

Algemene voorwaarden van Keeping B.V., hierna te noemen: Keeping.

Versie april 2019/2. Opgesteld op basis van verschillende bepalingen uit de Nederland ICT Voorwaarden 2014.

Originele voorwaarden © 2014, Nederland ICT. Alle rechten voorbehouden.

Aanpassingen © 2019, Keeping BV. Alle rechten voorbehouden.

1. Toepasselijkheid voorwaarden

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, orderbevestigingen, verkopen, leveringen, overeenkomsten, producten en diensten van Keeping waarbij Keeping optreedt als leverancier/opdrachtnemer. Deze voorwaarden gelden vanaf 1 april 2019 en vervangen de voorgaande algemene voorwaarden.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Keeping en opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

2. Definities

- 2.1. Onderstaande begrippen hebben in deze algemene voorwaarden de volgende betekenis:
 - **Applicatie-infrastructuur:** het totaal van alle benodigde serverhardware, serversoftware, netwerkkapparatuur, ondersteunende software en externe diensten voor het betrouwbaar aanbieden van een softwareproduct in een productieomgeving of omgeving voor andere doeleinden.
 - **Backlog:** geprioriteerde lijst van werkzaamheden waaraan gewerkt wordt in een sprint. Wordt samengesteld door de producteigenaar in samenspraak met het team van Keeping. Bij het samenstellen van de (sprint)backlog is het doel van de betreffende milestone leidend.
 - **Inspanningsverplichting:** een verplichting van Keeping aan opdrachtgever om zich in te spannen voor de opdracht. Deze inspanningsverplichting kan uitgedrukt worden in een minimaal aantal uren dat Keeping contractueel verplicht is aan de opdracht te besteden.
 - **Ontwikkelingstransitie:** traject om opdrachtgever in staat te stellen verdere ontwikkeling zelf uit te voeren.

- **Oplevering:** beschikbaar maken van het werk aan opdrachtgever, zodat opdrachtgever feedback of de opdracht tot publicatie kan geven.
- **Opleveringsverplichting voor een sprint:** Keeping zal voor elke sprint een oplevering doen naar de opdrachtgever. Dit komt voor uit de opleveringsverplichting voor de sprint. Afhankelijk van de overeengekomen duur van de sprints is dit een oplevering per één of twee weken. In sommige situaties kan de opleveringsverplichting voor een sprint vervallen.
- **Los werk:** ook wel losse werkzaamheden, al het werk dat niet binnen de sprintstructuur wordt uitgevoerd, of volgt uit een service-overeenkomst maar niet daarbinnen kan worden ingevuld.
- **Producteigenaar:** contactpersoon voor Keeping van opdrachtgever. Beslissingsbevoegd met aanzien van de overeenkomst met Keeping.
- **Productieomgeving:** omgeving met als taak: software te serveren aan eindgebruikers. Is samengesteld uit verschillende componenten en externe diensten. Bevat (persoons)gegevens van eindgebruikers.
- **Projectmanager:** contactpersoon van Keeping voor opdrachtgever. Leidt het project van opdrachtgever bij Keeping.
- **SLA:** service-level agreement, serviceniveau-overeenkomst met uitgebreide afspraken over het serviceniveau en extra zekerheden.
- **Softwareproduct:** de software die Keeping in opdracht van opdrachtgever ontwikkelt.
- **Spoedwerkzaamheden:** werkzaamheden waarvan opdrachtgever verlangt dat deze met spoed worden opgepakt door Keeping. Dit kan expliciet aangegeven worden door termen als 'Spoed' en 'Dringend' te noemen in de communicatie. Keeping beschouwt werkzaamheden ook als spoed als impliciet de hoge urgentie duidelijk is in de communicatie.
- **Sprint:** periode van één of twee weken waarin een team toewerkt naar een sprintoplevering. Dit is de primaire werkeenheid van Keeping met een doorlopend en iteratief karakter. Keeping heeft een minimale inspanningsverplichting en opleveringsverplichting voor sprints.
- **Sprintcompensatie:** compensatieregeling voor fouten, niet naleven van inspanningsverplichting van de sprint of opleveringsverplichting van de sprint. Exclusief voor werk dat in sprints wordt uitgevoerd.
- **Stagingomgeving:** omgeving met als taak: software serveren aan opdrachtgever en Keeping voor test- en reviewdoeleinden. Is samengesteld uit dezelfde of vergelijkbare componenten en externe diensten als productieomgeving. Bevat geen (persoons)gegevens van eindgebruikers.

