

## **Algemene koop- en leveringsvoorwaarden PST Business Solutions B.V.**

### **Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

PST: PST Business Solutions B.V.;

KLANT: de wederpartij van de PST;

Programmatuur: de door of namens PST aan KLANT in gebruik verstrekte besturing en of toepassingsprogrammatuur

Besturingsprogrammatuur: operating systemen, compilers en utilities

Overeenkomst: de overeenkomst tussen PST en KLANT, waaronder het aangaan c.q. afnemen van een demonstratie of proefinstallatie van een door PST te leveren c.q. geleverd product, dan wel het in test of productie nemen van door PST gemaakte c.q. geleverde software, werkwijze of adviezen en door PST geleverde apparatuur met inbegrip van het opstellen, installeren en aansluiten hiervan inclusief alle bijlagen;

Werkdag: een kalenderdag van 08.30 tot 17.30 uur, behoudens zaterdagen en zondagen en in Nederland algemeen erkende feestdagen.

### **Artikel 2 Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst waarbij PST, goederen en / of diensten van welke aard ook aan KLANT levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met PST in de ruimste zin des woords, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van KLANT wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. In afwijking van lid 3 kunnen de algemene voorwaarden van KLANT alleen van toepassing zijn indien voldaan is aan de onderstaande cumulatieve voorwaarden:

- a. KLANT per aangetekende brief binnen 10 dagen na aanvaarding van deze algemene voorwaarden deze algemene voorwaarden afwijst en daarbij haar algemene voorwaarden van toepassing verklaart en
- b. PST middels een schriftelijke verklaring de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van KLANT heeft aanvaard.

5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. PST en KLANT zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigden bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### **Artikel 3 Aanbiedingen en offertes**

1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend en geschieden in schriftelijke vorm, tenzij PST om praktische, spoedeisende of andere redenen van een schriftelijk aanbod afziet. Het aanbod voorziet in een dagtekening of datum, of is naar datum bepaalbaar.

2. De door PST gemaakte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen na dagtekening van de offerte of de brief waarin een aanbieding is gedaan, tenzij door PST anders is aangegeven. PST is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen na dagtekening van het document waarop de aanvaarding betrekking heeft wordt bevestigd, tenzij door PST anders is aangegeven.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

4. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van een door KLANT te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat PST gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste één maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

5. Indien KLANT niet akkoord wenst te gaan met een door PST kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 3.4. dient KLANT dat schriftelijk kenbaar te maken binnen 14 dagen nadat de kennisgeving van de aanpassing redelijker wijs door KLANT ontvangen had behoren te zijn.

6. Een samengestelde prijsopgave verplicht PST niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zak en tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs en niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

7. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

### **Artikel 4. Samenwerking**

1. Met betrekking tot aanschaf, gebruik en onderhoud van programmatuur zouden geregeld bijeenkomsten kunnen worden gehouden en separaat procedures worden afgesproken. Tijdens die bijeenkomsten zullen tevens de afspraken worden voorbereid welke voor het komende jaar gemaakt dienen te worden. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd.

Aan de orde komen in ieder geval: prijzen van programmatuur, tarieven voor onderhoud, de kortingsregeling(en), e.d.

2. Partijen zullen elkaar op de hoogte houden van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van deze overeenkomst.

3. De functionaris die aan de kant van PST ten tijde van het tekenen van deze overeenkomst verantwoordelijk is voor de communicatie uit hoofde van deze overeenkomst, wordt tijdig aan KLANT gemeld.

4. De functionaris die aan de kant van KLANT ten tijde van het tekenen van deze overeenkomst verantwoordelijk is voor de communicatie uit hoofde van deze overeenkomst, zal zo spoedig mogelijk aan PST worden gemeld.

### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

1. PST zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft PST het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. KLANT draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan PST aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan KLANT redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan PST worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan PST zijn verstrekt, heeft PST het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan KLANT in rekening te brengen. Dit geldt ook wanneer KLANT éézijdig besluit het project uit te stellen c.q. te vertragen dan wel af te gelasten, waarna tevens een eventuele schadevergoeding door PST aan KLANT in rekening kan worden gebracht.
4. PST is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat PST is uit gegaan van door KLANT verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor PST kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan PST de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat KLANT de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. Indien door PST of door PST ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van KLANT of een door KLANT aangewezen locatie, draagt KLANT kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. KLANT vrijwaart PST voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan KLANT toerekenbaar is.

