

Algemene Voorwaarden

Combined Computer Services C.C.S. B.V. hierna te noemen CCS
Gevestigd te Vijzelmolenlaan 9, 3447 GX Woerden Ingeschreven bij KvK onder nr 30089418

Definities

In deze Algemene Voorwaarden en Overeenkomsten wordt - tenzij daarin expliciet van de onderstaande definities wordt afgewezen - verstaan onder:

Algemene Voorwaarden: de laatste versie van deze algemene voorwaarden van CCS.

Apparatuur: de door de Klant gebruikte of te gebruiken apparatuur voor de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur en die voldoet aan de in de Overeenkomst of de relevante bijlage daarbij genoemde eisen.

Applicatie Service Provider (ASP): een Klant die op commerciële basis de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur ter beschikking stelt aan afnemers van Klant.

AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679/EU) en de Nederlandse uitvoeringswet tezamen.

CCS-Software: de standaardsoftware van CCS zoals nader gespecificeerd in (een aangehechte bijlage van) een Overeenkomst of aanbieding van CCS, alsmede de door CCS ter beschikking gestelde documentatie.

Database: centrale opslagplaats in een computer of elders voor de gestructureerde opslag en verwerking van gegevens in samenwerking met CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur.

Database log-in: iedere log-in op de Database zoals blijkt uit de logging van het Databaseprogramma.

Databaseprogramma: Software van Derden bestemd om een Database te beheren.

Dienst(en): werkzaamheid(/-heden) die CCS op grond van een Overeenkomst of op grond van enige andere opdracht van of ten behoeve van Klant verricht.

Gebrek: een Incident waarbij de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur niet voldoet aan de eisen en specificaties die in de Overeenkomst genoemd zijn of anderszins schriftelijk door CCS en Klant zijn vastgelegd.

Gelieerde onderneming: een onderneming die op de jaarrekening van de Klant geconsolideerd wordt of die met Klant onderdeel uitmaakt van een geconsolideerde jaarrekening.

Incident: Een door een daartoe geautoriseerde gebruiker aan CCS gemelde kwestie waarvoor CCS verantwoordelijk is met betrekking tot de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur en/of het

Informatiesysteem.

Informatiesysteem: het samenstel van CCS-Software, Databaseprogramma, Database, Maatwerkprogrammatuur, Apparatuur en Software van Derden.

Klant: degene die van CCS een aanbieding heeft ontvangen of met CCS een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten.

Licentiesleutel: De code die nodig is om de CCS-Software en de Maatwerkprogrammatuur gedurende een door de Klant geselecteerde periode te gebruiken.

Limiet: de kwantitatieve grens (bijvoorbeeld aantal Database log-ins, gebruikers, of polissen) van het toegestane gebruik van de CCS-Software zoals aangegeven in de Overeenkomst.

Maatwerkprogrammatuur: door of namens CCS specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur die bestemd is om te worden gebruikt in combinatie met (specifieke delen van) de CCS-Software.

Onderhoud: De ondersteuning van CCS aan Klant met betrekking tot het in stand houden van de functionaliteit van de CCS-Software en de Maatwerkprogrammatuur in overeenstemming met het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en/of de betreffende Overeenkomst.

Overeenkomst: een door Klant en CCS ondertekend document op grond waarvan CCS Diensten, CCS-Software, Software van Derden en/of Maatwerkprogrammatuur zal leveren, dan wel iedere andere door CCS aanvaarde opdracht, inclusief alle daaraan gehechte bijlagen.

Patch: iedere correctie van Gebreken die van tijd tot tijd door CCS wordt uitgebracht met betrekking tot CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur.

Projectupdate: tussentijdse release van software verstrekt door CCS aan een beperkt aantal klanten van CCS om nieuwe functionaliteit in de praktijk te testen.

Release: een nieuwe versie van de CCS-Software of delen daarvan welke wordt uitgegeven door CCS voor commercieel gebruik, bestaande uit de verzamelde functionele onderwerpen uit de voorgaande Projectupdates.

Releasebeleid: het beleid van CCS op grond waarvan per kalenderjaar één nieuwe Release van de CCS-Software uitkomt en mogelijk één of meerdere Projectupdates en/of Patches worden verstrekt.

Service: een bepaalde verzameling van Diensten welke gezamenlijk als zodanig is aangeduid door CCS.

Software van Derden: standaardsoftware van een derde partij (zoals het Databaseprogramma en de bij de Apparatuur behorende systeemprogrammatuur) die gekoppeld respectievelijk geïntegreerd werkt met de CCS-Software of Maatwerkprogrammatuur zoals nader gespecificeerd in (een aangehechte bijlage van) een Overeenkomst.

Standaard Support: De ondersteuning van CCS aan Klant bij het gebruik en beheer van de CCS-Software en/of Software van Derden in overeenstemming met het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en de betreffende Overeenkomst.

Vertrouwelijke informatie: informatie die als zodanig is aangemerkt of die gezien zijn aard redelijkerwijs als vertrouwelijk dient te worden beschouwd, waarvan partijen in verband met de uitvoering van de Overeenkomst kennis hebben gekregen.

1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van CCS en op alle Overeenkomsten en Diensten. Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken door dit schriftelijk als onderdeel van een Overeenkomst overeen te komen.
- 1.2 De Algemene Voorwaarden bevatten tezamen met de Overeenkomst de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen met betrekking tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden en die Overeenkomst wordt behandeld.
- 1.3 In geval van een conflict tussen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en een Overeenkomst, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.
- 1.4 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant of van derden (waaronder afnemers van Klant) zijn niet van toepassing, tenzij deze door CCS uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Deze bepaling doet niet af aan de toepasselijkheid van de voorwaarden van de betreffende leveranciers of producenten die van toepassing zijn op het gebruik van Software van Derden.
- 1.5 Aanbiedingen van CCS zijn naar beste eer en geweten samengesteld, maar zijn vrijblijvend en kunnen door CCS tot het moment van totstandkoming van een Overeenkomst worden aangepast of ingetrokken.
- 1.6 CCS behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Iedere wijziging zal op een passende wijze aangekondigd worden, bijvoorbeeld via email of post. De wijziging van de Algemene Voorwaarden zal voor Klant van kracht worden dertig (30) dagen na de bekendmaking daarvan, tenzij Klant voor het einde van die termijn schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging. Partijen zullen in een dergelijk geval de wijziging bespreken en in redelijkheid komen tot een oplossing van het gerezen geschil.

2 Looptijd

- 2.1 De Overeenkomst treedt in werking zodra beide partijen haar getekend hebben. Indien in de Overeenkomst respectievelijk voor bepaalde Diensten een specifieke ingangsdatum is overeengekomen dan geldt deze ingangsdatum als het moment waarop de Overeenkomst in werking is getreden respectievelijk het moment van eerste levering van deze Diensten.
- 2.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de looptijd zoals genoemd in de Overeenkomst. Na afloop van deze periode zal de Overeenkomst telkens stilzwijgend voor een periode van één jaar worden verlengd.