3. Aanbiedingen

- 3.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Keeping zijn vrijblijvend, tenzij door Keeping schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Keeping verstrekte gegevens waarop Keeping zijn aanbieding heeft gebaseerd.
- 3.2. Een aanbieding gedaan door Keeping heeft een geldigheidsduur van dertig dagen, tenzij anders vermeld.
- 3.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Keeping verstrekte gegevens waarop Keeping zijn aanbieding baseert. Opdrachtgever betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Keeping dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Keeping niet bindend, behoudens indien door Keeping uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.4. Wanneer opdrachtgever eenzelfde (meervoudige) opdracht tegelijkertijd aan meerdere partijen wenst te verstrekken, dient hij hiervan Keeping op de hoogte te stellen. Op verzoek van Keeping dient opdrachtgever mee te delen aan welke andere partijen de opdracht is verstrekt. Indien opdrachtgever eenzelfde opdracht reeds eerder aan een andere partij heeft verstrekt, dient hij mee te delen welke partij dit is geweest.
- 3.5. Indien opdrachtgever losse werkzaamheden wenst af te nemen, geeft Keeping een inschatting af met apart eventuele uitloop gespecificeerd. Indien opdrachtgever akkoord gaat, is dit ook met het invullen van de vooraf gespecificeerde ingeschatte uitloop. Indien dit overschreden wordt, stopt Keeping de werkzaamheden. Het uitgevoerde werk wordt in rekening gebracht.
- 3.6. Indien opdrachtgever Keeping spoedwerk laat verrichten, geeft Keeping geen inschattingen af. Spoedwerkzaamheden worden achteraf gefactureerd op basis van gewerkte tijd tegen de geldende tarieven van Keeping. Keeping geeft buiten een SLA geen garanties of verzekeringen af op over het tijdig oppakken van spoedwerk.
- 3.7. Indien opdrachtgever Keeping servicewerk laat verrichten, geeft Keeping geen inschattingen af.

4. Prijs en betaling

- 4.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd.
- 4.2. Alle door Keeping kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 4.3. Aan een door Keeping afgegeven voorcalculatie, inschatting of begroting kunnen door opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend.

- 4.4. Keeping hanteert nooit een vaste prijs voor het te verrichten werk. Opdrachtgever betaalt altijd voor de inspanning, niet voor de prestatie.
- 4.5. Indien opdrachtgever definitief akkoord gaat met het inplannen van sprints, stemt opdrachtgever ook in met de betaling van betreffende sprints.
- 4.6. Indien Keeping servicewerk voor opdrachtgever uitvoert zonder serviceovereenkomst, wordt dit volgens de geldende tarieven van Keeping achteraf gefactureerd.
- 4.7. Indien opdrachtgever volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts)personen tegenover de Keeping hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 4.8. Met betrekking tot de door Keeping verrichte prestaties en de daarvoor door opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Keeping volledig bewijs op, onverminderd het recht van opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 4.9. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van opdrachtgever, geldt dat Keeping gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn.
- 4.10. Keeping is gerechtigd schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste zestig dagen de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is opdrachtgever gerechtigd binnen veertien dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 4.11. Verschuldigde bedragen worden door opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 4.12. Indien opdrachtgever een factuur niet voldaan heeft veertien dagen na het verlopen van de betalingstermijn, is Keeping gerechtigd om alle overige reeds ingeplande werkzaamheden voor opdrachtgever te staken. Indien de verlopen factuur service betreft, kan opdrachtgever geen aanspraak maken op het afgesproken serviceniveau uit de SLA, de SLA-compensatie en wordt geen servicewerk meer uitgevoerd.
- 4.13. Indien opdrachtgever sprints afneemt en geen eerdere overeenkomst met Keeping heeft, dient opdrachtgever een aanbetaling van de eerste vier weken aan werkzaamheden voor aanvang van de eerste ontwikkelwerkzaamheden te voldoen. Bij het uitblijven van de aanbetaling vervalt de opleverings- en inspanningsverplichting van Keeping, totdat de betaling ontvangen is. De betalingsverplichting van opdrachtgever voor het ingeplande werk blijft ongewijzigd.

