakeVoorstellen aan Klant van de Software en de Documentatie.
- 3.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is RakeVoorstellen niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen Software of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik van de Software en/of Onderhoud. Indien in afwijking van het vorenstaande door RakeVoorstellen tevens andere dan de overeengekomen Software en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan RakeVoorstellen verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 3.3 RakeVoorstellen beslist over de vorm, inhoud en de taal waarin de Documentatie wordt verstrekt.
- 3.4 Klant mag de Software enkel gebruiken voor het in de Overeenkomst beoogde gebruik.

- 3.5 RakeVoorstellen zal Klant telefonisch en online ondersteunen bij het gebruik van de Software. De ondersteuning wordt verleend via telefoon en e-mail (zie tevens de supportpagina op www.rakevoorstellen.nl). RakeVoorstellen zal zich inspannen om de vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden.

4. VERPLICHTINGEN KLANT EN verrichten WERKZAAMHEDEN

- 4.1 Klant erkent dat het welslagen van de werkzaamheden onder de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt het beschikbaar stellen van de Software en/of het leveren van Diensten, zoals opgenomen in de Overeenkomst, afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door RakeVoorstellen mogelijk te maken zal Klant RakeVoorstellen steeds tijdig alle door RakeVoorstellen nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens en/of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. RakeVoorstellen spant zich in de Software en/of Diensten te leveren met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 4.2 Indien Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 4.3 Indien is overeengekomen dat Klant apparatuur, programmatuur, Materialen of gegevens op informatiedragers aan RakeVoorstellen ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 4.4 Indien medewerkers van RakeVoorstellen op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten en de beschikbaarheid daarvan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een werkruimte met

computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden.

- 4.5 In de gevallen dat de medewerkers van RakeVoorstellen ten kantore van Klant werkzaamheden verrichten, zal Klant ervoor zorgdragen dat deze medewerkers ongestoord hun werkzaamheden kunnen verrichten. Klant zal kosteloos zorgdragen voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste en noodzakelijke faciliteiten, waaronder een PC.
- 4.6 Indien de Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door RakeVoorstellen nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, Materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de wensen van RakeVoorstellen ter beschikking van RakeVoorstellen stelt heeft RakeVoorstellen het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft RakeVoorstellen tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven van RakeVoorstellen in rekening te brengen, één en ander onverminderd het recht van RakeVoorstellen tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

5. BETALING

- 5.1 Klant betaalt RakeVoorstellen de prijs voor de Software en eventueel de Dienst zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 5.2 Klant kan RakeVoorstellen niet houden aan aanbiedingen of prijzen waarvan ze in alle redelijkheid mocht verwachten dat de aanbieding en/of de prijs een duidelijke fout of schrijffout betreft.
- 5.3 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.4 Klant dient alle betalingen aan RakeVoorstellen te voldoen in de valuta zoals vermeld in de Overeenkomst.

- 5.5 Alle door RakeVoorstellen afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij RakeVoorstellen schriftelijk uitdrukkelijk anders kenbaar heeft gemaakt. Een door Klant aan RakeVoorstellen kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nooit als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door RakeVoorstellen te verrichten prestaties. RakeVoorstellen is enkel gehouden om Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een voorcalculatie of begroting, indien dat uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.
- 5.6 Ten aanzien van de door Klant betaalde en/of verschuldigde bedragen, leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie van RakeVoorstellen volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.7 De prijzen in de Overeenkomst mogen, zonder voorafgaande aankondiging, door RakeVoorstellen worden gewijzigd. Indien Partijen een periodieke betalingsverplichting hebben afgesproken, geldt dat RakeVoorstellen gerechtigd is om de prijzen en tarieven schriftelijk op een termijn van drie (3) maanden aan te passen. Indien Klant niet akkoord is met deze prijswijziging, is zij gerechtigd binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de wijziging de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden. Klant komt zodanig recht tot opzegging niet toe, in het geval de Partijen zijn overeengekomen dat de prijzen en/of tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
- 5.8 Alle facturen zullen door Klant worden betaald overeenkomstig de in de Overeenkomst en/of op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Klant binnen dertig (30) dagen na factuurdatum betalen.
- 5.9 Klant is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van enige betaling of verschuldigde bedragen, uit welke hoofde dan ook.
- 5.10 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Klant, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het

openstaande bedrag de wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan RakeVoorstellen de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het als dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot volledige vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten van advocaten en externe deskundigen.

- 5.11 Indien de kredietwaardigheid van Klant daartoe aanleiding geeft, kan RakeVoorstellen nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan hij de uitvoering van de Overeenkomst mag opschorten. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan RakeVoorstellen verstrekte gegevens, waarop RakeVoorstellen haar aanbieding baseert. Klant betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de Dienst van RakeVoorstellen en/of de Software moet voldoen juist en volledig zijn. Gegevens in afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal en dergelijke zijn niet bindend voor RakeVoorstellen.