3 Vertrouwelijke Informatie

- 3.1 Iedere partij zal Vertrouwelijke Informatie betreffende de andere partij, niet zonder schriftelijke toestemming, mondeling of schriftelijk of anderszins, aan derden bekend maken, met uitzondering van de derden die op grond van artikel 9 bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn.
- 3.2 Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij geheim te houden, zijnde in ieder geval de in de branche gebruikelijke mate van vertrouwelijkheid.
- 3.3 In het bijzonder zal CCS de Vertrouwelijke Informatie die zij van Klant ontvangt en die betrekking hebben op de klantenkring, financiële en/of bedrijfsgegevens van Klant met grote zorgvuldigheid behandelen. CCS zal de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend gebruiken in verband met de uitvoering van de Overeenkomst of in het belang van Klant.
- 3.4 Indien Klant een ASP is, zullen artikel 3.1 tot en met 3.3 ook gelden met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie betreffende de afnemers van Klant uitsluitend voor zover deze informatie is opgenomen in de Database.
- 3.5 Partijen mogen in algemene zin refereren aan de samenwerking.
- 3.6 De verplichting tot geheimhouding op grond van dit artikel 3 geldt niet met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie die:
 - a) Openbaar is of die buiten de schuld van de ontvangende partij openbaar wordt;
 - b) Afkomstig is van een derde partij die met betrekking tot de informatie geen geheimhoudingsplicht heeft ten aanzien van de partij waar de vertrouwelijke informatie betrekking op heeft;
 - c) Onafhankelijk is c.q. wordt ontwikkeld c.q. verkregen door de ontvangende partij, zonder gebruikmaking van de verstrekte informatie van de verstrekende partij;
 - d) De ontvangende partij dient te verstrekken om te kunnen voldoen aan een wettelijke plicht of een justitiële vordering.
- 3.7 Beide partijen dragen er zorg voor, dat de bij de Overeenkomst betrokken werknemers en

derden contractueel verplicht zijn zich te houden aan de in dit artikel 3 opgenomen of vergelijkbare verplichtingen.

4 Bescherming persoonsgegevens

- 4.1 Tenzij anders in de Overeenkomst is overeengekomen omvatten de Diensten niet de verwerking door CCS van persoonsgegevens waarvan Klant de voor de verwerking verantwoordelijke of verwerker is. Als hoofdregel is Klant zelf verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens via de CCS-Software.
- 4.2 Indien aan Klant Diensten worden geleverd waarvoor in de Overeenkomst is aangegeven dat er persoonsgegevens zullen worden verwerkt, gelden tussen Klant en CCS de bepalingen van de standaard CCS verwerkersovereenkomst.
- 4.3 CCS raadt Klant in alle gevallen aan om waar mogelijk informatie aangaande persoonsgegevens beveiligd of gescrambled te verwerken.

5 Toepasselijke wet- en regelgeving, audits, toezichthouders

- 5.1 CCS erkent dat Klant of – indien Klant een ASP is – de afnemer van Klant, onderworpen is aan financiële wet- en regelgeving en toezicht door een door de wetgever aangewezen toezichthouder. CCS zal de Diensten uitvoeren op een wijze die, naar haar mening, Klant in staat stelt om aan de wet- en regelgeving te voldoen die op Klant van toepassing zijn, voor zover bekend bij CCS.
- 5.2 Indien Klant van mening is dat de wijze waarop de Diensten worden uitgevoerd moet worden aangepast om te voldoen aan de wet- en regelgeving, zullen partijen hierover in overleg treden. CCS zal, nadat de partijen overeenstemming hebben bereikt over de gevolgen van de aanpassing, in redelijkheid de uitvoering van de Diensten zo snel mogelijk aanpassen. De gevolgen kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld de doorlooptijd, serviceniveaus of de kosten.
- 5.3 CCS verleent bevoegde toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Persoonsgegevens in redelijkheid alle medewerking bij hun onderzoek. CCS volgt dan ook de tot haar gerichte en bevoegd gegeven aanwijzingen van deze autoriteiten op die verband houden met de door CCS in het kader van de Overeenkomst te verlenen Diensten, verschaft alle gevraagde inlichtingen en geeft toegang tot relevante gegevens en bescheiden. Dit alles voor zover redelijkerwijs mogelijk behoudens geheimhoudingsverplichtingen op grond van de wet of ten aanzien van derden. CCS mag de eventuele voortvloeiende kosten bij Klant in rekening brengen.
- 5.4 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst mag elke partij één maal per jaar een audit laten uitvoeren naar de wijze waarop de andere partij uitvoering geeft aan zijn verplichtingen met betrekking tot de Overeenkomst. Een partij zal een dergelijke

audit alleen uitvoeren of doen uitvoeren indien zij op redelijke gronden van mening is dat er grond voor twijfel is aan de door de andere partij verstrekte informatie en partijen deze twijfel niet in onderling overleg hebben kunnen wegnemen. De onderzoekende partij zal er voor zorgen dat uitvoerders van de audit vooraf een geheimhoudingsverklaring ter zake tekenen in een vorm die voor de te onderzoeken partij acceptabel is. De onderzoekende partij zal de audit uitsluitend laten uitvoeren door een onafhankelijke geregistreerde register accountant of EDP auditor. Een audit als bedoeld in dit artikel zal door de opdrachtgevende partij ten minste een maand van tevoren worden aangekondigd. De onderzochte partij zal in redelijkheid meewerken aan de audit. De opdrachtgever van de audit zal er voor zorgen dat de bedrijfsvoering van de andere partij niet zal worden verstoord tenzij een verstoring niet te voorkomen is. Elk der partijen draagt zijn eigen kosten met betrekking tot de audit.

6 Prijzen en betaling

- 6.1 Voor de door CCS geleverde zaken en Diensten is Klant de eenmalige, periodieke en/of transactiegebonden bedragen verschuldigd zoals vastgelegd in (een bijlage bij) de Overeenkomst.
- 6.2 Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst geldt dat op het moment van levering van de CCS-Software en/of de Software van Derden, de eventueel van toepassing zijnde gebruiksrechtvergoeding verschuldigd is en dat op het moment van acceptatie en/of het daadwerkelijke gebruik van de CCS-Software en/of Software van Derden en/of Maatwerkprogrammatuur de (aanvullende) vergoedingen voor Onderhoud en Standaard Support en overige Diensten verschuldigd zijn, een en ander zoals nader toegelicht in (een bijlage bij) de Overeenkomst.
- 6.3 Indien Klant een vergoeding verschuldigd is op basis van het aantal relevante transacties of de stand van de portefeuille (bijvoorbeeld aantal lopende polissen) over de overeengekomen betalingsperiode zal CCS op basis daarvan aan Klant een factuur sturen. Klant bevestigt dat CCS door middel van een beheertool geautomatiseerd de relevante gegevens mag verkrijgen uit de administratie die door Klant gevoerd wordt.
- 6.4 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.5 Klant zal de facturen van CCS binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.
- 6.6 Ingeval van niet tijdige betaling is Klant automatisch in verzuim. Over de periode gerekend vanaf de datum waarop Klant in verzuim is tot aan de datum van betaling aan CCS, is Klant over het uitstaande bedrag een onmiddellijk opeisbare rente, gelijk aan de wettelijke rente, verschuldigd.
- 6.7 Alle door CCS te maken incassokosten ter inning van de uitstaande bedragen, zowel