- 4.14. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Keeping de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Keeping onverlet.
- 4.15. Alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerp en de ontwikkeling van een softwareproduct zijn telkens per twee weken na afloop van de werkzaamheden verschuldigd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 4.16. Alle bedragen die betrekking hebben op door Keeping te verlenen hostingdiensten, tooling en/of service zijn telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd middels een door Keeping ingeschat voorschot, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Het voorschot voor hostingdiensten en tooling wordt elk kwartaal verrekend met de gemaakte kosten.
- 4.17. Indien Keeping programmatuur, licenties, apparatuur of andere middelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst aanschafft, wordt dit aan opdrachtgever gefactureerd. De programmatuur, licenties, apparatuur of andere middelen worden na voldoening van de factuur eigendom van opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Keeping van enige aanspraak op schadevergoeding bij schade aan programmatuur, apparatuur of andere middelen.
- 4.18. Indien medewerkers van Keeping regelmatig en structureel moeten reizen naar een andere locatie dan het kantoor van Keeping ter uitvoering van de overeenkomst, worden gemaakte kosten gefactureerd aan opdrachtgever. Indien medewerkers voor opdrachtgever buiten Nederland reizen, worden alle kosten daarvoor gefactureerd aan opdrachtgever.

5. Duur van de overeenkomst

- 5.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van een jaar geldt.
- 5.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij opdrachtgever of Keeping de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van zes weken voor het einde van de desbetreffende periode.
- 5.3. Opdrachtgever kan een serviceovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen.
- 5.4. Indien Keeping hosting of tooling inkoopt voor opdrachtgever, waarbij de leverancier een langere opzegtermijn dan dertig dagen hanteert, neemt Keeping de opzegtermijn van leverancier over.

6. Medewerkings- en informatieverplichtingen

- 6.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Keeping gewenste medewerking verlenen, ook als deze medewerking een significante investering vereist.
- 6.2. In verband met de continuïteit zal opdrachtgever een contactpersoon aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Keeping als zodanig fungeert. Een contactpersoon van opdrachtgever dient te beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door opdrachtgever gewenste doelstellingen. De contactpersoon van opdrachtgever is voor Keeping de producteigenaar van het product dat Keeping in opdracht van opdrachtgever ontwikkelt en is verantwoordelijk voor het vervullen van diens verplichtingen die voortkomen uit de overeenkomst. De producteigenaar dient bevoegd te zijn om beslissingen voor opdrachtgever te nemen, onder andere met betrekking tot het productontwikkelingsproces, service, hosting en tooling.
- 6.3. De producteigenaar is verantwoordelijk voor het tijdig vaststellen van de backlog bij te werken sprints en het geven van feedback bij opleveringen.
- 6.4. Keeping is enkel gehouden opdrachtgever periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Afhankelijk van de overeenkomst vindt dit minimaal wekelijks of tweewekelijks plaats.
- 6.5. De producteigenaar van opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door Keeping te leveren zaken, goederen en/of diensten en het samenstellen van de backlog. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Keeping dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Keeping niet bindend, behoudens indien door Keeping uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 6.6. Indien opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet naast de door opdrachtgever aangewezen producteigenaar, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.
- 6.7. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen.
- 6.8. In geval medewerkers van Keeping op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Keeping is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de

bedrijfsleiding van Keeping. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever vrijwaart Keeping voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Keeping, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels voor aanvang van de werkzaamheden aan de door Keeping ingezette medewerkers kenbaar maken.

- 6.9. Indien opdrachtgever in verband met de diensten en producten van Keeping programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Keeping ter beschikking stelt, staat opdrachtgever in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Keeping nodig mocht hebben.
- 6.10. Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Keeping geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers, tenzij anders overeengekomen in een SLA.
- 6.11. Opdrachtgever zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen, tenzij anders overeengekomen in een SLA.
- 6.12. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Keeping mogelijk te maken, zal opdrachtgever Keeping steeds tijdig alle in redelijkheid door Keeping te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 6.13. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Keeping verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de Keeping kenbare onjuistheden bevatten, zal de Keeping hierover navraag doen bij opdrachtgever.

7. Planning werkzaamheden en leveringstermijnen

- 7.1. Keeping spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen, al dan niet uiterste milestones te behalen. Door Keeping genoemde of tussen partijen overeengekomen sprintopleveringen en/of milestones, gelden steeds als streefdata, binden Keeping niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 7.2. Indien overschrijding van een milestone deadline dreigt, zullen Keeping en opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

- 7.3. Indien de overeengekomen werkzaamheden in de vorm van sprints plaatsvinden, behoudt Keeping het recht om bij uitblijven van een definitief akkoord op de reservering van opdrachtgever op de voorgestelde planning zes weken voor aanvang van de sprints deze uit de planning te halen. Een reservering van werk staat gelijk aan een intentieverklaring.

