



Algemene bepalingen Unilogic ICT Services

November 2010

Versie 2.0

1 Definities.

- Apparatuur: hieronder wordt onder andere verstaan: de PC's, de servers, de netwerkinfrastructuur, de randapparatuur.
- Beheer: uitvoering van maatregelen om storingen zo snel mogelijk op te lossen.
- Beschikbaarheid: mate waarin gebruikers gebruik kunnen maken van de EDUgrip® Lokaal infrastructuur.
- Beveiliging: mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens wordt gewaarborgd.
- Bijlage: aanhangsel bij deze overeenkomst, dat na door beide partijen te zijn geparafeerd, integraal deel uitmaakt van de overeenkomst.
- Calamiteitenbeheer: De mate waarin de continuïteit van het functioneren van de ICT objecten wordt bewerkstelligd in geval van uitval door bijvoorbeeld brand, natuurrampen etc.
- Call: betreft de melding van één storing of één verzoek om informatie of één aanvraag voor een (niet) standaard wijziging.
- Data: alle elektronisch opgeslagen verzameling van gegevens en informatie die eigendom zijn van de Opdrachtgever.
- Documentatie: door de Opdrachtnemer te leveren en/of te onderhouden schriftelijk overeengekomen specificaties en kwalificaties ten behoeve van de te leveren werkzaamheden door Opdrachtgever.
- Doorlooptijd: werkelijke tijdsverloop, dat start wanneer de call aangemeld en geregistreerd is bij de Servicedesk, rekening houdend met het Support window en stopt op het moment dat de call is hersteld, dan wel vervangende apparatuur of programmatuur is geplaatst c.q. geïnstalleerd.
- EDUgrip® diensten: in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden die door Opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst zullen worden uitgevoerd met inbegrip van te leveren prestaties.
- (officieel erkende) Feestdagen: Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, Lustrum Bevrijdingsdag, 2e Pinksterdag, Kerstmis.
- (gebruikers) Ondersteuning: effectief en efficiënt verlenen van assistentie, hulp en advies bij Gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Apparatuur en Systeem programmatuur overeenkomstig het gestelde in de Bijlage SLA.
- Impact: gevolgen die een call voor de gebruiker(s) heeft.
- Incident: operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en geen degradatie van het niveau van de operationele dienstverlening tot gevolg heeft.
- Infrastructuur: geheel van technologische componenten, systeem- en toepassingssoftware, procedures en documentatie dat nodig is voor het beschikbaar stellen van een of meer informatiesystemen.
- Klacht: elke concrete uiting van ongenoegen over de wijze van dienstverlening van Unilogic
- Onderhoud: treffen van voorzorgsmaatregelen om storingen te voorkomen.
- Onderhoud (Preventief): het in stand houden van de Apparatuur en Systeemprogrammatuur, d.w.z. door het nemen van geëigende maatregelen waarborgen dat de Apparatuur en Systeemprogrammatuur voor de duur van deze overeenkomst conform het bepaalde in de Bijlage SLA functioneren.
- Onderhoud (Correctief): het opsporen en herstellen van Gebreken in de Apparatuur, Systeemprogrammatuur en Documentatie conform het bepaalde in de Bijlage SLA, nadat deze door de Opdrachtgever zijn gemeld.
- Oplostijd: doorlooptijd vermindert met de tijd waarop informatie verstrekt moet worden door derden.
- Overeenkomst: elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van Unilogic B.V.
- Personeel van de Opdrachtnemer: door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen personeelskrachten, welke ter uitvoering van deze overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
- Personeel van Opdrachtgever: door opdrachtgever ten behoeve van deze overeenkomst ter beschikking te stellen personeelskrachten welke ter uitvoering van deze overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
- Prioriteit: bepaald door de combinatie van impact en urgentie.
- Probleem: een incident waarbij de achterliggende oorzaak van een incident niet bekend is.
- Reactietijd: tijdspanne die verstrijkt tussen het moment van melding van een call en het bevestigen aan de opdrachtgever dat de opdracht ontvangen is, binnen het Support window.
- SLA (Service Level Agreement): overeenkomst met afspraken ten behoeve van de service.
- Service window: tijdspanne waarbinnen ONDERHOUD plaatsvindt op de EDUgrip® infrastructuur en diensten.
- Support window: tijdspanne waarbinnen ONDERSTEUNING plaatsvindt op de EDUgrip® infrastructuur en diensten.
- Systeemprogrammatuur: besturingsprogrammatuur die wordt gebruikt op de apparatuur, inclusief daarbij behorende Documentatie, alsmede overige hulpprogrammatuur, die ter beschikking wordt gesteld door de Opdrachtnemer.
- Wijziging: een STANDAARD WIJZIGING betreft een wijziging in de EDUgrip® infrastructuur die op aanvraag van Opdrachtgever door Unilogic wordt uitgevoerd en waarvan vooraf de impact en oplostijd bekend zijn. Een NIET-STANDAARD WIJZIGING betreft een wijziging in de EDUgrip® infrastructuur die op aanvraag van Opdrachtgever door Unilogic wordt uitgevoerd en waarvan vooraf de impact en kosten bekend zijn. Een PROJECT betreft een wijziging in de EDUgrip® infrastructuur die op aanvraag van Opdrachtgever door Unilogic wordt uitgevoerd en waarvan vooraf de impact, oplostijd en kosten niet bekend zijn.
- Technisch Beheer: in stand houden van een operationeel systeem, d.w.z. zowel apparatuur als programmatuur, gegevensverzamelingen en communicatiemiddelen die daarbij gebruikt moeten worden.
- Urgentie: mate van snelheid waarmee het incident zou moeten worden opgelost
- Werkdagen: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de officieel erkende feestdagen.
- Werkuren: de uren op werkdagen tussen 8:30 uur en 17:00 uur.