- gerechtelijk als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van Klant, tenzij bij rechterlijke uitspraak anders wordt beslist. De buitengerechtelijke incassokosten worden geacht tenminste 15% van het gevorderde te bedragen. Een en ander geldt ook ingeval van faillissement of surseance van betaling.
- 6.8 Indien Klant met betaling in gebreke blijft, kan CCS de uitvoering van de Overeenkomst opschorten.
- 6.9 CCS heeft het recht de tarieven en jaarlijkse bedragen per 1 januari van elk kalenderjaar aan te passen aan de hand van het CBS-indexcijfer voor de loonkosten in de zakelijke dienstverlening in de voorafgaande twaalf maanden. CCS zal een prijsaanpassing aan Klant per brief aankondigen.
- 7 Inzet personeel**
- 7.1 CCS controleert de integriteit van de bij de uitvoering van de Diensten betrokken werknemers en van derden conform de daarvoor normaal geldende vereisten. Als onderdeel van deze controle zal CCS in ieder geval aandacht besteden aan de volgende aspecten:
- Vaststelling van de identiteit van de medewerker aan de hand van een geldig legitimatiebewijs. Een kopie van het legitimatiebewijs wordt opgenomen in het personeelsdossier.
 - Vergewissen dat de medewerker in het bezit is van de juiste papieren en diploma's.
 - Ondertekening van een geheimhoudingsverklaring door de medewerker.
 - Voor zover relevant vragen van referenties van een medewerker bij voorgaande werkgever(s) over diens arbeidsverleden (minder dan 5 jaar geleden) en diens betrouwbaarheid en integriteit en ethische houding voor zover relevant voor de uitvoering van de Diensten.
 - Het overleggen van een "Verklaring Omtrent Gedrag".
- 7.2 Klant mag eisen dat de medewerkers van CCS die werkzaam zullen zijn op een locatie van Klant door CCS zullen worden gescreend voordat zij aanvangen met hun werkzaamheden op de locatie van Klant. CCS zal de Klant inzage verlenen in de uitkomsten van de screening. Indien de uitkomst van de screening daartoe aanleiding geeft, mag Klant de desbetreffende medewerker de toegang tot de locatie weigeren. In dat geval zullen partijen overleggen over de mogelijkheid om de medewerker de Diensten te laten verrichten van een locatie van CCS of over vervanging van de desbetreffende medewerker.
- 7.3 Indien een medewerker van de ene partij of een voor die ene partij werkzame derde naar het oordeel van de andere partij niet voldoet, dan zullen partijen hierover met elkaar in overleg treden. Op verzoek zal deze medewerker zo spoedig mogelijk worden vervangen, mits partijen overeenstemming bereiken over de gevolgen van deze
- vervanging, bijvoorbeeld voor de kosten of doorlooptijden.
- 7.4 Partijen zullen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij geen medewerkers van de wederpartij, die betrokken zijn bij de uitvoering van een Overeenkomst of die minder dan 1 jaar tevoren bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken waren, in dienst nemen.
- 7.5 Klant zal, indien dit voor de uitvoering van de Diensten en/of de Overeenkomst gewenst of noodzakelijk is, de medewerkers van CCS of door CCS aangewezen andere personen die met het onderhoud of ondersteuning zijn belast, ongehinderd en onbeperkt toegang verlenen. Klant zal aan deze toegang geen voorwaarden verbinden die de aansprakelijkheid van Klant beperken. Klant zal voor aankomst de noodzakelijke maatregelen ter beveiliging van gegevens en programmatuur hebben genomen, waaronder het maken van back-ups.
- 7.6 Indien medewerkers van CCS de Diensten uitvoeren op een locatie van Klant, zullen deze medewerkers zich houden aan de aldaar geldende redelijke huishoudelijke regels en veiligheidsvoorschriften mits Klant deze regels en voorschriften tijdig vooraf schriftelijk kenbaar heeft gemaakt voor de medewerker en voor CCS.
- 8 Uitvoering Diensten**
- 8.1 Tenzij en voor zover in de Overeenkomst anders overeengekomen, zullen de door CCS te verlenen Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Klant is verplicht zelf sturing te geven bij de uitvoering van de Diensten.
- 8.2 Tenzij in de Overeenkomst anders wordt overeengekomen geldt dat de door CCS te verlenen Diensten zullen worden uitgevoerd gedurende werkdagen tijdens de gebruikelijke werktijden van CCS met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op Diensten anders dan Onderhoud of Standaard Support en deze door CCS bij Klant op kantoor worden uitgevoerd dan heeft het door CCS in rekening te brengen dagtarief tenzij anders overeengekomen betrekking op een werktijd van 7 uren plus 1 uur reistijd en een half dagtarief betrekking op een werktijd van 3 uren plus 1 uur reistijd.
- 8.3 Tenzij in de Overeenkomst anders wordt overeengekomen geldt dat indien CCS op verzoek van Klant of indien dit voor de nakoming van haar verplichtingen noodzakelijk is, op werkdagen buiten de gebruikelijke werktijden werkt of op zaterdag binnen de uren die op werkdagen zouden gelden als gebruikelijke werktijden werkt, het tarief wordt verhoogd met 50%. Het tarief wordt verhoogd met 100% voor uren op zaterdag buiten de uren die op werkdagen zouden gelden als gebruikelijke werktijden, zondag en algemeen erkende feestdagen.
- 8.4 CCS kan niet verantwoordelijk gehouden