#### **Artikel 6. Prijzen, tarieven en betalingen**

1. PST zal de prijs/prestatieverhouding van haar Goederen en Diensten, alsmede de door haar gehanteerde tarieven, conform de marktontwikkelingen doen zijn.
2. PST zal haar facturen in enkelvoud zenden aan KLANT, t.a.v.: /.../ Postbus /.../ onder verwijzing naar deze overeenkomst. Facturering en betaling vinden plaats in Nederlandse valuta. Genoemde prijzen zijn exclusief de verschuldigde omzetbelasting. Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum zonder enige korting of compensatie hoe ook genaamd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
3. 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 enz. Tariefswijzigingen worden voor de ingangsdatum door PST schriftelijk aan KLANT medegedeeld onder vermelding van grondslag en berekeningswijze.
4. De prijs van de programmatuur is de prijs, zoals deze voor de desbetreffende programmatuur op het moment van bestelling is opgenomen in de alsdan in Nederland geldende prijslijst van PST. De prijzen zijn in Euro's, tenzij anders weergegeven. Prijsverhogingen worden doorgaans direct na het bekend worden van de nieuwe prijslijst van kracht en worden voor niet afgeleverde programmatuur uit de bestelling niet doorgevoerd.
5. De prijs van onderhoud en gebruikersondersteuning op gelicentieerde software wordt doorgaans berekend als percentage van de prijs van de programmatuur en aan KLANT in rekening gebracht bovenop de programmatuurprijs, indien KLANT gebruik wenst te maken van onderhoud en gebruikersondersteuning.
  - Eventueel achterstallig onderhoud en gebruikersondersteuning en mogelijke kosten betreffende nodige nieuwe versies van de programmatuur kan in rekening worden gebracht indien KLANT gebruik wenst te maken van onderhoud en gebruikersondersteuning en onderhoud en gebruikersondersteuning niet gelijktijdig met de programmatuur heeft gekocht.
  - Onderhoud en gebruikersondersteuning wordt jaarlijks per kalenderjaar door PST bij KLANT in rekening gebracht. Opzegging dan wel stopzetting door KLANT aangaande een komend jaar dient schriftelijk te geschieden met een opzegtermijn van minimaal 3 maanden voor het einde van het huidige jaar. Indien opzegging daarna geschiedt, wordt door PST de onderhoud en gebruikersondersteuning voor het komende jaar volledig in rekening gebracht. KLANT kan derhalve hiervan gebruik maken. De opzegging zal dan gelden voor het daarop volgende jaar.
6. Per levering kunnen eventuele invoerrechten en kosten van opslag, verpakking, transport, verzekering en aflevering worden aan KLANT worden doorberekend.
7. Restitutie van programmatuurgelden dan wel onderhoud en gebruikersondersteuning geschiedt nimmer.
8. Indien KLANT in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 21 dagen dan is KLANT van rechtswege in verzuim. KLANT is dan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat KLANT in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
9. In geval van liquidatie, faillissement, ontbinding van de vennootschap, beslag of surseance van betaling van KLANT zijn de vorderingen van PST op KLANT onmiddellijk opeisbaar.
10. PST heeft het recht de door KLANT gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
11. PST kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien KLANT een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.
12. PST kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente evenals de kosten worden voldaan.
13. Indien betaling binnen 21 dagen na factuurdatum geschiedt, zal door PST geen toeslag in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 7. Looptijd en beëindiging**

1. Elke overeenkomst tussen PST en KLANT treedt in werking als beide partijen haar getekend hebben. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tijd dat KLANT de programmatuur van PST in gebruik heeft en/of voor de tijd dat de programmatuur in onderhoud is bij PST.
2. Iedere partij is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk voor de toekomst te ontbinden en/of een bestelling te annuleren indien:
  - de wederpartij surséance van betaling aanvraagt;

- de wederpartij in staat van faillissement is verklaard;
  - op de in het kader van deze overeenkomst door of namens de wederpartij ter beschikking gestelde goederen beslag wordt gelegd en dit beslag niet binnen korte termijn wordt opgeheven;
  - de wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden;
  - de zeggenschap over of de beslissende stem in de wederpartij bij een derde komt te berusten.
3. Het beroep op ontbinding geschiedt per aangetekende brief.
4. De beëindiging of de ontbinding van deze overeenkomst ontslaat partijen niet van hun lopende verplichtingen daaruit. De beëindiging of de ontbinding van deze overeenkomst ontslaat partijen nadrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, overnamebeding, toepasselijk recht en bevoegde rechter.
5. Onderhoud en gebruikersondersteuning heeft een looptijd van minimaal één volledig kalender jaar. Bij aankoop van de programmatuur wordt dat desbetreffende jaar naar rato tot en met 31 december in rekening gebracht. Daarna wordt onderhoud en gebruikersondersteuning jaarlijks per kalenderjaar door PST bij KLANT in rekening gebracht. Opzegging dan wel stopzetting door KLANT aangaande een komend jaar dient schriftelijk te geschieden met een opzegtermijn van minimaal 3 maanden voor het einde van het huidige jaar. Indien opzegging daarna geschiedt, wordt door PST de onderhoud en gebruikersondersteuning voor het komende jaar volledig in rekening gebracht. KLANT kan derhalve hiervan gebruik maken. De opzegging zal dan gelden voor het daarop volgende jaar.