2 Verplichtingen ten aanzien van de Dienstverlening.

2.1 Het verrichten van diensten voor technisch onderhoud en beheer door Opdrachtnemer omvat de volgende werkzaamheden:

- a. Preventief Onderhoud;
- b. Correctief Onderhoud;
- c. Wijzigingen;
- d. (Gebruikers) Ondersteuning.

2.2 In verband met het in artikel 2.1 sub a bedoelde preventief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich de Apparatuur en Systeemprogrammatuur op mogelijke Gebreken te onderzoeken. Het bepalen van de frequentie van dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Indien bij het onderzoek Gebreken worden geconstateerd geldt het in artikel 2.4 gelijkelijk. Opdrachtnemer houdt zich op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en neemt zo nodig actie om gebreken te voorkomen.

2.3 Met betrekking tot het in artikel 2.1 sub b bedoelde correctief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich binnen in de Bijlage SLA genoemde periode het ontstaan van Gebreken, die maatregelen te nemen die leiden tot herstel overeenkomstig het service niveau zoals afgesproken in Bijlage SLA. Hierbij worden de Reactie- en oplostijden door Opdrachtnemer in acht genomen zoals opgenomen in de Bijlage SLA.

2.4 Met betrekking tot het in artikel 2.1 sub c bedoelde Wijzigen is Opdrachtnemer verplicht indien de Apparatuur of de Systeemprogrammatuur wordt gewijzigd, de Systeemprogrammatuur op de kortst mogelijke termijn aan te passen voor gebruik op de gewijzigde Apparatuur/Systeemprogrammatuur. Opdrachtnemer zal deze aanpassing uiterlijk binnen de in Bijlage SLA genoemde periode na het ter beschikking komen van de gewijzigde Apparatuur of Systeemprogrammatuur hebben voltooid.

2.5 Met betrekking tot het in artikel 2.1 sub d bedoelde Ondersteuning verplicht Opdrachtnemer zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen de in Bijlage SLA vermelde periode, na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.

2.6 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd audits uit te voeren om de overeengekomen kwaliteit van de verrichte werkzaamheden te kunnen beoordelen. Opdrachtgever zal deze audits slechts uitvoeren na voorafgaande melding aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever in dit kader ingeschakelde derde partij de voor de opdracht relevante informatie verstrekken. Opdrachtnemer kan verlangen dat de derde partij vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding zoals beschreven in artikel 16. De kosten van het onderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer de conclusies van de audit betwist kan hij zijn schriftelijk bezwaar binnen 4 weken kenbaar maken aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan vervolgens een counter audit laten uitvoeren voor eigen rekening. Indien de Partijen geen overeenkomst bereiken over de uitkomst van de twee audits zal een derde audit het geschil beslechten. Kosten van deze audit worden gedeeld. Audits worden uitgevoerd door een onafhankelijke en algemeen erkende marktpartij.