6. MEERWERK

- 6.1 Indien RakeVoorstellen op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant Meerwerk verricht zal Klant dit Meerwerk vergoeden volgens de gebruikelijke tarieven van RakeVoorstellen. RakeVoorstellen is niet verplicht om aan een verzoek van Klant tot het verrichten van Meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke, schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 6.2 Klant aanvaardt dat door Meerwerk het overeengekomen en/of verwachte tijdstip voor aflevering van de Software, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en RakeVoorstellen en de eventueel vooraf afgesproken vaste prijs, kunnen worden beïnvloed en/of gewijzigd. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) Meerwerk zich voordoet, is voor Klant geen grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

- 6.3 Aanschaf van nieuwe software, licenties, apparatuur en dergelijke en reparaties bij derden vallen buiten de standaardtarieven en worden apart, eventueel direct door deze derde partij, in rekening gebracht bij Klant.

7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 7.1 De Intellectuele Eigendomsrechten op de Software (inclusief broncodes), Documentatie, programmatuur, websites, databestanden of Materialen alsmede (ander) voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij RakeVoorstellen en/of haar licentiegever(s). Klant verkrijgt slechts de gebruiksrechten die haar bij Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden worden toegekend, een en ander tenzij in een door RakeVoorstellen en Klant ondertekend schriftelijk stuk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 7.2 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent Intellectuele Eigendomsrechten uit de Software, Documentatie, programmatuur, websites, databestanden of Materialen te (laten) verwijderen of te (laten) wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Software, Documentatie, programmatuur, websites, databestanden of Materialen.
- 7.3 Klant zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van RakeVoorstellen en/of haar licentiegevers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het zonder toestemming openbaar maken en/of verveelvoudigen van de Software en het registreren van domeinnamen, merken of Google AdWords zoektermen (keywords) die lijken op of identiek zijn aan enig teken waarop RakeVoorstellen en/of haar licentiegevers Intellectuele Eigendomsrechten kunnen doen gelden, behoudens voor zover bij wet toegestaan.

8. RECHTEN RAKEVOORSTELLEN

- 8.1 Het is RakeVoorstellen toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software, Documentatie, programmatuur, databestanden, websites of Materialen.
- 8.2 RakeVoorstellen zal nooit gehouden zijn om aan Klant (een fysieke drager met) de Software in broncode of andere bij ontwikkeling van de Software gebruikte programmatuur (al dan niet in broncode vorm) of voorbereidend materiaal te verstrekken.
- 8.3 RakeVoorstellen kan programmatuur van derden aan Klant ter beschikking stellen. De (licentie) voorwaarden van die derden kunnen daarop van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in de Algemene Voorwaarden en Overeenkomst. Klant garandeert dat zij deze voorwaarden van derden accepteert en strikt zal naleven. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en RakeVoorstellen om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Algemene Voorwaarden onverkort.
- 8.4 RakeVoorstellen behoudt zich het recht voor om (door een derde) te (laten) controleren of Klant in overeenstemming met de toegekende rechten de Software, Documentatie, programmatuur, websites, databestanden of Materialen alsmede (ander) voorbereidend materiaal daarvan gebruikt. Klant zal desgevraagd onverwijld haar volledige medewerking verlenen aan een door of namens RakeVoorstellen uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van RakeVoorstellen toegang tot haar gebouwen en systemen verlenen aan RakeVoorstellen of een door RakeVoorstellen ingeschakelde derde.
- 8.5 Indien naar het oordeel van RakeVoorstellen een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van RakeVoorstellen of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk is RakeVoorstellen

gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

9. INFORMATIE IN DE SOFTWARE

- 9.1 Klant bepaalt welke informatie met behulp van de Software wordt opgeslagen en/of uitgewisseld. RakeVoorstellen heeft geen kennis van deze informatie. RakeVoorstellen aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Software opgeslagen en/of uitgewisselde informatie.
- 9.2 Mocht RakeVoorstellen kennis hebben van dan wel tot het besef komen dat informatie die Klant met behulp van de Software heeft opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal RakeVoorstellen direct handelen om die informatie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren. RakeVoorstellen behoudt zich in een dergelijk geval tevens het recht voor de informatie van Klant te verwijderen of te blokkeren. Dit naar oordeel van RakeVoorstellen. In geen geval zal RakeVoorstellen aansprakelijk zijn voor de schade die voortvloeit uit dergelijk handelen.
- 9.3 In geval van een vermoeden van fraude of misbruik van de Software is RakeVoorstellen gerechtigd de (persoons)gegevens van Klant aan de bevoegde autoriteiten te overhandigen.
- 9.4 Het is Klant niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming meer of andere dan Gebruikers toegang te verschaffen tot de Software dan is opgegeven bij het sluiten van de Overeenkomst.
- 9.5 Klant is volledig verantwoordelijk voor het handelen van haar Gebruikers.
- 9.6 Indien RakeVoorstellen door middel van technische bescherming de Software, Documentatie, programmatuur, databestanden, websites of andere Materialen heeft beveiligd, is het de Klant niet toegestaan deze beveiliging te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

