

1. Definities

- a. Opdrachtnemer: Dutch IT Service, KvK-nummer, 62520059, te Gouda, verlener van de dienst;
- b. Opdrachtgever: de zakelijke contractpartner, de afnemer van de dienst van Opdrachtnemer;
- c. Dienst: it-dienstverlening, zoals advisering, ontwikkeling en productie van software, beheer, integratie door middel van HL7 en DICOM koppelingen, webdesign, hosting, monitoring, onderhoud en sportlink-integratie.
- d. Overmacht: een oorzaak waar Opdrachtnemer niets aan kan doen (bijvoorbeeld brute force attacks, extreem weer, extreme file, stroom-/internetstoring, arbeidsongeschiktheid, epidemie, pandemie) waardoor nakoming door Opdrachtnemer redelijkerwijs niet meer kan worden verlangd;
- e. Schriftelijk(e): per brief, overeenkomst, whatsappbericht of e-mail.

2. Algemene afspraken

- a. Opdrachtnemer brengt, op basis van informatie van opdrachtgever, een zo nauwkeurig mogelijk samengestelde offerte met omschrijving van de dienst uit, waarin Opdrachtnemer vermeldt wat de dienst omvat, met een inschatting van de taken, uren, terugkoppelingen, kosten en tarifiering (vast, per uur, via een abonnement, of een mengvorm daarvan) (exclusief BTW, tenzij anders is vermeld).
- b. Opdrachtnemer voert de overeenkomst zelfstandig en naar eigen inzicht uit, deskundig en professioneel.
- c. Opdrachtnemer kan niet worden gehouden aan kennelijke verschrijvingen en/of te laat geaccepteerde offertes.
- d. Weliswaar eindigt een dienst op een bepaalde datum en met een bepaald resultaat, maar beide zijn vooraf niet door Opdrachtnemer te bepalen, omdat ze te veel afhankelijk zijn van factoren die Opdrachtnemer niet kan beïnvloeden, bijvoorbeeld omdat opdrachtgever al doende wijzigt van wensen en/of inzichten. Een datum of termijn in een offerte is dus altijd een globale schatting en de overeenkomst betreft altijd een inspannings-verplichting. Als Opdrachtnemer constateert dat een oorspronkelijke offerte de lading van een gewijzigde opdracht niet meer dekt, zal Opdrachtnemer een aangepaste offerte uitbrengen, of andere afspraken schriftelijk vastleggen.
- e. In geval van niet vastgelegd meer- of minder-werk, mag Opdrachtnemer op basis van redelijkheid naar rato meer of minder factureren, aansluitend bij vergelijkbare, wel geoffreerde en geaccepteerde offerte-delen.
- f. Opdrachtnemer mag naar eigen inzicht derden consultants en leveranciers inschakelen bij de uitvoering van de overeenkomst, staat in voor hun kwaliteit en is voor hen even verantwoordelijk als voor zichzelf.
- g. De overeenkomst, deze algemene voorwaarden en nadere schriftelijke afspraken vormen één geheel van afspraken. Bij onderlinge strijdigheid geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.
- h. Opdrachtgever verschafft Opdrachtnemer op tijd alle informatie en toegang die nodig is voor de dienst.
- i. Als delen van de afspraken worden vernietigd, blijft de rest gelden en worden ze zo snel mogelijk door opdrachtgever en Opdrachtnemer vervangen door afspraken die passen bij de rest van de overeenkomst.
- j. Opdrachtnemer mag eens per kalenderjaar de prijzen en tarieven verhogen conform het CBS indexcijfer “zakelijke dienstverlening” of zodra een verhoging wordt veroorzaakt door gewijzigde (belasting)wetgeving.

3. Technische afspraken

- a. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken in de omschrijving van een dienst of project zo concreet mogelijke, meetbare afspraken over dataconversie, acceptatietests, exit-overdracht en relevante criteria daaromtrent.
- b. Kleine afwijkingen en fouten zijn geen geldige reden om software niet te accepteren.

4. Opzegging

- a. Een overeenkomst voor bepaalde tijd dient een maand voor de overeengekomen (voorlopige) einddatum schriftelijk te worden opgezegd door opdrachtgever. Wordt niet (tijdig) opgezegd en wordt de dienst na de (voorlopige) einddatum door Opdrachtnemer voortgezet, dan wordt het contract geacht te zijn verlengd voor een zelfde periode als de vorige periode, maar kan opdrachtgever schriftelijk per maand opzeggen.
- b. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan na een jaar worden schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van een maand, tegen de laatste dag van een kalendermaand. Eventueel vooruitbetaalde licenties worden niet terugbetaald, ook niet naar rato.
- c. Opdrachtgever betaalt na opzegging de al gemaakte én de nog te maken kosten tot en met de einddatum.