3 Wijziging van de Overeenkomst.

3.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de aard en de omvang van de door de Opdrachtnemer op grond van de in deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid te wijzigen, echter niet dan na voorafgaand overleg. Opdrachtnemer zal binnen een in nader overleg overeen te komen termijn, na ontvangst van een dergelijk verzoek in een wijzigingsvoorstel schriftelijk specificeren welke consequenties de wijziging heeft. Wijzigingen worden opgenomen in een aparte Bijlage nadat deze door beide partijen zijn gearafeerd en gaan deel uitmaken van deze Overeenkomst. Opdrachtgever is gerechtigd, tot 14 dagen na ontvangst van de specificatie, het verzoek tot wijziging alsnog in te trekken of te wijzigen. De redelijke kosten die door de Opdrachtnemer worden gemaakt in geval van een wijzigingsverzoek komen voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij anders vooraf schriftelijk overeengekomen.

3.2 In geval een wijzigingsverzoek een verhoging of verlaging van de kostprijs en overige verschuldigde bedragen tot gevolg heeft zal Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk in kennis stellen.

4 Overleg en Rapportage.

4.1 Met betrekking tot het technisch beheer van de Apparatuur en Systeemprogrammatuur overeenkomstig deze overeenkomst zullen regelmatig overlegbijeenkomsten worden gehouden waaraan zowel Personeel van de Opdrachtgever als Personeel van de Opdrachtnemer plaats nemen zoals afgesproken in Bijlage SLA. Met betrekking tot de frequentie van het overleg en de inhoud van het overleg geldt het geen afgesproken in de Bijlage SLA. Er wordt periodiek gerapporteerd over de diensten, zoals afgesproken in de Bijlage SLA.

5 Duur en Beëindiging van de Overeenkomst.

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode als vermeld in de overeenkomst en treedt in werking op de datum dat zij door beide partijen is ondertekend. De overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd met telkens 1 jaar.

5.2 Bij verkoop / overdracht van het bedrijf aan een derde gaan alle rechten en plichten van deze overeenkomst integraal over naar de nieuwe eigenaar.

5.3 Beide partijen zijn gerechtigd de overeenkomst op de afloopdatum van het contract te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. De beëindiging dient aangetekend schriftelijk te geschieden.

5.4 Opdrachtgever is gerechtigd zonder dat enige ingebrekestelling is vereist buiten rechte deze overeenkomst te beëindigen indien:

- Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of wordt verleend;
- Opdrachtnemer zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- De onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd;

- Opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt dan wel op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd.

6 Overdracht.

6.1 Bij beëindiging en ontbinding van de overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich alle medewerking te verlenen aan overdracht van Data aan Opdrachtgever en /of aan een derde. Opdrachtnemer zal hiertoe Personeel beschikbaar houden voor een periode van 3 maanden.

6.2 Kosten die voortvloeien uit de overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

7 Plaats van het verrichten van werkzaamheden.

7.1 Onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk remote verricht. Werkzaamheden die niet remote uitgevoerd kunnen worden, worden in overleg en goedkeuring van de opdrachtgever op locatie verricht.

7.2 Indien de werkzaamheden met betrekking tot het Onderhoud bij Opdrachtgever wordt verricht dan zal deze zorg dragen voor de inrichting van de werkplekken voor door Opdrachtnemer in te zetten Personeel. Opdrachtgever is gerechtigd de plaats waar de werkzaamheden dienen te worden verricht te wijzigen, mits hiervan binnen redelijke termijn voor de aanvang van die werkzaamheden kennis wordt gegeven aan de Opdrachtnemer. Indien de wijziging van deze plaats voor Opdrachtnemer leidt tot aantoonbaar hogere kosten en/of vertraging, is Opdrachtnemer gerechtigd vergoeding van deze kosten c.q. wijziging van de planning te verlangen.

7.3 Partijen verplichten zich het Personeel van de andere partij toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden voortvloeiend uit de overeenkomst dienen te worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.

7.4 Indien en voor zover de uitvoering van de overeenkomst op enigerlei wijze hinder kan veroorzaken voor wat betreft werkzaamheden van derden, waaronder mede begrepen werkzaamheden van Opdrachtgever op de locatie en/of het gebruik van aanwezige goederen zoals bijvoorbeeld doch niet beperkt tot computer installaties, zal Opdrachtnemer hiervan melding doen aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal dan zijn werkzaamheden verrichten met inachtneming van de door de Opdrachtgever gegeven aanwijzingen.