#### **Artikel 8. Locatievoorschriften**

1. PST verklaart zich bereid om de op enig tijdstip binnen KLANT geldende gedragsregels voor personeelsleden en nietpersoneelsleden, door haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden in acht te doen nemen. Deze gedragsregels zullen geen onredelijke normen stellen met betrekking tot de persoonlijke aspecten van medewerkers, waarvan PST zich bedient bij de uitvoering van deze overeenkomst.
2. Alleen die personen hebben toegang tot de locatie van KLANT, die door PST bij KLANT zijn gemeld. KLANT is gerechtigd een ieder de toegang te ontzeggen.
3. Telkenmale als een medewerker van PST in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst voor de eerste keer bij KLANT verschijnt, zal dit schriftelijk worden gemeld bij de verantwoordelijke functionaris van KLANT.
4. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst de medewerker, waar KLANT normaal gesproken mee te maken heeft, om wat voor reden dan ook niet meer voor of namens PST werkzaam zal zijn, meldt PST dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van KLANT. Indien er sprake is van ontslag op staande voet of PST anderszins problemen verwacht, zal PST deze melding onverwijld doen.
5. Indien en voorzover de uitvoering van de overeenkomst op enigerlei wijze hinder kan veroorzaken voor wat betreft werkzaamheden van derden, waaronder mede begrepen werkzaamheden van KLANT op de locatie en/of het gebruik van aanwezige goederen, zoals bijvoorbeeld computer-installaties, zal PST voorafgaand hiervan melding doen aan KLANT. PST zal dan zijn werkzaamheden verrichten met inachtneming van de door KLANT gegeven aanwijzingen.

#### **Artikel 9. Geheimhouding**

1. PST erkent dat het bestaan en de inhoud van de relatie met KLANT, alsmede de gegevens c.q. informatie (waaronder ook begrepen computerprogrammatuur) welke aan haar bekend worden in het kader van de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van KLANT, een strikt vertrouwelijk karakter dragen.
2. KLANT zal op geen enkele wijze, direct noch indirect, noch in geschrift noch anderszins, het bestaan, de inhoud van de relatie met PST, alsmede de gegevens c.q. informatie welke aan haar bekend wordt, aan derden bekend maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van PST. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van deze overeenkomst, als na afloop daarvan.
3. Ten aanzien van alle gegevens c.q. informatie, afkomstig van PST, die - in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook - bij KLANT berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt KLANT zich:
  - a. alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag;
  - b. de gegevens c.q. informatie niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
  - c. de gegevens c.q. informatie niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen door PST redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van PST dan wel, na verkregen toestemming van PST, te vernietigen;
  - d. de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan PST in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
  - e. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens PST op bewaring en gebruik van gegevens;
4. KLANT zal zich voorts maximaal inspannen er voor te zorgen dat haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden op de hoogte zijn van bovenstaande verplichtingen en deze stipt zullen naleven. Voor zover nodig zal zij hiertoe de bij de werkzaamheden betrokken werknemers en derden een daartoe strekkende geheimhoudingsverklaring laten ondertekenen.

#### **Artikel 10. Wettelijke voorschriften**

1. PST staat ervoor in dat de door haar verstrekte programmatuur voldoet aan de op het moment van levering in Nederland geldende bepalingen van dwingend recht en staat er tevens voor in dat KLANT de eventueel voor het gebruik van de programmatuur benodigde vergunningen zal krijgen. PST zal op handen zijnde relevante wetswijzigingen tijdig met KLANT bespreken en haar programmatuur op verzoek van KLANT tegen de dan geldende prijzen of tarieven aan de nieuwe voorschriften aanpassen.
2. Indien op enig tijdstip van overheidswege ergonomische voorschriften van toepassing worden, verbindt PST zich reeds nu voor alsdan, voor zover redelijkerwijs van haar verwacht kan worden, haar programmatuur aan de wettelijke vereisten aan te passen, een en ander op nader overeen te komen voorwaarden en tegen de dan geldende prijzen of tarieven.
3. Partijen verklaren zich reeds nu voor alsdan bereid om bij wetswijzigingen die de inhoud van deze overeenkomst raken, in onderling overleg tot een aanpassing te geraken.

### **Artikel 11. Intellectuele eigendom**

1. KLANT vrijwaart PST voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door KLANT verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien KLANT aan PST informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert KLANT dat daardoor geen inbreuk op eigendom of auteursrechten van derden wordt gemaakt, evenals dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
3. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt PST zich de rechten en bevoegdheden voor die PST toekomen op grond van de Auteurswet.
4. Het is KLANT niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.
5. De in het kader van de overeenkomst eventueel door PST tot stand gebrachte ontwerpen, software en andere materialen of (elektronische) bestanden, blijven eigendom van PST, ongeacht of deze aan KLANT of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.
6. Alle door PST verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, software, enzovoorts, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door KLANT en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van PST worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
7. PST behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gesteld.