- worden voor verstoringen van de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur als deze voortkomen uit onderdelen van het Informatiesysteem waar Klant de verantwoordelijkheid over heeft of voortkomen uit diensten van derden (zijnde onder andere het besturingssysteem, gebruikersbeheer, de fysieke en logische beveiliging van het besturingssysteem en het netwerk en veranderingen tot het besturingssysteem, netwerk, hardware en housing en hosting en internet koppelingen (bijvoorbeeld ABZ omgevingen (ADN, ISA, Fish, etc.)). CCS zal echter op verzoek van de Klant en op kosten van de Klant, de Klant of een derde partij aangewezen door de Klant, ondersteunen bij het oplossen van dergelijke verstoringen.
- 8.5 Ten behoeve van de samenwerking tussen partijen, zullen beide partijen elkaar steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen. Klant zal steeds alle redelijkerwijs gewenste medewerking verlenen in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 9 Inschakeling van Derden**
- 9.1 CCS heeft het recht voor de uitvoering van de beschreven verplichtingen, geheel dan wel gedeeltelijk, medewerkers van derden in te schakelen. CCS zal verantwoordelijk zijn voor de ingezette derde alsof deze derde een medewerker van CCS is.
- 10 Ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur**
- 10.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur zullen CCS en Klant gezamenlijk specificeren welke Maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden. CCS zal de ontwikkeling van de Maatwerkprogrammatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Klant verstrekte gegevens, waarvan Klant voor de juistheid en volledigheid instaat. Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur in fasen zal plaatsvinden, zal CCS de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 11 Garanties**
- 11.1 CCS garandeert dat zij eigenaar en exclusief auteursrechthebbende is van de CCS-Software en Maatwerkprogrammatuur, dan wel dat zij gerechtigd is de in deze Algemene Voorwaarden genoemde rechten aan Klant te verstrekken.
- 11.2 CCS garandeert dat de CCS-Software en Maatwerkprogrammatuur van goede kwaliteit zijn, maar niet dat de CCS-Software en Maatwerkprogrammatuur in alle gevallen foutloos zal functioneren.
- 12 Installatie, Test, Acceptatie en Gebreken**
- 12.1 Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, zal CCS bij Klant de te leveren CCS-Software, Software van Derden en/of Maatwerkprogrammatuur installeren op de relevante Apparatuur tegen het in artikel 8.2 bedoelde dagtarief.
- 12.2 Klant zal voorafgaand aan de installatie van de CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur, Release(s), Projectupdates, Patches, passende testen uitvoeren.
- 12.3 Tenzij is overeengekomen dat CCS zorg draagt voor installatie, zal Klant de installatie overeenkomstig de adviezen en/of installatievoorschriften van CCS zelf verzorgen.
- 12.4 Indien Klant wenst dat CCS Klant assisteert bij bepaalde door Klant uit te voeren testen of installatie, zal CCS Klant deze assistentie verstrekken tegen de op dat moment geldende tarieven voor de dienstverlening. In deze situatie garandeert Klant dat, de door Klant aangeleverde testdata, is geanonimiseerd. Indien het anonimiseren van de testdata niet mogelijk blijkt, is Klant de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens die deel uitmaken van de testdata en zullen CCS en Klant de standaard CCS verwerkersovereenkomst sluiten.
- 12.5 In geval van ontdekking van enige Gebreken in de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur, zal daarmee worden omgegaan overeenkomstig het bepaalde met betrekking tot het Onderhoud en de Standaard Support en indien overeengekomen uitgebreidere vormen van ondersteuning. Hierbij geldt dat CCS zich inspant om de gemelde Gebreken die tot gevolg hebben dat de belangrijkste functionaliteiten van de CCS-Software en/of de Maatwerkprogrammatuur niet kunnen worden gebruikt, binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 12.6 De eventueel met Klant overeengekomen functiehersteltijden voor het verhelpen van Incidenten, gelden niet indien door of namens Klant zonder schriftelijke toestemming van CCS wijzigingen in de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur aanbrengt of heeft aangebracht.
- 12.7 Voor CCS-Software geldt dat van acceptatie van de CCS-Software sprake is na afronding van de installatie, of indien partijen zijn overeengekomen dat na installatie een acceptatietest plaatsvindt op het moment dat deze acceptatietest met goed resultaat is afgerond. Indien installatie van de CCS-Software toerekenbaar aan Klant een maand na de levering door CCS nog niet heeft plaatsgevonden, geldt het moment van levering plus een maand voor wat betreft dit artikel als moment van acceptatie.
- 12.8 Voor Maatwerkprogrammatuur geldt het volgende:
- a) Nadat CCS de Maatwerkprogrammatuur voor de eerste maal heeft geïnstalleerd op het testsysteem van Klant, is Klant verantwoordelijk voor het testen van de Maatwerkprogrammatuur voor acceptatie aan de hand van de opgestelde specificaties, en mede met behulp van de bij de Klant ingeregelde

- versie van de CCS-Software en de Database. Tenzij anders overeengekomen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.8 d), eindigt de testperiode uiterlijk een maand na installatie.
- b) De Klant zal mogelijke Gebreken in de Maatwerkprogrammatuur aan CCS rapporteren binnen de in de Overeenkomst opgenomen termijn. Indien er niet een dergelijke termijn is opgenomen in de Overeenkomst geldt dat Gebreken binnen 14 dagen na installatie schriftelijk en gedetailleerd gerapporteerd dienen te worden.
- c) Indien bij het uitvoeren van de acceptatietest blijkt dat de Maatwerkprogrammatuur Gebreken vertoont en/of niet aan de schriftelijk vastgestelde specificaties voldoet, zal Klant CCS onmiddellijk in een schriftelijk en gedetailleerd acceptatieverslag over de tekortkomingen informeren.
- d) Indien bij het uitvoeren van de acceptatietest blijkt dat in de Maatwerkprogrammatuur voorkomende Gebreken de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Klant CCS hierover schriftelijk en gedetailleerd informeren in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat CCS deze Gebreken heeft hersteld. Aan het eind van de testperiode geldt de Maatwerkprogrammatuur als geaccepteerd.
- e) Na bevestiging van acceptatie door Klant en aan het einde van de testperiode geldt de Maatwerkprogrammatuur als geaccepteerd.
- 13 Nieuwe Releases, Projectupdates, en Patches**
- 13.1 CCS zal Klant zo vroeg als redelijk mogelijk schriftelijk informeren over een nieuwe Release, alsmede over de inhoud en de gevolgen hiervan. CCS heeft het recht om functionaliteit waarvan CCS constateert dat deze niet of nauwelijks meer wordt gebruikt of die inhoudelijk verouderd is of waarvoor een moderner alternatief beschikbaar is, niet langer op te nemen in een nieuwe Release. Indien deze functionaliteit relevant is voor Klant, zal Klant hierover vooraf expliciet worden geïnformeerd.
- 13.2 Slechts indien Partijen daartoe een Overeenkomst hebben gesloten, kan Klant in aanmerking komen voor Projectupdates (conform het Releasebeleid). Er zijn maximaal 3 Projectupdates per jaar.
- 13.3 Klant ontvangt nieuwe Releases in het kader van het Onderhoud, zonder gehouden te zijn tot betaling van een (aanvullende) licentievergoeding. Deze regel geldt niet indien een logische opvolger van CCS-Software substantiële toepassingsmogelijkheden toevoegt voor Klant. Een dergelijke logische opvolger wordt niet beschouwd als een nieuwe Release.
- 13.4 In dat geval zullen partijen overleggen over een nieuwe Overeenkomst en een redelijke aanvullende licentievergoeding.
- 13.5 Klanten ontvangen Projectupdates, nieuwe Releases, en/of Patch via het CCS netwerk of per informatiedrager.
- 14 Onderhoud**
- 14.1 CCS zal aan Klant het Onderhoud leveren zoals beschreven in de Overeenkomst en conform het Releasebeleid van CCS.
- 14.2 Onderhoud omvat in ieder geval het maken van aanpassingen aan de Maatwerkprogrammatuur die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de functionaliteit van de Maatwerkprogrammatuur te handhaven na installatie van een uitgebrachte Release.
- 14.3 CCS zal uitsluitend Onderhoud verlenen voor de meest recente Release van de CCS-Software en de onmiddellijk daaraan voorafgaande Release, waarbij geldt dat CCS niet gehouden is om na het verstrijken van twaalf maanden na het beschikbaar komen van de meest recente Release nog Onderhoud te verlenen voor de daaraan voorafgaande Release. CCS is evenmin verplicht Onderhoud te verlenen voor de voorafgaande Release indien een Incident of Gebrek opgelost kan worden door installatie van de meest recente Release.
- 14.4 Indien CCS aan Klant Software van Derden heeft geleverd, verkrijgt Klant het recht tot het gebruik van de Software van Derden indien Klant de bij die Software van Derden behorende licentieovereenkomst aanvaardt. Indien CCS de licentie op het gebruik van de Software van Derden verleent, zijn daarop van toepassing de licentievoorwaarden die zullen worden aangehecht als bijlage bij de Overeenkomst. Indien Klant problemen ondervindt in verband met de Software van Derden die onderdeel is van de ontwikkelomgeving van de CCS-Software of waarvoor de vereiste licentie door CCS is verleend, kan Klant zich richten tot CCS als onderdeel van de door CCS geleverde Standaard Support. Klant zal voor onderhoud op de Software van Derden waarvoor de licentie niet door CCS is verleend, waar mogelijk, een onderhoudsovereenkomst met de producent van de betreffende Software van Derden afsluiten. Bij problemen in verband met software van derden die niet door CCS geleverd is, zal Klant zich uitsluitend richten tot de producent van deze software van derden.
- 14.5 Tenzij anders tussen partijen overeengekomen maakt in ieder geval geen onderdeel van het Onderhoud uit:
- normaal Onderhoud indien Klant wenst af te wijken van het Releasebeleid van CCS;
 - het aanpassen van Maatwerkprogrammatuur indien dit als gevolg van wetswijzigingen of marktontwikkelingen noodzakelijk is;
 - het doorvoeren van verbeteringen in Maatwerkprogrammatuur waardoor het Informatiesysteem efficiënter gebruikt kan worden;
 - het toevoegen van nieuwe mogelijkheden aan bestaande