7.5 Onderhoud kan ook plaatsvinden d.m.v. remote diagnose. Partijen zullen hiertoe zelf procedures opstellen ten aanzien van het tot stand brengen van verbindingen en de beveiliging, alsmede de consequenties voor het gebruik van de Apparatuur en de Systeemprogrammatuur. Deze procedures worden toegevoegd aan de SLA.

8 Afhandeling van incidenten.

8.1 Aan ieder geconstateerd incident wordt een prioriteitscode toegekend. De Prioriteitscode, Reactietijd en Oplostijd is gespecificeerd in de Bijlage SLA.

8.2 Aan de hand van deze prioriteitscode worden door Opdrachtnemer de daarbij behorende activiteiten uitgevoerd, conform het schema in de Bijlage SLA.

8.3 Bevestiging van het gemelde incident dient te allen tijde plaats te vinden. Opdrachtnemer informeert over de ondernomen acties tot herstel, aard van incident en oorzaak van het incident terug aan Opdrachtgever conform hetgeen afgesproken in de Bijlage SLA.

9 Garantie.

9.1 Opdrachtnemer garandeert gedurende de contractperiode dat de door of namens hem te verlenen Diensten zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties zoals opgenomen in de Bijlage SLA bij deze overeenkomst.

9.2 De in artikel 9.1 afgegeven garanties vervallen, wanneer door een andere partij dan Opdrachtnemer, wijzigingen en/of werkzaamheden op de door Opdrachtnemer onder beheer en onderhoud vallende diensten en/of hardware uitgevoerd wordt.

9.3 In geval Opdrachtnemer, ook na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever houdende een redelijke termijn, niet – meer- voldoet aan zijn verplichtingen tot nakoming van één of meer van de garantieverplichtingen genoemd in artikel 9.1, is Opdrachtgever onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim op kosten van Opdrachtnemer hetzij zelf, hetzij door derden tegen marktconforme tarieven te doen verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en op eerste verzoek alle benodigde informatie te verstrekken.

10 Aansprakelijkheid.

10.1 Indien één der partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst, zal de andere partij hem deswege schriftelijk in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling omvat een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

10.2 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij verplicht een Plan Van Aanpak te presenteren, waarin de structurele oplossing wordt beschreven.

11 Tarieven

11.1 Alle tarieven zijn mede gebaseerd op het ten tijde van het tekenen van deze overeenkomst geldende peil van lonen en prijzen waaronder het peil van salarissen en sociale lasten, kosten van materialen, reis- en verblijfkosten etc. Tariefwijzigingen vinden uitsluitend jaarlijks per 1 januari plaats, en worden uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum van de nieuwe tarieven door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever medegedeeld onder vermelding van grondslag en berekeningswijze.

11.2 Het wijzigingspercentage voor de tarieven wordt als volgt bepaald; indien geen overheidsregeling van toepassing is, zullen partijen in onderling overleg tot een regeling voor herziening van de tarieven komen. Dit geschiedt door evenredige weging van:

- het wijzigingspercentage in de voorafgaande twaalf maanden van het indexcijfer van de regelingslonen per uur voor volwassen werknemers in het particuliere bedrijf zoals dit wordt gepubliceerd door het CBS.
- Het wijzigingspercentage in het betrokken jaar van de kosten van materialen en reis- en verblijfkosten zoals dit percentage door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever dient te worden aangetoond.

12 Facturering.

12.1 Facturering verloopt volgens het in de overeenkomst opgenomen betalingsschema. Opdrachtgever kan uitsluitend afwijken van het betalingsschema indien opdrachtnemer door aantoonbare tekortkomingen de overeengekomen producten en/of diensten niet heeft kunnen leveren.

12.2 Opdrachtnemer zal in geval van nacalculatie de uit hoofde van deze overeenkomst te vergoeden bedragen maandelijks factureren. De facturen zullen vergezeld zijn van een specificatie, door Opdrachtgever geaccordeerde, met, indien van toepassing een opgave van het aantal werkuren, welke in de betreffende maand werd besteed.

12.3 Indien Opdrachtgever de betreffende factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in de "Overeenkomst Unilogic ICT diensten" opgenomen termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege een rentevergoeding over het aan de Opdrachtnemer toekomende bedrag verschuldigd, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente.

12.4 Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Opdrachtnemer verzonden factuur gerechtigd deze door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid te laten controleren. De accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Opdrachtgever is gerechtigd betaling, uitsluitend van het betwiste deel, op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur significant onjuist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

12.5 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen mits de bezwaren tegen een onjuiste factuur dan wel ondeugdelijke prestatie binnen een redelijke termijn schriftelijk bij de Opdrachtnemer zijn gemeld.