### **Artikel 12. Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen wat dat betreft in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop PST geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor PST niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van PST worden daaronder begrepen.
3. PST heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat PST haar verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel PST ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is PST gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. KLANT is gehouden deze declaratie volledig te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

### **Artikel 13. Aansprakelijkheid**

1. Indien PST aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien PST aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van PST te verstrekken uitkering, althans tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van PST voor directe schade is te allen tijde beperkt tot maximaal € 11.500,00 (Zegge: elfduizend vijfhonderd euro) voor alle gebeurtenissen samen.
3. In afwijking van hetgeen onder lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan één maand, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste maand verschuldigde honorariumgedeelte.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van PST aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan PST toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover KLANT aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
5. PST is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, et cetera.

### **Artikel 14. Programmatuur**

1. Een functionele en/of technische beschrijving van de programmatuur, alsmede een aanduiding van de vorm (source- en/of objectcode) waarin de programmatuur geleverd wordt, alsmede de soort informatiedrager waarop wordt geleverd en of deze programmatuur al dan niet inclusief documentatie is, wordt, indien KLANT hier bijzondere aandacht van PST voor vraagt schriftelijk aangegeven.
2. PST garandeert dat zij als eigenaar/auteursrechtgebende/leverancier/distributeur gerechtigd is over de desbetreffende programmatuur te beschikken, omgeacht of KLANT in lid 1 van dit artikel bijzondere aandacht voor de programmatuur verzoekt.

### **Artikel 15. Documentatie**

1. PST kan KLANT gebruikers- c.q. bedieningshandleidingen verstrekken over geboden functionaliteit, gebruik en beheer van de door haar te verstrekken programmatuur.  
Bij licentievormen, waarbij sprake is van fysieke levering zal één gebruikers- c.q. een bedieningshandleiding worden meegeleverd. In overige gevallen dienen deze gebruikers c.q. bedieningshandleidingen separaat te worden besteld.
2. PST verleent KLANT het recht gebruikershandleidingen van PST te bewerken en onbeperkt te verveelvoudigen voor eigen gebruik binnen haar organisatie.

#### **Artikel 16. Testen**

KLANT kan, voordat hij tot afname van de programmatuur overgaat, besluiten te onderzoeken of programmatuur, in samenhang met de aangewezen apparatuur, voldoet aan de technische en functionele eisen die KLANT heeft gesteld. Dit onderzoek geschiedt door het doorlopen van een serie tests op/in samenhang met apparatuur die staat opgesteld in de testruimte bij KLANT of elders. De volgende procedure wordt gevolgd:

1. PST levert de door KLANT geselecteerde en door PST uitgeteste en goedgekeurde programmatuur, alsmede de bijbehorende documentatie.
2. KLANT zal de technische en functionele werking van de te kwalificeren programmatuur in samenhang met de apparatuur uittesten op een bij KLANT opgestelde testmachine. De testen worden nader schriftelijk overeengekomen.
3. a. Als KLANT de programmatuur goedkeurt zal hij dit schriftelijk aan PST laten weten. Indien KLANT dat nodig acht zal de programmatuur vervolgens in een praktijktest worden getest op een aantal, door KLANT te bepalen lokaties. KLANT zal, voorafgaand aan deze test, deze lokaties aan PST doorgeven. Indien KLANT de test geslaagd acht, dan wordt de programmatuur op het tijdstip waarop de testperiode eindigt als goedgekeurd aangemerkt, en zijn vanaf dat moment de overige bepalingen van de overeenkomst van toepassing, en vindt aansluitend uitlevering plaats. Heeft KLANT na vier weken na de ontvangst door PST van de schriftelijke goedkeuring niet aan PST gemeld of de praktijktest al dan niet geslaagd is, dan geldt de test als geslaagd en de programmatuur als goedgekeurd.
- b. Keurt KLANT de programmatuur op de testmachine af of vindt KLANT de praktijktest niet geslaagd dan zal hij dit eveneens schriftelijk aan PST meedelen, onder opgave van redenen. In overleg kan worden besloten de programmatuur na eventuele aanpassing door PST opnieuw te testen.

#### **Artikel 17. Bestelling en aflevering**

1. PST zal KLANT zo spoedig mogelijk inzicht geven in de levertijden van programmatuur, alsmede in de overige veranderingen welke zich in de productcatalogus zullen gaan voltrekken.
2. Indien KLANT programmatuur bestelt met een licentievorm, waarbij sprake is van een fysieke levering, dan zal deze levering plaatsvinden op de door KLANT bij de bestelling opgegeven lokatie.
3. Bij bestelling door KLANT van programmatuur met een licentievorm voor kopierecht zal levering geacht worden te hebben plaatsgevonden na opdrachtbevestiging van PST aan KLANT.