8. Specificaties en ontwikkeling

- 8.1. Indien niet reeds voor of bij het aangaan van de overeenkomst een backlog of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan Keeping zijn verstrekt, dient de producteigenaar schriftelijk te specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden. Keeping adviseert hierbij. De backlog moet vastgesteld zijn voor de aanvang van de werkzaamheden.
- 8.2. Indien geen backlog is vastgesteld voor de start van een sprint vervalt de opleveringsverplichting en de mogelijkheid tot aanspraak op de compensatieregeling voor de betreffende sprint zoals omschreven in artikel 1.
- 8.3. Indien geen wijzigingen doorgegeven worden voor een bestaande backlog voor aanvang van een sprint, werkt Keeping volgens de eerder vastgestelde backlog en prioritering daarin.
- 8.4. Indien sprake is van spoedwerkzaamheden die voor de opdrachtgever tijdens de sprint moeten worden uitgevoerd, vervalt de opleveringsverplichting van Keeping voor die sprint.
- 8.5. Keeping zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, een en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Keeping verlangen dat opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de backlog, specificaties of het ontwerp.
- 8.6. Een sprintoplevering is nooit een oplevering naar een productieomgeving of applicatiewinkel.
- 8.7. Indien werkzaamheden als losse werkzaamheden worden afgenomen, heeft Keeping geen opleveringsverplichting.
- 8.8. Keeping gebruikt een ontwikkelmethode die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt. Opdrachtgever aanvaardt dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle

specificaties zullen beantwoorden. Opdrachtgever draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van opdrachtgever gedragen inbreng via de producteigenaar en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van (nadere) besluitvorming en het prioriteren van werkzaamheden.

- 8.9. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van opdrachtgever conform de projectaanpak, is Keeping gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 8.10. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Keeping is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij terechte aanspraak wordt gemaakt op de sprintcompensatie, zoals omschreven in artikel 1.
- 8.11. Indien opdrachtgever een overeenkomst met Keeping heeft voor het uitvoeren van los werk, zal Keeping bij gebreke van specifieke aanvangsafspraken de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn aanvangen.
- 8.12. Desgevraagd zal opdrachtgever Keeping in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van opdrachtgever te verrichten.
- 8.13. Keeping zal ten aanzien van de ontwikkeling van een website geen zogeheten 'content management systeem' beschikbaar stellen.
- 8.14. In de verplichtingen van Keeping zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen. Indien in afwijking van het vorenstaande door Keeping tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Keeping verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden of preventieve servicewerkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Keeping in rekening gebracht.

9. Wijziging en meerwerk

- 9.1. Indien Keeping op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Keeping. Keeping is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

10. Acceptatie

- 10.1. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en

onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Keeping op grond van de sprintcompensatieregeling van artikel 1.

10.2. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Keeping kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur. Van een fout is alleen sprake indien:

- De fout consistent reproduceerbaar is met een eenvoudig stappenplan;
- De fout hardware- en platformafhankelijk is, en daarmee dus ook reproduceerbaar is op verschillende typen hardware en verschillende platformen;
- De fout duidelijk gaat over iets dat elk gebruik van de functie of software treft; en
- De fout niets te maken heeft met performanceproblemen.

Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Keeping heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

10.3. Indien de programmatuur in sprints en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde sprint en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere sprint en/of een ander onderdeel.

10.4. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Keeping haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur heeft voldaan.

11. Hostingdiensten en tooling

11.1. Keeping kan in opdracht van opdrachtgever hostingdiensten beheren. Keeping schakelt altijd een derde partij in om de overeengekomen hostingdiensten, onderdelen hiervan en/of de infrastructuur achter hostingdiensten te leveren.

11.2. Het verstrekken van domeinnamen, beveiligingscertificaten, het leveren van diensten via PaaS- en IaaS-diensten, alsmede ondersteunende infrastructuur SaaS-diensten vallen allemaal binnen de definitie van hostingdiensten.

11.3. Bij overschrijding van de met leveranciers overeengekomen maxima van schijfruimte, dataverkeer, en overige belasting van systemen en infrastructuur, waarbij leverancier naar Keeping factureert, is Keeping gerechtigd deze bedragen aan opdrachtgever te factureren.