13 Meerwerk.

13.1 Werkzaamheden of andere diensten die buiten de inhoud van deze Overeenkomst vallen, zullen door Opdrachtnemer uitsluitend worden verricht na daartoe van Opdrachtgever vooraf een schriftelijke opdracht te hebben ontvangen welke opdracht gebaseerd zal zijn op een door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte.

13.2 Meerwerk zal door Opdrachtnemer na voltooiing van meerwerkzaamheden apart worden gefactureerd. De aard en omvang van de verrichte meerwerkzaamheden zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en uitdrukkelijk worden gespecificeerd.

13.3 Een opdracht zal door Opdrachtnemer alleen dan geaccepteerd kunnen worden indien deze opdracht gedaan is door de daartoe bevoegde contactpersoon van de Opdrachtgever.

13.4 Verplichtingen ingevolge wijzigingen en meerwerk op deze overeenkomst, die overeengekomen zijn zullen geen langere looptijd kunnen hebben dan de einddatum van deze overeenkomst.

13.5 Alle bepalingen in deze overeenkomst zijn ook van toepassing op Meerwerk tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

14 Overdracht Rechten en Verplichtingen; Onderaanneming.

14.1 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze overeenkomst gebruik wil maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel, dan zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe vooraf verkregen toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Aan het verlenen van de goedkeuring is Opdrachtgever gerechtigd voorwaarden te verbinden.

14.2 In het geval Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 14.1 gebruik maakt van derden dan wel tijdelijk inhuur is Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de in onderaanneming dan wel door tijdelijke inhuur te verrichten werkzaamheden en voor de derden zelf en zal als enige zorg dragen voor facturering hiervan.

14.3 Opdrachtgever machtigt de Opdrachtnemer dat Opdrachtnemer namens opdrachtgever handelend kan optreden richting de leveranciers van de ICT infrastructuur inzake de ICT infrastructuur voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de dienstverlening en voor de duur van de overeenkomst. Kosten hieruit voortvloeiend komen voor rekening van opdrachtgever tenzij expliciet anders geregeld.

15 Overmacht.

15.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij melding worden gedaan.

15.2 Overmacht ontstaat indien één der partijen verhinderd is zijn verplichtingen in deze overeenkomst na te komen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

15.3 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van Apparatuur of van de Systeemprogrammatuur, wanprestatie van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeit - c.q. liquiditeitsproblemen aan de zijde van de Opdrachtnemer.

15.4 De Partij die tekortgeschoten is in de nakoming terwijl die niet aan hem kan worden toegerekend, zal de wederpartij binnen 2 dagen op de hoogte stellen en een inschatting geven van de duur van de situatie.

16 Geheimhouding.

16.1 Opdrachtnemer erkent dat het bestaan en inhoud van de relatie met Opdrachtgever, alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtnemer, een strikt vertrouwelijk karakter dragen. Unilogic heeft deze geheimhouding gewaarborgd via een clause in het arbeidscontract met haar werknemers.

16.2 Partijen zullen op geen enkele wijze, direct, noch indirect, noch mondeling noch in geschrift, noch anderszins het bestaan, de inhoud van de relatie met wederpartij alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt, aan derden bekend maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst, en beperkt zich tot een jaar na afloop.

16.3 Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van Opdrachtgever, die – in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook – bij Opdrachtnemer berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt Opdrachtnemer zich:

- alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
- de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan overeengekomen doel;
- de gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen door Opdrachtnemer redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakt de kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming van Opdrachtgever te vernietigen;
- medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van gegevens.

16.4 Partijen staan er voor in, dat hun personeel, de ingeschakelde derden en/of de onderaannemers op de hoogte zijn van deze verplichting met betrekking tot geheimhouding en deze ook nakomen.

16.5 De in dit artikel genoemde verplichtingen gelden ook voor ingeschakelde derden en/of onderaannemers. Opdrachtnemer moet Geheimhouding contractueel opleggen aan ingeschakelde derden en / of onderaannemers.

16.6 Om bovengenoemde geheimhouding te waarborgen hebben alle medewerkers van Unilogic in hun arbeidsovereenkomst voor geheimhouding getekend.

17 Ontbinding.

17.1 Buiten hetgeen elders in deze overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd deze overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, indien de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft zijn verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen.