#### **Artikel 18. Acceptatie standaardprogrammatuur**

1. Standaardprogrammatuur die geleverd wordt met een licentievorm voor kopierecht wordt geacht geaccepteerd te zijn op het moment van levering.
2. Ten aanzien van standaardprogrammatuur die fysiek aan KLANT geleverd is, wordt onder acceptatie verstaan: de controle van de programmatuur op complete levering, de juiste release en of de betreffende programmatuur functioneert.
3. Na het succesvol uitvoeren van de acceptatietest door KLANT stelt hij PST hiervan onverwijld schriftelijk in kennis. De datum van het succesvol afronden van de test geldt als datum van acceptatie.
4. Indien programmatuur niet wordt geaccepteerd, zal KLANT dit onverwijld schriftelijk aan PST laten weten, onder opgave van redenen van niet acceptatie.
5. Indien PST één maand na de aflevering nog geen bericht van KLANT omtrent de acceptatie heeft ontvangen geldt de programmatuur één maand na de afleverdatum als geaccepteerd.
6. De uiterste acceptatiedatum is 5 weken (35 kalenderdagen) na de afleverdatum.

#### **Artikel 19 Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door PST geleverde zaken blijven eigendom van PST totdat KLANT alle navolgende verplichtingen uit alle met PST gesloten en overeenkomsten is nagekomen.
2. KLANT is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Voor het geval dat PST haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft KLANT reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan PST of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van PST zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

#### **Artikel 20. Overgang van risico**

1. Tot het tijdstip van fysieke aflevering, is het risico van beschadiging of verlies van de gegevensdragers en/of programmatuur voor rekening van PST. Vanaf dat tijdstip draagt KLANT het risico, tenzij de beschadiging of het verlies het gevolg is van schuld van de zijde van PST of van personen waarvan PST zich bij de uitvoering van deze overeenkomst bedient. In het laatste geval zal PST, zonder kosten in rekening te brengen, de beschadigde of verloren gegane programmatuur vervangen door een identieke versie en gelijkwaardige gegevensdrager(s) voor de vervangende programmatuur verstrekken.
2. Indien de gegevensdragers en/of de programmatuur beschadigd of verloren gegaan zijn c.q. is, ook terwijl dit voor risico van KLANT is, zal PST de ter beschikking gestelde versie van de programmatuur met voorrang vervangen door een exemplaar van dezelfde versie tegen verrekening van reproductiekosten.

#### **Artikel 21. Gebruiksrecht programmatuur**

1. KLANT verkrijgt een niet-exclusief tijdelijk gebruiksrecht op de programmatuur, welk gebruiksrecht ingaat op de datum van acceptatie van de programmatuur en eindigt met beëindiging van de overeenkomst tussen partijen op welke wijze dit ook heeft plaatsgevonden. Voor de datum van acceptatie is KLANT gerechtigd de programmatuur te installeren en te testen ten behoeve van de acceptatie.
2. Het gebruiksrecht omvat ondermeer:
  - a. gebruik van de programmatuur op apparatuur zoals vermeld in Bijlage 1 van de Software Licentie Overeenkomst en in combinatie met andere computerprogrammatuur, al dan niet door PST geleverd;

b. gebruik van de bij de programmatuur behorende documentatie ter ondersteuning van het gebruik van de programmatuur;  
c. het recht programmatuur van een apparaat te verwijderen en over te brengen op een ander apparaat, doch uitsluitend na schriftelijke melding hiervan aan PST en nadat eventuele aanvullende vergoedingen en wijzigingen in overeenkomsten hiervoor volledig zijn voldaan c.q. gerealiseerd;

d. gebruik beperkt tot locatiegebonden / aangewezen apparatuur:

het gebruik is beperkt tot het gebruik van de programmatuur op de in Bijlage 1 van de Software Licentie Overeenkomst omschreven apparatuur en/of logische partitie (LPAR) met inbegrip van het in Bijlage 1 van de Software Licentie Overeenkomst aangegeven maximale aantal computerapparaten en/of logische partitie (LPAR).

- Indien de in gebruik gegeven programmatuur tijdelijk niet op de oorspronkelijke aangewezen apparatuur gebruikt kan worden, is KLANT gerechtigd voor de duur van een dergelijke periode de programmatuur van PST te leasen dan wel te huren voor gebruik op andere apparatuur, daaronder mede begrepen apparatuur opgesteld in een extern uitwijkcentrum. KLANT dient PST hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen, zodra zich een dergelijke situatie voordoet. Zo spoedig mogelijk, doch binnen 5 werkdagen, na beëindiging van het tijdelijk gebruik op deze andere apparatuur zal KLANT ervoor zorgdragen dat de programmatuur volledig van deze apparatuur verwijderd wordt.