- e) Maatwerkprogrammatuur; prioriteringsaanpassingen in de CCS-Software. Hiermee wordt geplande nieuw te ontwikkelen functionaliteit in de CCS-Software op verzoek van Klant eerder ontwikkeld dan in het Releasebeleid was opgenomen; en
- f) het verhelpen van niet aan CCS toerekenbare beschadigingen aan de CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur en/of aan het Informatiesysteem.
- 15 Standaard Support**
- 15.1 CCS zal aan Klant de Standaard Support leveren zoals beschreven in de Overeenkomst.
- 15.2 Tenzij anders tussen partijen overeengekomen valt niet onder de Standaard Support, een Incident of Gebrek dat:
- a) opgelost kan worden door de installatie van een meer recente Release van de CCS-Software en/of een meer recente release van de Software van Derden;
- b) veroorzaakt wordt door een storing van de apparatuur van Klant;
- c) alleen opgelost kan worden door herinstallatie van de CCS-Software en/of de Software van Derden (en/of Maatwerkprogrammatuur) nadat de apparatuur storing verholpen is;
- d) slechts verholpen kan worden door uitbreiding respectievelijk vervanging van de Apparatuur; en
- e) zich voordoet bij een Klant waar gewerkt wordt met Projectupdates, tenzij Klant een relevante Overeenkomst inzake aanvullende support heeft afgesloten.
- 15.3 Indien CCS van mening is dat de gebruikers van Klant onevenredig veel gebruik maken van de door CCS als onderdeel van Standaard Support aangeboden service desk, zullen Klant en CCS in overleg treden over maatregelen om dit gebruik te beperken, bijvoorbeeld door nadere trainingen. Indien deze maatregelen niet worden getroffen of onvoldoende resultaat hebben, kan CCS een nadere vergoeding voor Standaard Support in rekening brengen.
- 16 Gebruiksrecht**
- 16.1 CCS verleent Klant het niet exclusieve recht tot het gebruik van de in de Overeenkomst beschreven CCS-Software, daartoe aangeduide Software van Derden en door CCS ter beschikking gestelde documentatie. CCS verleent Klant voor de periode van zes maanden na installatie van de Maatwerkprogrammatuur door CCS, of indien partijen zijn overeengekomen dat Klant zelf voor de installatie zorg zal dragen voor de periode van zes maanden na het moment van levering door CCS aan de Klant van de Maatwerkprogrammatuur, het exclusieve recht tot het gebruik van de in de Overeenkomst beschreven Maatwerkprogrammatuur. Na de periode van zes maanden als genoemd in de voorgaande zin, geldt dat het gebruiksrecht voor de Maatwerkprogrammatuur non-exclusief is. De CCS-Software, Software van Derden en Maatwerkprogrammatuur worden geen eigendom van Klant. Het aan Klant toegekende gebruiksrecht omvat niet het koppelen van de CCS-Software of Maatwerkprogrammatuur aan software of andere toepassingen van derde partijen (anders dan Software van Derden) of het uitwisselen van gegevens daarmee, tenzij daarbij gebruik wordt gemaakt van een door CCS gecertificeerde koppeling.
- 16.2 Het gebruiksrecht voor de CCS-Software en de Maatwerkprogrammatuur geldt voor de duur van de door Klant afgenomen en betaalde Licentiesleutel. Het gebruiksrecht voor de door CCS gelicentieerde Software van Derden geldt voor de duur zoals opgenomen in de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. CCS zal aan Klant langs elektronische weg een Licentiesleutel verstrekken na ontvangst van het daarvoor verschuldigde bedrag. Klant zal steeds vanaf veertien dagen voor het einde van de geldigheid van de op dat moment gebruikte Licentiesleutel, langs geautomatiseerde weg worden gewezen op de noodzaak om tijdig een nieuwe Licentiesleutel af te nemen.
- 16.3 Het aan de Klant verstrekte gebruiksrecht met betrekking tot de CCS-Software en/of Software van Derden en/of de Maatwerkprogrammatuur is niet aan derden overdraagbaar, tenzij CCS hier voorafgaande schriftelijke toestemming voor heeft verleend. Klant zal aan derden geen sublicenties met betrekking tot de CCS-Software en/of Software van Derden en/of de Maatwerkprogrammatuur verstrekken tenzij en voor zover die derde een Gelieerde Onderneming is. Klant blijft volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de CCS-Software en/of de Maatwerkprogrammatuur door een Gelieerde Onderneming. Het is Klant niet toegestaan de CCS-Software en/of Software van Derden en/of de Maatwerkprogrammatuur te verkopen, verhuren, in bruikleen te geven, in gebruik af te staan, te vervreemden of in zekerheid over te dragen.
- 16.4 De CCS-Software, Software van Derden en Maatwerkprogrammatuur mogen door Klant uitsluitend worden gebruikt op Apparatuur en in combinatie met de besturingsprogrammatuur, Database en het Databaseprogramma waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt zoals beschreven in de Overeenkomst. Klant is gerechtigd de Apparatuur te vervangen door andere Apparatuur mits die andere Apparatuur wordt gebruikt met dezelfde (versie van de) besturingsprogrammatuur. Voor zover het niet of redelijkerwijs niet mogelijk is voor Klant om de vervangende Apparatuur te gebruiken met dezelfde (versie van de) besturingsprogrammatuur, zullen partijen in redelijke onderhandelingen treden om overeenstemming te bereiken over mogelijk gebruik van andere (versies van de) besturingsprogrammatuur en over de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.
- 16.5 De CCS-Software mag door Klant uitsluitend