10. GARANTIES

- 10.1 Klant aanvaardt dat de Software alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals die bij aanvang van het gebruik van de Software bestaan ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 10.2 RakeVoorstellen garandeert niet dat de Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Klant. RakeVoorstellen garandeert evenmin dat de Software zonder Fouten zal werken of dat steeds alle Fouten worden verbeterd.
- 10.3 RakeVoorstellen zal zich naar beste vermogen inspannen om Fouten in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na acceptatie zoals bedoeld in artikel 27 gedetailleerd omschreven schriftelijk bij RakeVoorstellen zijn gemeld. RakeVoorstellen kan haar gebruikelijke tarieven voor herstel van Fouten in rekening brengen, indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door Klant of van andere niet aan RakeVoorstellen toe te rekenen oorzaken, of indien de Fouten bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure hadden kunnen worden ontdekt.
- 10.4 Voornoemde herstelverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke voorafgaande toestemming van RakeVoorstellen wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen.
- 10.5 Herstel van Fouten geschiedt op een door RakeVoorstellen te bepalen locatie. RakeVoorstellen is steeds gerechtigd om tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.
- 10.6 Voor het goed functioneren is de Software afhankelijk van zaken, rechten en diensten van derde partijen waaronder begrepen maar niet beperkt tot software en hardware van de programmatuur en de dataverbinding van de Klant. Beperkingen of blokkeringen in de functionaliteiten van zaken, rechten

en diensten van derde partijen zoals hierboven bedoeld vallen buiten de macht en dus buiten de garantie van RakeVoorstellen.

11. PRIVACY

- 11.1 In het geval dat RakeVoorstellen dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal Klant RakeVoorstellen desgevraagd en onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant invulling geeft aan haar verplichtingen op grond van de relevante wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 11.2 RakeVoorstellen zal geen persoonsgegevens verwerken, anders dan ten behoeve van het verlenen van de Software en/of de Dienst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het optimaliseren van de werking van de Software en/of de Dienst en het creëren van statistieken.
- 11.3 RakeVoorstellen zal geen persoonsgegevens afkomstig van Klant delen met derde partijen, tenzij RakeVoorstellen daarvoor toestemming heeft verkregen van Klant of daartoe verplicht is op grond van de wet.
- 11.4 De verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens, die met gebruikmaking van de Software en/of de Dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Klant. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en dat deze geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Klant vrijwaart RakeVoorstellen tegen elke rechtsovereenkomst van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevens.
- 11.5 Klant vrijwaart RakeVoorstellen tegen aanspraken van personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt door of namens Klant, of waar Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk voor is, en voor boetes of claims van bevoegde autoriteiten, tenzij de Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen, uitsluitend aan RakeVoorstellen toegerekend moeten worden.

- 11.6 Klant erkent en staat ervoor in dat geen personen jonger dan zestien (16) jaar gebruik maken van of toegang hebben tot de Software en/of de Dienst, tenzij deze personen toestemming hebben van diens wettelijke vertegenwoordigers.
- 11.7 Indien Klant persoonsgegevens invoert, vallen zowel Klant als RakeVoorstellen onder de relevante wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens, waarbij volgens de terminologie van die wet Klant de 'verantwoordelijke' vormt en RakeVoorstellen de 'bewerker'.
- 11.8 Op grond van de wet dienen verantwoordelijke en verwerker een overeenkomst te sluiten met betrekking tot de door Klant dan wel RakeVoorstellen uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens. Bij gebreke van een nadere expliciet overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als een overeenkomst in de zin van de wet.
- 11.9 RakeVoorstellen zal zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau bij de verwerking van persoonsgegevens, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de Software of infrastructuur van RakeVoorstellen bevinden. RakeVoorstellen staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien de Overeenkomst geen specificaties bevat betreffende de beveiliging, of indien de Overeenkomst geen uitdrukkelijke omschrijving van beveiliging bevat, dan zal deze voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de aan de beveiliging verbonden kosten.
- 11.10 RakeVoorstellen staat er tevens voor in dat eenieder die handelt onder het gezag van RakeVoorstellen, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Klant de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in opdracht van Klant.
- 11.11 Indien Klant in het kader van een wettelijke verplichting gegevens die zijn opgeslagen in Software van RakeVoorstellen dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal RakeVoorstellen daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De

kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd door RakeVoorstellen aan de Klant.

12. GEHEIMHOUDING EN PUBLICATIE

- 12.1 Klant draagt er zorg voor dat alle van RakeVoorstellen ontvangen gegevens, waarvan zij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Gegevens zijn in ieder geval vertrouwelijk, indien zij als zodanig door RakeVoorstellen zijn aangeduid. Klant is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur en andere materialen, waaronder mede begrepen het voorbereidend materiaal, vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van RakeVoorstellen kunnen bevatten. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van RakeVoorstellen zal Klant de informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst is toegestaan, aan derden ter beschikking stellen en/of aan zijn personeel en/of derden bekendmaken, voor zover dit niet nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Klant zal de vertrouwelijke gegevens enkel gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze verstrekt zijn.
- 12.2 Klant zal haar personeel deze geheimhoudingsverplichtingen opleggen en garandeert de naleving daarvan.
- 12.3 Partijen:
- (a) zullen met elkaar overleg voeren voordat ze enig persbericht of andere publicatie of reclame-uiting zullen doen met betrekking tot de Overeenkomst;
 - (b) zullen geen persbericht, publicatie of reclame-uiting doen zonder voorafgaande toestemming van de andere Partij, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden of vertraagd;
 - (c) mogen, zonder de voorafgaande toestemming van de andere Partij, een publiekelijke uiting doen indien daartoe verplicht op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak.