Indien in de programmatuur zodanige beveiligingen zijn aangebracht dat wijzigingen in de programmatuur noodzakelijk zijn als de programmatuur naar vervangende apparatuur wordt overgebracht, is KLANT slechts gerechtigd deze wijzigingen uit te voeren na uitdrukkelijk verkregen toestemming van PST hiertoe. Wanneer PST wordt verzocht deze wijzigingen aan te brengen, zal PST dit indien mogelijk uitvoeren tegen de geldende tarieven;

- Indien de in gebruik gegeven programmatuur op andere dan de oorspronkelijke aangewezen apparatuur gebruikt zal worden dan wel reeds gebruikt wordt dient KLANT PST hiervan per omgaande schriftelijk op de hoogte te brengen, zodra zich een dergelijke situatie voordoet. PST zal KLANT minimaal € 250,00 administratiekosten en eventuele extra licentiekosten vermeerderd met mogelijke extra onderhoudskosten volgens de geldende tarieven in rekening brengen, e.e.a. per gewijzigde programmatuurregel zoals beschreven in Bijlage 1 van de Software Licentie Overeenkomst. Zo spoedig mogelijk, doch binnen 5 werkdagen, na facturering door PST zal KLANT ervoor zorgdragen dat de programmatuur volledig van voorgaande de apparatuur verwijderd wordt.

Indien in de programmatuur zodanige beveiligingen zijn aangebracht dat wijzigingen in de programmatuur noodzakelijk zijn als de programmatuur naar vervangende apparatuur wordt overgebracht, is KLANT slechts gerechtigd deze wijzigingen uit te voeren na uitdrukkelijk verkregen toestemming van PST hiertoe. Wanneer PST wordt verzocht deze wijzigingen aan te brengen, zal PST dit indien mogelijk tegen de geldende tarieven;

e. gelijktijdig gebruik / server: gebruik van de programmatuur door het in Bijlage 1 van de Software Licentie Overeenkomst vermelde aantal gebruikers tegelijkertijd, waarbij één of meer kopieën van de programmatuur vanaf centrale computerapparatuur (gedeeltelijk) (tijdelijk) worden geladen in de werkgeheugen en/of vastgelegd worden op de harde schijf van de computerapparatuur bij de betreffende gebruikers.

3. gebruik omvat onder meer:

- het kopiëren van de programmatuur naar het (werk)geheugen van computerapparatuur ten behoeve van het daadwerkelijke gebruik daarvan;

- het kopiëren naar en opslaan van de programmatuur op de harde schijf of andere gegevensdrager(s) waarmee KLANT gebruik wil maken van de programmatuur;

- het maken van back-up kopieën van de programmatuur en het gebruikmaken van deze kopieën ingeval vernietiging en/of verminking;

- het maken van kopieën van de programmatuur voor testdoeleinden en het uitvoeren van testen met de programmatuur;

- elektronische transmissie van (delen van) de programmatuur voorzover dit overigens in overeenstemming is met het in deze overeenkomst beschreven gebruik daarvan.

4. Deze overeenkomst houdt geen overdracht in van PST's octrooi- of auteursrecht danwel merkenrecht op de in gebruik gegeven programmatuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar, tenzij PST hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven. PST zal deze toezegging niet onthouden indien KLANT de apparatuur waarop de programmatuur in gebruik is aan derden overdraagt en dit voorafgaand aan de overdracht schriftelijk aan PST meldt. PST zal bij overdracht aan een derde met deze derde in overleg treden over de van toepassing zijnde voorwaarden en vergoedingen.

### **Artikel 23. Garantie**

1. PST garandeert, dat de programmatuur van goede kwaliteit is en geschikt is voor het doel, waarvoor zij is bestemd.

Technische en functionele eigenschappen van de programmatuur zullen tenminste voldoen aan de beschrijving in foldermateriaal, offertes, brieven, handboeken en andere beschrijvingen van PST en/of zijn toeleveranciers van PST, voor zover kenbaar gemaakt aan KLANT.

2. KLANT zal PST de aard en de omvang van elk gebrek melden op de door PST aangegeven wijze, zodra het gebrek of de gevolgen ervan redelijkerwijs zichtbaar wordt.

### **Artikel 24. Diseases**

1. PST betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid tot voorkoming, dat de door hem geleverde programmatuur, alsmede door hem bij onderhoudswerkzaamheden aangewende programmatuur ten tijde van het onderhoud en ten tijde van de levering, 'diseases' bevat (zoals bijv. tijdbommen, Trojaanse paarden of virussen). Bij ontdekking van (de mogelijkheid van) een 'disease' zal PST KLANT hiervan onmiddellijk in kennis stellen en al het mogelijke doen om problemen te voorkomen of op te lossen.