- worden gebruikt binnen de Limiet waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt, tenzij Klant heeft gekozen voor het betalen van een vergoeding op basis van het aantal relevante transacties. De CCS-Software, Software van Derden en Maatwerkprogrammatuur mogen slechts op een binnen de voor de Klant relevante branche als gebruikelijk beschouwde wijze worden gebruikt.
- 16.6 Het is Klant toegestaan reservekopieën van de CCS-Software en de Maatwerkprogrammatuur te maken. Deze reservekopieën zullen door Klant alleen worden aangewend ter vervanging van onbruikbaar geworden originelen.
- 16.7 Het is Klant niet toegestaan de CCS-Software, Software van Derden of de Maatwerkprogrammatuur te wijzigen, aan te passen, te vertalen of eventuele fouten door derden te laten verbeteren, zonder de voorgaande schriftelijke toestemming van CCS.
- 16.8 De broncode van de CCS-Software en de Maatwerkprogrammatuur kan uitsluitend aan Klant ter beschikking worden gesteld overeenkomstig het bepaalde in artikel 19. Het is Klant niet toegestaan de CCS-Software, Software van Derden en/of de Maatwerkprogrammatuur te decompileren (bijvoorbeeld ter verkrijging van de broncode) tenzij en voor zover dit op grond van het toepasselijk recht uitdrukkelijk wordt toegestaan.
- 16.9 De Klant zal geen ander Databaseprogramma gebruiken dan het/die Databaseprogramma('s) waarvoor CCS aan Klant een gebruiksrecht heeft verleend dat (onder andere) ziet op het recht om toegang te verkrijgen tot de Database om gegevens in de Database te muteren, te verwijderen of toe te voegen.
- 16.10 Klant zal de CCS-Software, Software van Derden en de Maatwerkprogrammatuur uitsluitend binnen zijn eigen bedrijf en het bedrijf van zijn Gelieerde Ondernemingen gebruiken en niet aanwenden voor het verlenen van computerdiensten aan derden, tenzij hiervoor door CCS schriftelijk toestemming is verleend. Aan deze toestemming kunnen nadere voorwaarden verbonden worden.
- 16.11 Indien Klant inbreuk maakt op enige bepaling aangaande het gebruiksrecht opgenomen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst en niet binnen 14 dagen nadat CCS Klant schriftelijk daarop heeft gewezen, aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is CCS gerechtigd het gebruiksrecht op de CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur en/of, indien van toepassing, op de Software van Derden onmiddellijk, zonder nadere ingebrekestelling en uitsluitend voor de toekomst in te trekken. De intrekking geschiedt door middel van een aangetekend schrijven aan Klant.
- 16.12 In aanvulling op het bepaalde in artikel 16.11 geldt dat CCS gerechtigd is om alle door CCS aan Klant verleende gebruiksrechten onmiddellijk, zonder nadere ingebrekestelling en uitsluitend voor de toekomst in te trekken, indien:
- de (deel)Overeenkomst met betrekking tot het Onderhoud en/of Standaard Support op de CCS-Software wordt beëindigd door de Klant; of
 - de meest recent door de Klant ontvangen Licentiesleutel, is verlopen.
- 16.13 Indien Klant een ASP is, omvat het op grond van dit artikel 16 verleende beperkte gebruiksrecht met betrekking tot de CCS-Software en de eventuele Maatwerkprogrammatuur en/of Software van Derden, in afwijking van de tweede en derde volzin van artikel 16.3 en van artikel 16.10, tevens het recht om afnemers van Klant gebruik te laten maken van de CCS-Software en indien overeengekomen ook van de Maatwerkprogrammatuur en Software van Derden, mits en zolang Klant met deze derde een overeenkomst heeft op grond waarvan Klant als ASP diensten verricht voor deze derde en op grond waarvan de beperkingen in de verplichtingen van CCS op grond van de Overeenkomst aan deze derde kunnen worden tegengeworpen en de rechten van CCS op grond van de Overeenkomst ook door CCS jegens deze derde kunnen worden uitgeoefend.
- 17 Gevolgen beëindiging gebruiksrecht**
- 17.1 Indien het verleende gebruiksrecht op de CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur en/of, voor zover relevant Software van Derden, geëindigd is, op welke grond dan ook, geheel of gedeeltelijk, zal Klant:
- de betreffende CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur en/of door CCS geleverde Software van Derden binnen een maand na die beëindiging van zijn Apparaatuur verwijderen, ook wanneer het een 'Databaseprogramma' betreft.
 - gerechtigd zijn om uitsluitend voor archiefdoeleinden één kopie van de CCS-Software en Maatwerkprogrammatuur te bewaren. Ter voorkoming van enige onduidelijkheid, Klant is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van het recht om een kopie van de Software van Derden te bewaren.
- 17.2 Indien CCS daarom verzoekt, zal Klant aantonen dat hij heeft gehandeld in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel.
- 18 Uitbreiding Limiet**
- 18.1 Indien Klant geen vergoeding betaalt die gebaseerd is op het aantal relevante transacties, kan Klant op ieder moment CCS door middel van een schriftelijk en bevoegd ondertekend document, vragen de overeengekomen Limiet te verhogen, mits die verhoging beschikbaar is voor de bij Klant geïnstalleerde Release van de CCS-Software. Vanaf de datum van het verzoek van Klant zal de bij de hogere Limiet passende vergoeding verschuldigd zijn.
- 18.2 Klant zal de CCS-Software niet gebruiken