5. Vertrouwelijkheid

- a. Opdrachtnemer gaat uiterst vertrouwelijk om met de informatie van, via of over opdrachtgever, tenzij het informatie betreft die al openbaar is of rechtens openbaar moet worden gemaakt.
- b. Opdrachtnemer zorgt doorlopend voor passende technische en organisatorische beveiliging ter bescherming van gegevens, rekening houdend met de stand van de techniek, gevoeligheid van de gegevens en kosten.
- c. Opdrachtnemer mag voor reclaimedoeleinden refereren aan opdrachtgever, onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer geen vertrouwelijke informatie openbaart.
- d. Opdrachtnemer deelt vertrouwelijke informatie (waaronder persoonsgegevens) alleen met derden als en voor zover dat noodzakelijk is voor uitvoering van de overeenkomst of wettelijk verplicht.
- e. Opdrachtnemer sluit separaat een verwerkingsovereenkomst met opdrachtgever en verstrekt naast deze algemene voorwaarden een uitgebreide privacyverklaring.

6. Intellectuele eigendomsrechten

- a. Opdrachtnemer heeft en houdt de intellectuele eigendomsrechten (waaronder het auteursrecht) van de bij de dienst betrokken werken, waaronder de software waarvan Opdrachtnemer de broncode schrijft.
- b. Opdrachtgever krijgt na oplevering en algehele betaling (slechts) het gebruiksrecht en mag de software dus niet openbaar maken, verveelvoudigen en/of bewerken. Opdrachtnemer mag de software wel hergebruiken.
- c. Opdrachtgever mag de werken alleen gebruiken in/voor de eigen organisatie en niet delen met anderen.
- d. De data zijn en blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal na afronding van de dienst of na beëindiging van de overeenkomst op verzoek van opdrachtgever de data exporteren en beschikbaar stellen aan opdrachtgever in een door Opdrachtnemer gekozen formaat.

7. Betaling

- a. Opdrachtnemer mag vooruitbetaling van abonnementsgeld, een deel van het offertebedrag en/of licenties vragen.
- b. Bij abonnementen kan Opdrachtnemer eens per jaar factureren op basis van nacalculatie van gemaakte uren.
- c. Opdrachtgever dient een factuur binnen twee weken te betalen. Bij latere betaling rekent Opdrachtnemer 15% van de openstaande vordering aan buitengerechtelijke incassokosten. Wordt in buitengerechtelijke incassoperiode niet betaald, dan rekent Opdrachtnemer ook gerechtelijke incassokosten en proceskosten.
- d. Niet tijdige betaling geeft Opdrachtnemer het recht om de tegenprestatie op te schorten en om de software te blokkeren en/of terug te halen, zonder schadevergoeding aan opdrachtgever.

8. Beperking aansprakelijkheid en vrijwaring

- a. Opdrachtnemer kan alleen aansprakelijk gesteld worden voor directe schade (dus niet voor gevolgschade of gederfde winst) waarbij sprake is van opzet of grove nalatigheid door Opdrachtnemer.
- b. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor schade of andere gevolgen van:
 - I. handelen of nalaten van opdrachtgever (zoals onvoldoende informatie verstrekken aan Opdrachtnemer, onzorgvuldig wachtwoordgebruik, toelaten van spam en/of virussen, niet opvolgen van instructies, onvoldoende onderhoud of niet (of te laat) uitgevoerde updates);
 - II. gebruik door opdrachtgever van de software op ongepaste of niet-overeengekomen wijze;
 - III. overmacht;
 - IV. beheerstaken (dit is voor Opdrachtnemer, niet verzekeraar);
 - V. het uitvoeren van wettelijke (meldings)plichten.
- c. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico van Opdrachtnemer. De totale aansprakelijkheid omvat echter nooit meer dan het bedrag van de lopende opdracht of het lopende jaar.
- d. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de dienst, tenzij de aansprakelijkheid is ontstaan als gevolg van opzet of grove nalatigheid van Opdrachtnemer.

9. Overmacht

- a. In geval van tijdelijke overmacht doet Opdrachtnemer alles binnen haar macht om de voortgang van de dienst en de beschikbaarheid van de software te continueren, komt Opdrachtnemer de overeengekomen verplichtingen alsnog zo goed mogelijk na en wordt conform de overeenkomst (naar rato) gefactureerd.
- b. De overeenkomst kan bij blijvende overmacht worden herzien of opgezegd.

10. Garantie, klachten en toepasselijk recht

- a. Opdrachtnemer geeft geen garantie op de software. Als de software niet voldoet, past Opdrachtnemer de software aan, totdat het wel voldoet. Daaraan voorafgaand leggen Opdrachtnemer en opdrachtgever schriftelijk vast bij wie de oorzaak van het niet-voldoen lag (Opdrachtnemer, opdrachtgever, beiden) en wie dit extra werk betaalt.
- b. Het vorige lid is niet van toepassing als opdrachtgever de software heeft veranderd en/of niet goed heeft onderhouden, en/of als opdrachtgever zich niet heeft gehouden aan verstrekte voorschriften.
- c. Opdrachtgever meldt klachten direct na ontdekking schriftelijk aan Opdrachtnemer en geeft Opdrachtnemer voldoende tijd en toegang om de oorzaak te onderzoeken en eventueel weg te nemen of te herstellen.
- d. Het melden van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- e. Opdrachtnemer valt onder Nederlands recht, tenzij de wet anders bepaalt.