17.2 Indien deze overeenkomst wordt ontbonden op grond van het in artikel 17.1 bepaalde, is Opdrachtgever gerechtigd, de resultaten van de door Opdrachtnemer geleverde Diensten te blijven gebruiken. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van deze bevoegdheid zal hij daarvoor aan Opdrachtnemer een redelijke vergoeding voldoen.

17.3 Verplichtingen tussen partijen over en weer aangegaan, welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze overeenkomst bestaan.

18 Geschillenbeslechting.

18.1 Op deze overeenkomst en op alle geschillen die daar uit mochten voortvloeien of daarmee mochten samenhangen is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze overeenkomst zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht, tenzij partijen alsnog arbitrage, bindend advies of andere vormen van alternatieve geschillenbeslechting zijn overeengekomen.

18.3 Ter zake van geschillen, verband houdende met de uitvoering van het in deze overeenkomst bepaalde, geldt dat partijen in onderling overleg kunnen besluiten om allereerst de procedure tot verkrijging van een niet-bindend advies te volgen als omschreven in artikel 18. lid 4-6. Het hier bepaalde doet niet af aan het recht van de partij, die meent dat het onderwerp van geschil zodanig spoedeisend is, dat het verkrijgen van een niet-bindend advies niet kan worden afgewacht, zich te wenden tot de Voorzieningenrechter te Maastricht, ten einde voorzieningen te vragen in kort geding.

18.4 In geval van een geschil zoals in artikel 18.3 bedoeld, geeft de meest gereede partij aan de andere partij schriftelijk te kennen dat er sprake is van een geschil, alsmede een opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.

18.5 Op basis van een door een contactpersoon van ieder der partijen, dan wel een andere deskundige functionaris, opgestelde probleemanalyse zullen partijen overleggen over een oplossing van het geschil. Dit overleg zal plaatsvinden in een commissie bestaande uit een functionaris van ieder der partijen, die tot ondertekening van contracten als onderhavige bevoegd is.

Deze commissie wordt eventueel aangevuld met een onafhankelijke voorzitter, en zal zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 21 kalenderdagen na dagtekening van het in artikel 18.4 bedoelde bericht een bindend advies aan partijen geven.

18.6 Indien bedoelde commissie niet of niet-tijdig tot een eensluidend advies kan komen of één der partijen geen gevolg wenst te geven aan het advies, zijn beide partijen gerechtigd het geschil alsnog te laten beslechten op de wijze als bedoeld in artikel 18.2.

18.7 Elke partij draagt van de in artikel 18.3 t/m 18.6 bedoelde procedure haar eigen kosten en de kosten van de voorzitter worden gelijkelijk verdeeld.

19 Slotbepalingen.

19.1 Partijen verklaren zich bereid gedurende de looptijd van deze overeenkomst zomede binnen één jaar daarna, elkaars medewerkers, die nauw betrokken zijn of waren bij het verrichten van Diensten uit hoofde van deze overeenkomst niet in dienst te nemen, dan wel anderszins voor zich te laten werken, zonder overleg met de andere partij.

19.2 De algemene levering- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden, daaronder begrepen door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden ter zake van koop en huur van Apparatuur en Systeemprogrammatuur, zijn niet van toepassing.

19.3 Beide partijen zullen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de wijze van uitvoering van deze overeenkomst zullen onderhouden. Tenzij door de ene partij uitdrukkelijk schriftelijk aan de andere partij van het tegendeel mededeling wordt gedaan, zijn deze contactpersonen bevoegd de partij die hen heeft aangewezen in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst te vertegenwoordigen en te binden.

19.4 Mondelinge mededelingen, toezeggingen, afspraken zijn slechts geldig voor zover deze zijn bevestigd door ter zake bevoegde vertegenwoordigers van partijen. Wijzigingen op deze overeenkomst zijn geldig voor zover overeengekomen en door beide partijen getekend.

19.5 De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze overeenkomst brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele overeenkomst met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in onderling overleg vast stellen welke wijzigingen in de overeenkomst noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting zal worden gezocht bij de bedoeling van partijen zoals die uit deze overeenkomst blijkt.

19.6 Wanneer zich bij de uitvoering van de Overeenkomst omstandigheden voordoen waarin de Overeenkomst niet voorziet, zullen partijen in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden welke past in de geest van de Overeenkomst en naar redelijkheid en billijkheid aan de belangen van partijen zoveel mogelijk recht doet.