- boven de overeengekomen Limiet. Indien dit toch is gebeurd, zal Klant over de periode van het gebruik boven de overeengekomen Limiet tot en met het moment van notificatie door CCS hiervan, de bij het daadwerkelijke gebruik passende vergoeding betalen plus een opslag van 50% berekend over het verschil tussen de betaalde vergoeding en de op grond van het daadwerkelijke gebruik verschuldigde vergoeding. Vanaf het moment van notificatie zal CCS Klant factureren voor de bij het daadwerkelijke gebruik passende vergoeding. Dit artikel is niet relevant indien Klant een vergoeding betaalt die gebaseerd is op het aantal relevante transacties.
- 18.3 Klant erkent dat CCS bevoegd is om technische maatregelen te treffen teneinde te kunnen monitoren of Klant de Limiet overschrijdt en het daadwerkelijke gebruik te kunnen monitoren.
- 19 Eigendom en Escrow**
- 19.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur en andere CCS materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie en rapporten berusten bij CCS. Klant zal aanduidingen van auteursrecht niet verwijderen. Het is CCS toegestaan technische maatregelen ter bescherming van de CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur en andere CCS materialen te nemen.
- 19.2 CCS heeft de broncode versie van de CCS-Software bij een escrowbureau gedeponereerd waarmee CCS mede voor Klant een escrowovereenkomst heeft afgesloten. Direct na het tot stand komen van de Overeenkomst inzake een gebruiksrecht op de CCS-Software zal CCS Klant bij het escrowbureau aanmelden als begunstigde. Klant zal van het escrowbureau een bevestiging van registratie ontvangen, inclusief een kopie van de escrowovereenkomst. Door inzending van een ondertekende bevestiging van registratie verklaart Klant zich akkoord met en gebonden aan het gestelde in de escrowovereenkomst. Indien dit is overeengekomen, geldt de in dit artikel genoemde escrow regeling ook voor de ten behoeve van Klant ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur.
- 19.3 De kosten voor het in depot nemen van de broncode versie zijn voor rekening van CCS. De kosten voor het in depot houden van de broncode versie zijn voor rekening van Klant en zullen Klant jaarlijks bij vooruitbetaling door het escrowbureau in rekening worden gebracht.
- 20 Virussen**
- 20.1 Klant is verantwoordelijk voor gebruik van een geschikte en up to date virusscanner ter bescherming tegen externe virussen met betrekking tot de CCS-Software, Maatwerkprogrammatuur, Software van Derden, Apparatuur, besturingsprogrammatuur, Databases en Databaseprogramma's.
- 20.2 CCS spant zich tot het uiterste in om er voor te zorgen dat CCS-Software, alsmede door haar bij onderhoudswerkzaamheden aangewende programmatuur, geen "diseases" bevat (zoals bijv. tijdbommen, Trojaanse paarden of virussen). Bij ontdekking van (de mogelijkheid van) een "disease" zal CCS Klant hiervan onmiddellijk in kennis stellen en zal CCS al het redelijkerwijs mogelijke doen om problemen hierdoor te voorkomen of op te lossen.
- 20.3 CCS zal nimmer gerechtigd zijn, ook niet bij door haar gestelde wanprestatie aan de kant van Klant, een "disease", direct of indirect, ten nadele van Klant te gebruiken en/of (automatisch) in werking te laten treden.
- 20.4 Bij het niet nakomen van de verplichtingen op grond van dit artikel zal er nimmer sprake zijn van overmacht.
- 21 Verplichtingen van Klant**
- 21.1 Klant zal nieuwe Gelieerde Ondernemingen voorafgaande aan het gebruik van de CCS-Software en/of Software van Derden door deze Gelieerde Onderneming, aan CCS melden.
- 21.2 Klant zal zich houden aan alle procedures en andere overeengekomen regels met betrekking tot Onderhoud, Standaard Support en verlening van andere Diensten door CCS. Klant zal CCS een redelijke tijd gunnen om binnen haar mogelijkheden aan de wens tot dienstverlening te voldoen.
- 21.3 Klant zal zelf de nodige beschermingsmaatregelen nemen voor de CCS-Software, de Software van Derden, de Maatwerkprogrammatuur, het Databaseprogramma, de Database, alsmede voor de bij de Apparatuur behorende besturings- en andere systeemprogrammatuur. Dit onder andere door het regelmatig vervaardigen van reservekopieën en controle van de goede werking ervan, zodat na een hardware- en/of programmatuurprobleem en in geval van Defecten en/of Incidenten weer snel tot een werkend Informatiesysteem gekomen kan worden.
- 21.4 Indien een nieuwe Release van de CCS-Software of een Patch op het Informatiesysteem van Klant slechts kan functioneren na:
- a) uitbreiding en/of vervanging van de Apparatuur en/of vervanging van de geïnstalleerde besturings- en andere systeemprogrammatuur door een recentere en/of geschikte versie, zullen partijen in redelijke onderhandelingen treden met het doel om het aan Klant verleende gebruiksrecht zo aan te passen dat het de Klant is toegestaan om respectievelijk de Apparatuur uit te breiden en/of te vervangen, of de geïnstalleerde besturings- en andere systeemprogrammatuur te vervangen. In geval partijen hierover geen overeenstemming kunnen bereiken, is CCS niet langer gebonden aan enige op haar rustende verplichting met betrekking tot Onderhoud, Standaard