13. NON-CONCURRENTIE

- 13.1 Behoudens schriftelijke toestemming zal Klant zich onthouden van het in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect voor zich laten werken van werknemers van RakeVoorstellen, die in de zes (6) voorafgaande maanden betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, noch pogingen daartoe ondernemen. Dit beding vervalt bij uitgesproken faillissement van of bij verleende surséance van betaling aan RakeVoorstellen.

14. BOETE

- 14.1 In het geval van schending van artikel 12 en/ of 13, zal Klant RakeVoorstellen onverwijld op de hoogte brengen door middel van een schriftelijke kennisgeving waaruit de schending bestaat, wanneer deze is gepleegd en alle andere mogelijk relevante informatie. Klant zal alle redelijke maatregelen nemen om verdere schendingen te voorkomen. Klant zal RakeVoorstellen alle benodigde bijstand verlenen om de rechten van RakeVoorstellen te verdedigen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het gelegenheid bieden aan RakeVoorstellen om eventuele (andere) (rechts) maatregelen te treffen om verdere schending te voorkomen.
- 14.2 In het geval van schending van artikel 12 of 13, zal Klant een direct opeisbare boete van EUR 50.000,- (zegge: vijftig duizend euro) per overtreding en EUR 5.000,- (zegge: vijfduizend euro) per dag dat de schending voortduurt verbeuren aan RakeVoorstellen, welke niet in aanmerking komt voor enige verrekening. Deze bepaling laat onverminderd het recht van RakeVoorstellen tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).

15. AANSPRAKELIJKHEID

- 15.1 De aansprakelijk van RakeVoorstellen voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (een reeks

opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de betaalde vergoedingen over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van RakeVoorstellen voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan EUR 100.000,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- (a) schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
- (b) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
- (c) redelijke en aantoonbare kosten die Klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

15.2 De totale aansprakelijkheid van RakeVoorstellen voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

15.3 RakeVoorstellen is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (zie artikel 16 voor overmacht).

15.4 De aansprakelijkheid van RakeVoorstellen voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.

- 15.5 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van RakeVoorstellen of haar bedrijfsleiding.
- 15.6 Tenzij nakoming door RakeVoorstellen blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van RakeVoorstellen wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Klant RakeVoorstellen onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en RakeVoorstellen ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat RakeVoorstellen in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 15.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij RakeVoorstellen meldt.
- 15.8 Iedere vordering tot schadevergoeding door Klant tegen RakeVoorstellen die niet door Klant gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

16. OVERMACHT

- 16.1 RakeVoorstellen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht als bedoeld in artikel 6:75 BW. Onder overmacht wordt (almede) onder meer verstaan:
- (a) overmacht van toeleveranciers van RakeVoorstellen;
 - (b) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan RakeVoorstellen zijn voorgeschreven;
 - (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan RakeVoorstellen is voorgeschreven;
 - (d) overheidsmaatregelen;

- (e) elektriciteitsstoringen;
- (f) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- (g) oorlog;
- (h) werkbezetting;
- (i) staking;
- (j) algemene vervoersproblemen en
- (k) de niet-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

16.2 Indien de overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, zijn ieder der Partijen gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

17. DERDEN

- 17.1 RakeVoorstellen mag rechten en verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien overdragen aan derden en Klant stemt hierbij reeds nu voor alsdan onherroepelijk met zulke overdracht in. In het geval van zo'n overdracht zal RakeVoorstellen Klant daarvan op de hoogte stellen.
- 17.2 RakeVoorstellen is tevens gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van haar overeenkomsten.
- 17.3 Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RakeVoorstellen, aan een derde te verkopen, anderszins over te dragen en of ter beschikking te stellen.
- 17.4 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikkingstelling of gebruik van apparatuur, programmatuur, Materialen of gegevens en vrijwaart RakeVoorstellen en haar leveranciers tegen alle aanspraken, procedures, verliezen en/of direct en/of indirect geleden schade van derde partijen, die zijn gebaseerd op of voortvloeien uit (i) de beschuldiging dat enige activiteit van Klant op enige manier onrechtmatig is, waaronder begrepen maar niet beperkt tot activiteiten die in strijd zijn met deze Algemene

Voorwaarden, de Overeenkomst en/of een inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten opleveren; en/of (ii) de onrechtmatige en/of ondeugdelijke nakoming van de Overeenkomst door Klant, meer in het bijzonder de verplichtingen op grond van dit artikel.