2. De aanwezigheid van een 'disease', die wijzigingen in de programmatuur aanbrengt, zal geen invloed hebben op de onderhoudsverplichting van PST, ongeacht wie voor de aanwezigheid van de disease aansprakelijk is. Voorzover geen garantie- of onderhoudsverplichting bestaat, verklaart PST zich bereid om fouten door diseases te herstellen op basis van de geldende tarieven.

### **Artikel 25. Reverse engineering**

1. Onder reverse engineering wordt verstaan het analyseren en bewerken van de objectcode van de programmatuur, teneinde tot de sourcecode van de programmatuur te geraken.

2. KLANT is slechts gerechtigd reverse engineering toe te passen in die gevallen, dat zij gerechtigd is zelf de programmatuur te onderhouden en steeds nadat KLANT daarvan binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de reverse engineering PST daarvan op de hoogte heeft gesteld met een minimum van 5 werkdagen.

#### **Artikel 26. Onderhoud: Omschrijving en Consequenties**

1. Onder onderhoud van programmatuur wordt verstaan:

- a. het leveren van gebruiksondersteuning;
- b. het verhelpen van storingen;
- c. het uitbrengen van nieuwe versies en/of releases teneinde:
  - fouten in de standaardprogrammatuur te herstellen;
  - functionaliteit en/of performance te verhogen/verbeteren, doch uitsluitend indien gewenst door PST;
  - de programmatuur aan te passen aan nieuwe apparatuur (releases of versies) en/of besturingsprogrammatuur (releases of versies), in de lijn van de bestaande apparatuur en/of besturingsprogrammatuur, vallend binnen een apparaatlijn en in gebruik te nemen door KLANT.

#### **Artikel 27. Gebruiksondersteuning**

1. Dit onderdeel van de overeenkomst heeft betrekking op de ondersteuning van het gebruik van de programmatuur.
2. Ondersteuning bestaat uit het per telefoon, fax of e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de programmatuur.
3. Ondersteuning kan worden ingeroepen tijdens werkdagen en zal uitsluitend worden verleend aan medewerkers van KLANT.
4. PST zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na het indienen van een verzoek om ondersteuning contact tot stand brengen tussen een PST medewerker en degene, die namens KLANT het verzoek heeft ingediend.

#### **Artikel 28. Foutmeldings- en storingsprocedure**

1. Foutmeldingen kunnen worden gedaan tijdens werkdagen, via een door PST aangeduide wijze en uitsluitend door medewerkers van KLANT. Indien KLANT geen onderhoud en gebruikersondersteunings gelden heeft betaald of indien de fout dan wel storing niet kosteloos op basis van de onderhoudsbepalingen kunnen worden uitgevoerd, zal PST KLANT hiervoor een vergoeding in rekening brengen tegen de geldende tarieven. KLANT verplicht zich deze vergoeding volledig te voldoen binnen de door PST daarvoor gestelde betalingstermijn.
2. Foutmeldingen kunnen uitsluitend betrekking hebben op de door PST ondersteunde releases c.q. versies. PST zal KLANT via briefwisseling, e-mail dan wel een vermelding op haar website op de hoogte brengen van het wisselen van releases.
3. Het doel van de storingsprocedure is:
  - 3.1. De programmatuur weer werkend te krijgen;  
Teneinde dit te bereiken zal de eerste actie altijd gericht zijn op het omzeilen van het probleem. Dit heeft prioriteit boven het daadwerkelijk herstellen van de fout in de programmatuur.
  - 3.2. Als punt 3.1 is bereikt, zal PST aanvangen met het herstellen van de fout, waarbij de fout (tenzij anders overeengekomen) wordt behandeld als een prioriteit 3 storing.
4. Aan iedere melding met betrekking tot fouten in de programmatuur wordt een Prioriteitscode toegekend. De vaststelling in welke prioriteitsklasse de opgetreden storing behandeld moet worden geschiedt, na eventueel overleg met PST, door KLANT.
5. Aan de hand van deze Prioriteitscode worden door PST de daarbij behorende activiteiten uitgevoerd, conform onderstaande tabel.  
Prioriteitscode 1;  
Situatie: de programmatuur is niet te gebruiken; kritische impact op productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing.  
Actie: PST onderneemt zo spoedig mogelijk actie na vermelding van alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing en blijft hiermee bezig totdat een aanvaardbare oplossing voorhanden is, danwel tot blijkt dat nader onderzoek, eventueel met derden, noodzakelijk is.  
Prioriteitscode 2:  
Situatie: de programmatuur is operationeel, maar onder ernstige beperkingen; een 'bypass' is voorhanden; de situatie vereist een spoedige oplossing.  
Actie: PST onderneemt zo spoedig mogelijk actie na vermelding van alle activiteiten, die moeten leiden tot een oplossing.  
Prioriteitscode 3:  
Situatie: de programmatuur is beperkt operationeel.  
Actie: PST onderneemt binnen aanvaardbare tijd na vermelding van alle activiteiten, die moeten leiden tot een oplossing.  
Prioriteitscode 4:  
Situatie: er zijn wensen t.a.v. verbeteringen in de programmatuur, bijvoorbeeld n.a.v. afwijkingen op de specificaties of voor KLANT gewijzigde behoeftes.  
Actie: PST aanvaardt mogelijk de wens tot verbetering van de programmatuur en zal t.z.t. de aangegeven wensen honoreren dan wel haar toeleveranciers hierom verzoeken.  
Bij foutmeldingen met Prioriteit 1 en 2 zal een eerste telefonisch contact ogenblikkelijk tot de aangegeven acties leiden.  
Schriftelijke bevestiging van alle gemelde problemen dient te allen tijde plaats te vinden door KLANT op een door PST aangegeven wijze. KLANT zal zich maximaal inspannen alle relevante informatie aan PST ter beschikking te stellen, die de analyse van de foutmelding mogelijk maakt.  
Indien binnen 24 uur dan wel de volgende werkdag door PST geen voor KLANT aanvaardbare oplossing wordt bereikt, of indien duidelijk wordt, dat met de oplossing meer tijd gemoeid zal zijn, zal PST mogelijk extra mankracht inschakelen, waaronder ook wordt verstaan het inschakelen van specialisten zonodig werkzaam bij derden.
6. De verplichting van PST tot onderhoud van de programmatuur, vervalt indien KLANT zonder voorafgaande toestemming van PST wijzigingen in de programmatuur uitvoert danwel door derden laat uitvoeren. De verplichting van KLANT tot betaling van de eventuele onderhoud en gebruikersondersteuningsgelden vervalt echter niet.