- b) Support en/of andere ondersteuning. vervanging van de Software van Derden door een recentere en/of geschikte versie, verplicht Klant zich deze recentere versie aan te schaffen en te installeren. Indien Klant niet aan deze verplichting voldoet, is CCS niet langer gebonden aan enige op haar rustende verplichting met betrekking tot Onderhoud, Standaard Support en/of andere ondersteuning.
- 22 Beëindiging**
- 22.1 Een Overeenkomst kan eerst tegen het einde van de in artikel 2.2 besproken (initiële) looptijd en daarna op elk moment worden opgezegd, in alle gevallen met inachtneming van een opzeggingstermijn van minimaal zes maanden.
- 22.2 Iedere partij is bevoegd een Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
- de wederpartij tekort komt in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiende uit deze Algemene Voorwaarden en/of een Overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding niet rechtvaardigt. Voor zover de nakoming niet blijvend onmogelijk is, ontstaat deze bevoegdheid tot ontbinding pas indien nakoming van de verplichtingen uitblijft na verloop van een bij een schriftelijke aanmaning gestelde redelijke termijn zijnde in ieder geval niet minder dan dertig (30) dagen;
 - de wederpartij surseance van betaling aanvraagt;
 - de wederpartij in staat van faillissement is verklaard; of
 - de wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden.
- 22.3 Ontbinding of opzegging van de Overeenkomst op een andere grond dan is opgenomen in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst is niet mogelijk. Dit betekent onder andere dat tenzij anders overeengekomen, Klant een Overeenkomst niet tussentijds kan opzeggen.
- 22.4 Opzegging of ontbinding werkt uitsluitend voor de toekomst. Een eventuele ontbinding of opzegging doet niet af aan de aanspraken van CCS op reeds gefactureerde en nog te factureren bedragen, op welke grondslag dan ook.
- 22.5 Opzegging of ontbinding dient schriftelijk plaats te vinden middels een aangetekend schrijven gericht aan de wederpartij. Indien de opzegging of ontbinding aan CCS gericht is, zal deze gestuurd worden naar het onderstaande adres, tenzij CCS schriftelijk een ander adres aan de Klant heeft medegedeeld: Combined Computer Services BV, Postbus 426, 3440 AK Woerden.
- 22.6 Een eventuele opzegging of ontbinding van een Overeenkomst tast de geldigheid en toepasselijkheid van de artikelen die naar hun aard dienen te blijven voortbestaan niet aan, waaronder in ieder geval de volgende artikelen: artikel 3, 4, 7.4, 16.1, 17, 19.1, 24, 25 en 26.
- 22.7 In geval van ontbinding of opzegging van een Overeenkomst is CCS bereid Klant redelijke ondersteuning te verlenen bij de overdracht van de door CCS ten bate van Klant verrichte werkzaamheden aan Klant zelf of aan een door Klant aangewezen derde partij. Deze ondersteuning vindt plaats op kosten van Klant en slechts indien partijen overeenstemming hebben weten te bereiken over de toepasselijke voorwaarden.
- 23 Niet toerekenbare tekortkomingen (overmacht)**
- 23.1 Onder overmacht wordt verstaan elke niet aan een partij toerekenbare toestand, inclusief maar niet beperkt tot oorlog, brand, overstromingen, beperkende maatregelen van overheidswege, stroomstoringen, schade aan of vernietiging van enig(e) relevant(e) computernetwerk of -server.
- 23.2 Onder overmacht wordt niet gerekend het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen door een derde, die deze ten aanzien van een der partijen op zich heeft genomen, tenzij de desbetreffende partij aantoonbaar dat het niet of niet tijdig nakomen door die derde te wijten is aan overmacht van die derde. In geval van dergelijke overmacht van een derde kan in redelijkheid niet worden verlangd dat de desbetreffende partij in dat geval haar producten of diensten van een ander dan die derde betreft.
- 23.3 In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht. Dit zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.
- 23.4 Partijen kunnen zich ten aanzien van elkaar alleen op overmacht beroepen indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige redelijke bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
- 23.5 Een partij is gerechtigd een Overeenkomst met onmiddellijk effect geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn verplicht, in geval dat:
- de wederpartij door een situatie van overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert te presteren;
 - de door de wederpartij ingeroepen overmacht langer dan drie maanden heeft geduurd; of
 - redelijkerwijze vaststaat dat de door de wederpartij ingeroepen overmacht tenminste drie maanden zal duren.
- 24 Aansprakelijkheid**
- 24.1 Partijen zijn slechts aansprakelijk jegens elkaar, voor zover dat expliciet in deze Algemene Voorwaarden of de CCS

- verwerkersovereenkomst is bepaald.
- 24.2 Indien een van de partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van haar verplichting(en) uit deze Algemene Voorwaarden en/of een Overeenkomst, zal de andere partij haar deswege in gebreke stellen. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gesteld om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 24.3 De partij die toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van haar verplichting(en) en in verzuim is geraakt, is tegenover de andere partij uitsluitend aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden directe schade. Onder directe schade wordt door partijen uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die een partij zou moeten maken om de prestaties van de andere partij aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat CCS op een voor CCS bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
 - redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover een partij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
 - boetes bevoegd opgelegd door een toezichthouder indien deze boete uitsluitend het gevolg is van een schending door CCS van enige verplichting op grond van de CCS verwerkersovereenkomst.
- 24.4 Iedere partij is aansprakelijk voor schade die verband houdt met dood, letsel of zaaksbeschadiging, geleden door de wederpartij, zijn personeel en/of derden, en is ontstaan door een toerekenbaar handelen of nalaten van hemzelf, zijn personeel of de door hem ingezette derden, en met een maximum van EUR 1.000.000,00.
- 24.5 De aansprakelijkheid van CCS jegens Klant en – indien Klant een ASP is – de afnemers van Klant zal per geval in geen geval meer bedragen dan de prijs bedongen bij de betreffende Overeenkomst voor de relevante prestaties van CCS in de periode van twaalf maanden voorafgaande aan het verzuim met een maximum van EUR 500.000 met een maximum van EUR 1.000.000 voor de totale looptijd van de Overeenkomst. Indien en voor zover voorafgaand aan het verzuim nog geen periode van twaalf maanden is verstreken, geldt de periode van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst. Voor zover de aansprakelijkheid ziet op een Overeenkomst anders dan met betrekking tot gebruiksrechten, Onderhoud en/of Standaard Support, geldt dat de maximale aansprakelijkheid per geval EUR 100.000 betreft.
- 24.6 Elke aansprakelijkheid voor gevolgschade, gederfde winst en omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van een partij, schade aan data en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 24.3, uit welke hoofde dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 24.7 De in dit artikel 24 genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de desbetreffende partij of diens leidinggevend personeel.
- 25 Vrijwaring**
- 25.1 CCS zal Klant vrijwaren tegen elke vordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat de CCS-Software en/of Maatwerkprogrammatuur naar Nederlands recht inbreuk maakt op auteursrechten van derden in Nederland. CCS zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en schade betalen mits Klant CCS onmiddellijk schriftelijk heeft geïnformeerd en de behandeling van de zaak uitsluitend aan CCS heeft overgelaten en hierbij alle medewerking heeft verleend. Indien een vordering is ingesteld of indien de mogelijkheid daartoe bestaat, kan CCS de CCS-Software of Maatwerkprogrammatuur vervangen of zodanig wijzigen als CCS juist acht.
- 25.2 Klant zal CCS vrijwaren tegen elke vordering van een afnemer van Klant die verband houdt met het gebruik van de CCS-Software, Software van Derden en/of Maatwerkprogrammatuur. Klant zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en schade betalen mits CCS Klant onmiddellijk schriftelijk heeft geïnformeerd en Klant betrokken heeft bij de behandeling van de zaak.
- 26 Toepasselijk recht, geschillen en afsluitende opmerkingen**
- 26.1 Deze Algemene Voorwaarden en alle Overeenkomsten en alle daarmee verband houdende geschillen worden beheerst door Nederlands recht.
- 26.2 Bij eventuele geschillen zullen de directies van partijen streven naar het treffen van een minnelijke regeling. Indien dat niet tot resultaat leidt en indien het geschil naar het oordeel van CCS niet uitsluitend betrekking heeft op het onbetaald laten van de facturen van CCS, zullen partijen het geschil trachten op te lossen door middel van mediation bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering.
- 26.3 Indien enig geschil niet wordt opgelost op de

wijze genoemd in artikel 26.2 hierboven, kan het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

- 26.4 Derden treden niet toe tot enige Overeenkomst op basis van een derdenbeding in deze Voorwaarden en/of Overeenkomsten.