- 17.5 Klant vrijwaart RakeVoorstellen voor alle aanspraken van derden, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en/of de Software.

18. DUUR EN BEËINDIGING

- 18.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van één (1) jaar. De duur van de Overeenkomst wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij Klant of RakeVoorstellen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. De opzegging door Klant is pas definitief als deze door RakeVoorstellen per e-mail is bevestigd. Op verzoek van Klant kan de informatie die door Klant wordt geüpload via de Software worden verwijderd
- 18.2 Indien Partijen een separate Overeenkomst hebben gesloten ten behoeve van het verrichten van Onderhoud, dan wordt de separate Overeenkomst aangegaan voor de duur van de initiële Overeenkomst. Deze separate Overeenkomst kan door RakeVoorstellen - los van de initiële Overeenkomst - schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 18.3 Wanneer de initiële Overeenkomst(tussentijds) op enigerlei wijze wordt beëindigd zal de separate Overeenkomst die strekt tot het verrichten van Onderhoud automatisch worden beëindigd tegen hetzelfde moment van beëindiging van de initiële Overeenkomst, zonder dat nog enige rechtshandeling van Partijen vereist is.
- 18.4 Ieder der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst toe, indien de andere Partij, na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke

ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. De verplichtingen van Klant zoals genoemd in artikelen 4, 5, 7, 12 en 13 gelden in ieder geval steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

- 18.5 Indien Klant op het moment van ontbinding, als bedoeld in het vorige lid, reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die RakeVoorstellen vóór de ontbinding heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 18.6 RakeVoorstellen komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke opzegging toe, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien de Klant – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt verleend, indien het faillissement van Klant wordt aangevraagd, indien de onderneming van Klant wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt.
- 18.7 RakeVoorstellen zal wegens opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst nooit gehouden zijn tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot enige schadevergoeding. Het recht van Klant tot gebruik van en toegang tot de Software en/of het recht op Onderhoud vervalt in geval van opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst, van rechtswege. Klant zal in een dergelijk geval alle in haar bezit zijnde exemplaren van de Software aan RakeVoorstellen retourneren.
- 18.8 Indien Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst, meer in het bijzonder bij niet nakoming van het bepaalde in artikelen 4, 5, 7, 12 en 13 is RakeVoorstellen gerechtigd om, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten. RakeVoorstellen behoudt tevens haar recht voor om gegevens, databestanden en/of resultaten van de

Software onder haar te houden, ondanks een eventueel bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, tot dat Klant aan haar verplichtingen voldoet. Deze bepaling laat onverminderd het recht van RakeVoorstellen tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

- 18.9 Indien een verzamelfactuur niet volledig wordt betaald, is RakeVoorstellen gerechtigd tevens alle abonnementen waarvoor de Klant wel heeft betaald, de Software op te schorten (de toegang te blokkeren)
- 18.10 De bepalingen die zijn bedoeld om na opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst van toepassing te blijven, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de artikelen 2.6, 5.11, 7, 11, 12, 13, 15, 18 en 19, zullen de opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst overleven.

19. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

- 19.1 De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, het gebruik van de Software en het verrichten van Diensten worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 19.2 Verandering in management of rechtsvorm van RakeVoorstellen hebben geen invloed op de Overeenkomst
- 19.3 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.
- 19.4 De door RakeVoorstellen ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen en monitoring door RakeVoorstellen, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.

Hoofdstuk 2: SaaS-Dienst

De in dit hoofdstuk 'SaaS-Dienst' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien RakeVoorstellen diensten levert aan Klant onder de naam of op het gebied van Software as a Service.

20. TOEGANG

- 20.1 RakeVoorstellen zal Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst toegang tot de SaaS- Dienst geven. Hiertoe zal RakeVoorstellen aan Klant een gebruikersnaam en wachtwoord verstrekken, waarmee de SaaS-Dienst door Klant kan worden gebruikt en geconfigureerd.
- 20.2 Toegang tot de SaaS-Dienst kan alleen plaatsvinden indien Klant haar programmatuur op een juiste wijze en volgens de aanwijzingen heeft geïnstalleerd op daarvoor geschikte apparatuur.
- 20.3 Klant moet de door RakeVoorstellen aan Klant verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden geheimhouden. RakeVoorstellen is niet verantwoordelijk voor misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden en mag ervan uitgaan dat een Klant, die zich aanmeldt op de SaaS-Dienst, ook daadwerkelijk de Klant is. Klant dient RakeVoorstellen op de hoogte te stellen als Klant een vermoeden heeft dat de gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden. RakeVoorstellen heeft het recht doeltreffende maatregelen te nemen in dergelijke gevallen.
- 20.4 Klant is verantwoordelijk voor het selecteren en gebruik van deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten.
- 20.5 Klant is tevens verantwoordelijk voor het in stand houden van een naar behoren werkende internetverbinding van de apparatuur. Alle kosten voor de aanschaf en het goed laten functioneren van die apparatuur, alsmede de kosten voor het laten ontstaan en in stand houden van de internetverbinding komen voor eigen rekening en risico van de Klant.