11.4. Bij gebreke aan een SLA of uitdrukkelijke afspraken omtrent hosting zal opdrachtgever zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Keeping is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

- 11.5. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen in een serviceovereenkomst, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 11.6. Keeping is gerechtigd om zonder expliciete toestemming van opdrachtgever nieuwe hostingdiensten en/of tooling te introduceren bij diens project indien deze diensten geen gegevens van eindgebruikers verwerken.
- 11.7. Keeping kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Keeping zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met opdrachtgever.
- 11.8. Indien Keeping op grond van de overeenkomst diensten voor opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Keeping aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door opdrachtgever beoogde resultaten. Keeping staat er niet voor in dat een door opdrachtgever gewenste domeinnaam aan opdrachtgever wordt toegekend. Indien Keeping kosten maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst, worden deze gefactureerd aan opdrachtgever.
- 11.9. De overeenkomst betreffende hostingdiensten wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of Keeping de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen vóór het einde van de betreffende periode.
- 11.10. Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal Keeping bij of na het einde van de overeenkomst – tegen betaling door opdrachtgever van een dan door Keeping te bepalen vergoeding als ook met inachtneming door opdrachtgever van alle andere dan door Keeping bepaalde condities – meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar opdrachtgever of naar een andere leverancier van webhosting-diensten.
- 11.11. Opdrachtgever is altijd de verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg), van gegevens opgeslagen en verwerkt in een productieomgeving voor een softwareproduct.
- 11.12. Indien Keeping en opdrachtgever een ontwikkelingstransitietraject hebben voltooid, vervallen alle verplichtingen van Keeping ten aanzien van hosting en tooling.
- 11.13. Opdrachtgever stelt Keeping in staat om een of meerdere stagingomgevingen in te richten, indien dit nodig is. Eventuele kosten die Keeping hiervoor moet maken worden in rekening gebracht bij opdrachtgever.

12. Distributie van programmatuur via applicatiewinkels

- 12.1. Programmatuur welke beschikbaar dient te zijn via applicatiewinkels, zal altijd onder naam van opdrachtgever gepubliceerd worden.
- 12.2. Opdrachtgever zal Keeping stipt en adequaat de nodige toegang voor plaatsing verlenen.
- 12.3. Programmatuur dient in bepaalde gevallen geaccepteerd te worden door de beheerder van de applicatiewinkel. De periode tussen het insturen van programmatuur en het beschikbaar komen is variabel. Deze periode wordt uitdrukkelijk niet meegenomen in de leveringstermijn van programmatuur.
- 12.4. Opdrachtgever wordt geacht bekend te zijn met de ontwikkelaars- en gebruikersvoorwaarden van de applicatiewinkels waar de voor hem ontwikkelde programmatuur in geplaatst zal worden, of reeds in is geplaatst. Daarbij dient opdrachtgever zich hier ten alle tijden aan te houden en draagt hij verantwoordelijkheid voor de gebruikers van de programmatuur met betrekking tot deze voorwaarden.
- 12.5. Opdrachtgever zal zich onthouden van het beïnvloeden van applicatiewinkel zoekresultaatpositie, features en recensies, noch zal opdrachtgever hier een derde partij voor inschakelen. Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat dit ingaat tegen de voorwaarden van veel applicatiewinkels. Opdrachtgever is volledig aansprakelijk voor door Keeping geleden schade indien dit plaatsvindt.

13. Voorbehoud van eigendom en rechten

- 13.1. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Keeping totdat alle bedragen die opdrachtgever aan Keeping op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Keeping zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, is totdat alle bedragen zijn voldaan slechts gerechtigd het gebruiksrecht verder te verkopen.
- 13.2. De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Keeping gunstigere bepalingen bevat.
- 13.3. Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 13.4. Keeping kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan Keeping verschuldigde bedragen heeft voldaan. Hieronder valt ook een publicatie naar een productieomgeving.

14. Intellectueel eigendom

14.1. Met intellectueel eigendom wordt in deze algemene voorwaarden bedoeld:

- Het auteursrecht;
- Het domeinnaamrecht;
- Het tekeningenrecht; en
- Het databankenrecht.