#### **Artikel 29. Nieuwe versies en releases**

1. Nieuwe versies en releases zullen door PST aan KLANT worden aangeboden. Indien KLANT met betrekking tot de programmatuur een onderhoudscontract heeft gesloten, zal voor de ingebruikneming van een nieuwe versie of release door KLANT

geen aanvullende vergoeding verschuldigd zijn. KLANT is niet verplicht een door PST aangeboden nieuwe versie of release af te nemen.

2. Wijzigingen en/of aanvullingen in de verstrekte programmatuur, danwel vervanging door nieuwe programmatuur, daaronder begrepen nieuwe releases of versies, zullen nimmer leiden tot een beperking van de toepassingen casu quo toepassingsmogelijkheden van de apparatuur en/of programmatuur, al dan niet in samenhang met aanwezige bestanden.

#### **Artikel 30. Onderhoud in eigen beheer of door een derde**

1. KLANT heeft het recht om het geheel of een gedeelte van de onderhoudswerkzaamheden op de programmatuur in eigen beheer uit te voeren of door een derde te laten uitvoeren:

a. ingeval van surséance van betaling, ontbinding van de vennootschap, faillissement of ontbinding van de overeenkomst door PST; b. indien KLANT een reëel belang heeft om een oude release van de programmatuur te blijven gebruiken, welke release PST niet meer onderhoudt, doch uitsluitend wanneer PST hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend. Alsdan zal KLANT zijn belang om een oude release van de programmatuur te blijven gebruiken aantonen.

2. In zodanig geval verplicht PST zich daartoe medewerking te verlenen, ondermeer door de daartoe benodigde informatie alsmede de daartoe geëigende hulpmiddelen te verschaffen op basis van de geldende tarieven.

3. De bepalingen van het artikel 'Geheimhouding' zijn onverkort van toepassing, met dien verstande dat KLANT gerechtigd is onder het opleggen van strikte geheimhoudingsbepalingen betrouwbare derden voor het onderhoud op de programmatuur in te zetten.

#### **Artikel 31 Niet-overname personeel**

KLANT zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met PST, medewerkers van PST of van ondernemingen waarop PST ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel aan de andere kant, direct of indirect, voor zich laten werken. Gebeurt dit wel, dan is PST gerechtigd e en direct opeisbare schadevergoeding à € 25.000,00 te eisen, onverminderd enig omzetverlies, en KLANT verplicht zich bij dezen de schadevergoeding volledig te voldoen binnen 10 dagen na dagtekening van de brief c.q. factuur die zij hieromtrent van PST ontvangt.

#### **Artikel 32 Forumkeuze**

1. De rechter in de vestigingsplaats van PST is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft PST het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Op elke overeenkomst tussen PST en KLANT is Nederlands recht van toepassing.

3. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitdrukkelijk uitgesloten.

Deze voorwaarden zijn op 3 juni 2003 gedeponereerd in Nederland bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30159013. PST Business Solutions B.V. te Tiel, Nederland, 16 juni 2004.