21. ONLINEDIENSTVERLENING

- 21.1 RakeVoorstellen zal de SaaS-Dienst met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten online aan Klant afleveren.
- 21.2 Klant zal derden geen toegang tot de SaaS- Dienst verlenen – op afstand of anderszins – of de SaaS-Dienst aan derden aanbieden.
- 21.3 Klant stelt RakeVoorstellen steeds onverwijld elektronisch op de hoogte van enige wijzigingen in naam, e-mailadressen en overige gegevens die voor het uitvoeren van de SaaS-Dienst door RakeVoorstellen van belang zijn. Voorgenoemde gegevens kunnen via de SaaS-Dienst worden doorgevoerd.
- 21.4 Klant zal de tussen Partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de SaaS-Dienst steeds stipt naleven. Klant is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden inhoudt alsook een inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van de SaaS-Dienst vormt.

22. BESCHIKBAARHEID VAN DE SAAS-DIENST EN SUPPORT

- 22.1 RakeVoorstellen zal zich inspannen om een ononderbroken beschikbaarheid (7 dagen per week, 24 uur per dag) van de SaaS-Dienst te realiseren.
- 22.2 RakeVoorstellen zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de SaaS-Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Klant te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

Hoofdstuk 3: Programmatuur

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien RakeVoorstellen Programmatuur levert.

23. AFLEVERING, INSTALLATIE EN BEVEILIGING

- 23.1 Uitsluitend indien schriftelijk tussen Partijen overeengekomen, zal RakeVoorstellen de Programmatuur bij Klant installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur, hardware en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is RakeVoorstellen niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 23.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot levering van de Programmatuur door RakeVoorstellen en het gebruiksrecht van Klant zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Programmatuur.
- 23.3 RakeVoorstellen zal de Programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door RakeVoorstellen te bepalen formaat informatiedragers aan Klant afleveren. RakeVoorstellen bepaalt de wijze van aflevering. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.
- 23.4 Klant is verantwoordelijk voor het selecteren en gebruik van goed functionerende apparatuur. Klant zal als goed huisvader zorgen voor eventuele apparatuur en/of materialen die RakeVoorstellen aan Klant ter beschikking stelt.
- 23.5 De verantwoordelijkheid voor het in stand houden van beschermingsmaatregelen ten behoeve van de systemen van Klant zoals

firewalls, antivirussoftware en back-ups ligt bij Klant. RakeVoorstellen is hiervoor niet aansprakelijk.

24. GEBRUIK VAN DE PROGRAMMATUUR

- 24.1 RakeVoorstellen verstrekt een licentie aan Klant voor gebruik van de Programmatuur op locatie van Klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar, voor de duur van de Overeenkomst en niet-sublicentieerbaar. RakeVoorstellen verleent een beperkt gebruiksrecht op de Programmatuur – er is geen sprake van verkoop van (rechten op) de Programmatuur aan Klant. Klant dient de Programmatuur na aflopen van deze duur onmiddellijk te retourneren.
- 24.2 Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande toestemming van RakeVoorstellen. RakeVoorstellen is steeds gerechtigd om toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden – waaronder begrepen voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Klant gewenste modificaties. Klant draagt het volledige risico van alle door of in opdracht van Klant door derden – al dan niet met toestemming van RakeVoorstellen – aangebrachte modificaties.
- 24.3 Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur.

25. TERMIJNEN

- 25.1 Alle door RakeVoorstellen genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan RakeVoorstellen bekend waren en zij zullen zo veel mogelijk in acht genomen worden. De door RakeVoorstellen genoemde en/of de tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijnen betreffen enkel streefdata, welke RakeVoorstellen niet binden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. RakeVoorstellen is niet gebonden aan een al dan niet fatale

(leverings)termijn of (oplever)datum, die vanwege overmacht, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is RakeVoorstellen gebonden aan een al dan niet fatale (leverings)termijn of (oplever)datum als Partijen Meerwerk of een wijziging van aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen.

- 25.2 De enkele overschrijding van een door RakeVoorstellen genoemde of een tussen Partijen overeengekomen al dan niet fatale (leverings) termijn of (oplever)datum brengt RakeVoorstellen niet in verzuim. In alle gevallen komt RakeVoorstellen wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat Klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, alsmede een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.

26. MAATWERKSOFTWARE

- 26.1 Partijen kunnen overeenkomen dat RakeVoorstellen Maatwerksoftware voor Klant ontwikkelt. RakeVoorstellen zal de Maatwerksoftware in een dergelijk geval ontwikkelen op basis van de tussen Partijen overeengekomen specificaties, zoals omschreven in de Overeenkomst. Klant verklaart zich bij ondertekening van de Overeenkomst akkoord met deze specificaties, en verklaart daarbij dat de specificaties compleet, consistent en in overeenstemming met haar eisen en wensen zijn.
- 26.2 Teneinde te testen of de Maatwerksoftware voldoet aan de overeengekomen specificaties zullen Partijen de Acceptatieprocedure doorlopen na aflevering van de Maatwerksoftware.
- 26.3 Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een Intellectueel Eigendomsrecht ten aanzien van Maatwerksoftware, Documentatie, of (andere) specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, of Materialen, over zal gaan op Klant, tast dit niet het recht of de mogelijkheid van RakeVoorstellen aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen,

standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor haarzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een Intellectueel Eigendomsrecht aan Klant, het recht van RakeVoorstellen aan om ten behoeve van zichzelf of een derde de ontwikkelingen te gebruiken en/of te exploiteren die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden ontwikkeld