Met overdraagbaar intellectueel eigendom wordt in deze algemene voorwaarden bedoeld:

- Een deel van de geschreven code in het codedepot (repository) van het softwareproduct. Deze code dient specifiek geschreven te zijn voor het softwareproduct van de opdrachtgever, niet door Keeping aangewezen te zijn voor generiek gebruik buiten het softwareproduct van opdrachtgever en niet door Keeping beschikbaar gemaakt te zijn onder een open source licentie;
- Architectuur en ontwerpdocumenten die specifiek voor het softwareproduct zijn uitgewerkt en zijn opgeleverd;
- Opgeleverde grafische ontwerpen van de interface van het softwareproduct;
- De opgeleverde digitale huisstijl van het product, inclusief ontworpen merkuitingen en domeinnaamregistraties;
- Ontwikkelde databanken met vergaarde gegevens;
- Geschreven teksten (copy) in het softwareproduct; en
- Opgeleverde documentatie specifiek geschreven voor het product.

14.2. Opdrachtgever ontvangt automatisch een deel van het intellectueel eigendom van werk dat voor opdrachtgever door Keeping gecreëerd wordt. Keeping draagt louter het intellectueel eigendom over dat zij bezit. Het overdraagbaar intellectueel eigendom is overgedragen indien opdrachtgever alle financiële verantwoordelijkheden aan Keeping voldaan heeft.

14.3. Het intellectueel eigendom wordt overgedragen naar de partij die betaling aan Keeping verricht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

14.4. Indien het werk ontstaan of ontwikkeld is voor 1 april 2019, is het bepaalde in artikel 14.2 niet van toepassing, tenzij expliciet anders schriftelijk overeengekomen.

14.5. Indien Keeping een speciaal partnerschap heeft of heeft gehad met opdrachtgever is het bepaalde in artikel 14.2 niet van toepassing, tenzij expliciet anders schriftelijk overeengekomen. In de volgende situaties is sprake van een speciaal partnerschap:

- Keeping of haar moedermaatschappij bezit aandelen en/of opties van opdrachtgever;

- Keeping en opdrachtgever hebben een overeenkomst over omzet- en/of winstdeling;
 - Keeping en opdrachtgever hebben een overeenkomst over een vergoeding per verkocht product en/of aangesloten eindgebruiker; en/of
 - Keeping en opdrachtgever hebben samen aanspraak gemaakt op een investering, grant, subsidie, crowdfunding en/of overige externe financiering.
- 14.6. Indien het een speciaal partnerschap zoals omschreven in artikel 14.5 nog niet overeen is gekomen, maar redelijkerwijs in het verschiet ligt, is het bepaalde in artikel 14.2 niet van toepassing. Indien reeds intellectueel eigendom is overgedragen aan opdrachtgever en opdrachtgever en Keeping over kunnen gaan tot een speciaal partnerschap, blijft het intellectueel eigendom van nieuw werk en aanpassingen aan het huidige werk bij Keeping liggen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 14.7. Indien het geheel of een deel van het intellectueel eigendom niet bij opdrachtgever ligt, berusten alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, uitsluitend bij Keeping, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 14.8. Indien partijen overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom van het overdraagbare werk, over zal gaan op opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Keeping niet 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 zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Keeping aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 14.9. Keeping ontvangt bij overdracht van het intellectueel eigendom van het werk direct een breed overdraagbare, sublicentieerbare en eeuwigdurende licentie op het gebruik van het werk zonder financiële of andere verplichtingen aan opdrachtgever. Ook geeft opdrachtgever toestemming aan Keeping om het werk op te nemen in haar portfolio.
- 14.10. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht

van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

- 14.11. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Keeping steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft en waarvan het intellectueel eigendom niet is overgedragen, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 14.12. Indien opdrachtgever een definitieve annotatie van het intellectueel eigendom in het softwareproduct wenst, kan Keeping daar tegen haar reguliere tarieven in voorzien.
- 14.13. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Keeping van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart Keeping tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 14.14. Keeping is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met opdrachtgever is overeengekomen.

15. Gebruiksrecht en gebruiksbepalingen

- 15.1. Keeping stelt aan opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie het overeengekomen softwareproduct waarvoor het intellectueel eigendom niet is overgedragen gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van het softwareproduct is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 15.2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Keeping en het gebruiksrecht van opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de complete objectcode van de programmatuur en wordt na de overdracht van het intellectueel eigendom ter beschikking gesteld. Keeping maakt de broncode niet beschikbaar in actief versiebeheer, maar enkel daarbuiten.
- 15.3. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 15.4. Het is opdrachtgever nimmer toegestaan de programmatuur waarvan zij het intellectueel eigendom niet volledig bezit en de dragers waarop deze programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal opdrachtgever een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de

programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.