27. ACCEPTATIEPROCEDURE

- 27.1 Binnen veertien (14) kalenderdagen na aflevering van de Maatwerksoftware zal Klant de Maatwerksoftware testen voor acceptatie. Klant zal de Acceptatieprocedure met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Maatwerksoftware.
- 27.2 Klant is bij de Acceptatieprocedure verplicht om onder haar volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde Maatwerksoftware beantwoordt aan de overeengekomen specificaties. Eventuele bijstand die RakeVoorstellen verleent bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure is geheel voor risico van Klant.
- 27.3 Indien bij het uitvoeren van de Acceptatietest blijkt dat de Maatwerksoftware Fouten bevat, zal Klant RakeVoorstellen daarover op schriftelijke, begrijpbare en overzichtelijke wijze informeren door middel van een testrapport, uiterlijk op de laatste dag van de Acceptatieprocedure zoals genoemd in artikel 27.1. RakeVoorstellen zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij RakeVoorstellen gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Maatwerksoftware aan te brengen. De Acceptatieprocedure zal conform dit artikel worden herhaald totdat de Maatwerksoftware geaccepteerd is.
- 27.4 De Maatwerksoftware zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
- (a) op de eerste dag na de testperiode zoals genoemd in artikel 27.1; dan wel

- (b) vanaf het moment dat Klant de Maatwerksoftware voor productieve of operationele doeleinden gebruikt, welk gebruik uitdrukkelijk voor rekening en risico van de Klant is; dan wel
- (c) indien RakeVoorstellen voor het einde van de testperiode zoals genoemd in artikel 27.1 een testrapport ontvangt zoals bedoeld in artikel 27.3:
 - (i) als het testrapport naar oordeel van RakeVoorstellen geen Fouten bevat, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 27.5 aan acceptatie niet in de weg staan, vanaf de datum van het testrapport;
 - (ii) op het moment dat de in het testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 27.5 aan acceptatie niet in de weg staan.

27.5 Acceptatie van de Maatwerksoftware mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Maatwerksoftware redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Maatwerksoftware die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de look & feel en lay out van de gebruikersinterfaces.

27.6 Acceptatie van de Maatwerksoftware op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat RakeVoorstellen gekweten is van de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Maatwerksoftware.

28. ONDERHOUD

28.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van RakeVoorstellen niet begrepen het Onderhoud en/of het verlenen van ondersteuning aan de Gebruikers van de Programmatuur. Indien in afwijking

van het vorenstaande RakeVoorstellen tevens zodanig Onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan RakeVoorstellen verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

- 28.2 RakeVoorstellen zal zich inspannen het Onderhoud uit te voeren overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures, indien zodanig tussen Partijen is overeengekomen.
- 28.3 Indien het Onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door RakeVoorstellen zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien RakeVoorstellen dit voor het Onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel) documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat zij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Klant verleent RakeVoorstellen het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het Onderhoud. Klant vrijwaart RakeVoorstellen voor alle aanspraken van derden ter zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat RakeVoorstellen in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.
- 28.4 Ten behoeve van het verrichten van Onderhoud verbindt Klant zich ertoe de systemen waarop de Programmatuur is geïnstalleerd op een toegankelijke plaats met de noodzakelijke werkruimte ter beschikking te stellen, een en ander in overeenstemming met de eventuele aanwijzingen van RakeVoorstellen. Klant verbindt zich tevens RakeVoorstellen alle aan het systeem gekoppelde en verbonden systemen, testprocedures en informatiedragers daarvan ter beschikking te stellen in verband met het testen van het functioneren daarvan. RakeVoorstellen is gerechtigd de verrichting van haar werkzaamheden op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan de door RakeVoorstellen gestelde eisen.

- 28.5 Het Onderhoud door RakeVoorstellen laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Programmatuur, het aanmaken van Gebruikers, onderhoud aan apparatuur en hardware, en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Gebruikers, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 28.6 Alle wijzigingen die door Klant zelf worden uitgevoerd dienen voorafgaand aan de wijziging gedetailleerd schriftelijk aan RakeVoorstellen te worden bericht. Klant zal geen wijzigingen doorvoeren zonder voorafgaande toestemming van RakeVoorstellen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.
- 28.7 Het is Klant niet toegestaan het Onderhoud door een derde te laten uitvoeren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RakeVoorstellen.

29. REIKWIJDTE PROGRAMMATUUR

- 29.1 Het Onderhoud en de in de daartoe gesloten Overeenkomst genoemde service levels zijn niet van toepassing op het herstel van Fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- (a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in materiaal van Klant zelf;
 - (b) wijziging van of toevoegingen in de Programmatuur anders dan door of namens RakeVoorstellen;
 - (c) het gebruik van de Programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de Documentatie;

- (d) wijzigingen in of Fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het Onderhoud valt;
- (e) het gebruik van een oude versie van de Programmatuur die niet meer door RakeVoorstellen wordt onderhouden;
- (f) het niet beschikbaar zijn van de Programmatuur op eigen verzoek van de Klant, en/of het niet beschikbaar zijn van de Programmatuur tijdens verzochte werkzaamheden;
- (g) bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing, assistentie nodig heeft van de Klant, die Klant om welke reden dan ook niet, niet volledig of niet naar wens van RakeVoorstellen, kan geven;
- (h) stroomuitval;
- (i) extreme weersomstandigheden;
- (j) brand;
- (k) fysieke schade aan het netwerk, veroorzaakt door derden;
- (l) diefstal;
- (m) onterechte, onjuiste of onvolledige meldingen;
- (n) andere niet aan RakeVoorstellen toe te rekenen oorzaken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot overmacht.

29.2 Indien RakeVoorstellen Onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband met het bepaalde in artikel 26.1 kan RakeVoorstellen de kosten van dat Onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door Klant verschuldigde wegens Onderhoud onverlet laat.

29.3 RakeVoorstellen is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van Fouten achterwege te laten en de Maatwerk- en/of Standaardsoftware door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke Maatwerk- en/of Standaardsoftware te vervangen.

- 29.4 RakeVoorstellen is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane, corrupte of verminkte data.
- 29.5 RakeVoorstellen behoudt zich het recht voor de Programmatuur tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Programmatuur en webserver van RakeVoorstellen. RakeVoorstellen zal Klant tijdig van tevoren op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. RakeVoorstellen zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Programmatuur nimmer tot enige schade jegens Klant gehouden zijn.
- 29.6 RakeVoorstellen heeft het recht de programmatuur van de Programmatuur van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal RakeVoorstellen Klant daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen. Omdat de Standaardsoftware aan meerdere Klanten wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. RakeVoorstellen is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van de Programmatuur.
- 29.7 RakeVoorstellen heeft het recht om niet kritieke componenten van de Programmatuur niet langer van updates te voorzien dan wel te onderhouden.
- 29.8 De koppelingen die RakeVoorstellen met andere dienstverleners maakt, dienen te worden gezien als extra service. RakeVoorstellen kan door Klant niet worden verplicht niet kritieke koppelingen in stand te houden of te blijven onderhouden. Bovendien kan de juiste werking niet worden gegarandeerd.

30. CORRECTIEF ONDERHOUD

- 30.1 RakeVoorstellen zal zich inspannen Correctief Onderhoud uitvoeren in overeenstemming met de Responsetijden en Hersteltijden zoals bepaald in de Overeenkomst.
- 30.2 Indien RakeVoorstellen onverwachts Correctief Onderhoud wil uitvoeren aan de Programmatuur, dan zal zij dit voor zover redelijkerwijs mogelijk van tevoren

aankondigen. Kritieke updates, naar de beoordeling van RakeVoorstellen, kunnen sneller uitgevoerd worden en zonder voorafgaande aankondiging.

31. CONSTRUCTIEF ONDERHOUD

- 31.1 Klant kan RakeVoorstellen verzoeken om Constructief Onderhoud te verrichten. RakeVoorstellen is gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van Constructief Onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de functionaliteit van de Programmatuur; de compatibiliteit met de Programmatuur; buiten de omvang van de Overeenkomst valt en/of door of namens Klant aangebrachte wijzigingen of toevoegingen in de Programmatuur betreft.
- 31.2 Indien Constructief Onderhoud op verzoek van Klant wordt verricht, kan RakeVoorstellen daarvoor een offerte aan Klant sturen. Indien de offerte wordt goedgekeurd door Klant zullen de betreffende kosten aan Klant conform artikel 5 worden gefactureerd, waarbij een specificatie van de verrichte werkzaamheden zal worden meegezonden.
- 31.3 RakeVoorstellen garandeert geen comptabiliteit indien Constructief Onderhoud wordt verricht op Maatwerksoftware. RakeVoorstellen is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 31.4 Indien de Maatwerksoftware na Constructief Onderhoud niet compatibel blijken, zal RakeVoorstellen zich redelijkerwijs inspannen, op basis van nacalculatie, om extra ondersteuning te bieden. De Acceptatieprocedure zoals genoemd in artikel 27 is overeenkomstig van toepassing op Constructief Onderhoud op Maatwerksoftware.
- 31.5 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een update en/of upgrade van de Programmatuur is RakeVoorstellen niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van Onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

- 31.6 RakeVoorstellen kan van Klant verlangen dat zij haar apparatuur, software, IT-infrastructuur en dergelijke aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

32. RAPPORTAGE

- 32.1 RakeVoorstellen kan Klant op de hoogte stellen van de gemaakte uren, het verrichtte Onderhoud en andere verrichtte werkzaamheden.

--einde--