- 15.5. Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

16. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 16.1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 16.2. Keeping is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

17. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 17.1. Opdrachtgever en Keeping dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Keeping indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Keeping. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 17.2. Keeping draagt er zorg voor dat alle medewerkers en andere betrokkenen aan de kant van Keeping een geheimhoudingsovereenkomst hebben ondertekend.
- 17.3. Opdrachtgever erkent dat het van Keeping afkomstige werk waarvan het intellectueel eigendom niet is overgedragen steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Keeping, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 17.4. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals een jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat opdrachtgever een redelijke vergoeding aan Keeping betaalt.
- 17.5. Indien opdrachtgever een ontwikkelingstransitietraject met Keeping ingaat, is Keeping gedurende de looptijd van de overeenkomst opdrachtgever volgens de gebruikelijke tarieven te adviseren bij de werving van personeel met betrekking tot het softwareproduct gemaakt door Keeping.

18. Aansprakelijkheid van Keeping

- 18.1. De totale aansprakelijkheid van Keeping 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 vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor een jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Keeping voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 50.000 (vijftig duizend Euro) bedragen.
- 18.2. De totale aansprakelijkheid van Keeping voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 100.000 (honderd duizend Euro).
- 18.3. De aansprakelijkheid van Keeping voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan Keeping voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Keeping voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Keeping verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 18.4. De in artikel 18.1 tot en met 18.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Keeping laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Keeping welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 18.5. De in artikel 18.1 tot en met 18.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Keeping.
- 18.6. Tenzij nakoming door Keeping blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Keeping wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever Keeping onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Keeping ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Keeping in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 18.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Keeping meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Keeping vervalt

door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij opdrachtgever voor het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 18.8. Opdrachtgever vrijwaart Keeping voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Keeping geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 18.9. Opdrachtgever draagt te allen tijde het investerings- en productrisico.
- 18.10. Opdrachtgever is zich bewust van de risico's die gepaard kunnen gaan bij het plaatsen van software op de productieomgeving. Keeping raadt aan om een SLA af te sluiten om potentiële problemen door gebrek aan monitoring en beschikbaarheid te voorkomen. Indien opdrachtgever geen serviceovereenkomst heeft afgesloten, is het onmogelijk om enige geleden schade van opdrachtgever door het plaatsen van software op de productieomgeving te verhalen op Keeping.
- 18.11. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Keeping zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

19. Overmacht

- 19.1. 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. Onder overmacht aan de zijde van Keeping wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Keeping, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan Keeping zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan Keeping is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.
- 19.2. Indien sprake is van overmacht sluit dit de mogelijkheid tot aanspraak op compensatie, zowel voor sprints als service-overeenkomsten, door opdrachtgever uit.
- 19.3. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

20. Ontbinding en opzegging van (een deel van) de overeenkomst

- 20.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door opdrachtgever of een door opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 20.2. Indien Keeping op het moment van ontbinding door opdrachtgever al werk ter uitvoering van de overeenkomst heeft gedaan, zal dit werk en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat Keeping ten aanzien van het wezenlijke deel van dat werk in verzuim is. Werk dat Keeping voor de ontbinding heeft uitgevoerd, al dan niet reeds gefactureerd, in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijft met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en wordt op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 20.3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Keeping zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 20.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 20.5. Tot zes weken voor aanvang is het in uitzonderlijke situaties mogelijk sprints in overleg te verplaatsen of te annuleren.
- 20.6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst de inhoud of omvang (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) van de overeenkomst gewijzigd wordt, is dit voor opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 20.7. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Keeping kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van opdrachtgever direct of indirect wijzigt. Keeping is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval opdrachtgever onherroepelijk in

staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van opdrachtgever tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten van Keeping, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Keeping vereist is.

20.8. Indien opdrachtgever een SLA opzegt, vervalt het openstaande service-tegoed.

21. Wijziging van de voorwaarden

21.1. Keeping behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

21.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.

21.3. Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de wijziging, is opdrachtgever gerechtigd binnen veertien dagen na kennisgeving van de wijziging de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden in werking zouden treden.

22. Toepasselijk recht en geschillen

22.1. De overeenkomsten tussen Keeping en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

22.2. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Almelo.