

ALGEMENE VOORWAARDEN

DOCKBITE B.V.

Versie 1.1
Datum 26-06-2018

Inhoudsopgave

MODULE A – ALGEMEEN.....	1
MODULE B – DEVELOPMENT EN DESIGN.....	9
MODULE C – HOSTING EN ONDERHOUD.....	13

MODULE A – ALGEMEEN

ARTIKEL A.1. DEFINITIES

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen (in enkel- en meervoud) hebben de hiernavolgende betekenis, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.

- A.1.1. Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.2. Dienst(en):** de dienst(en) en werkzaamheden die Dockbite voor Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - a. *(Web)development en (web)design:* Dienst bestaande uit het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, games, en andere ontwerpen en applicaties.
 - b. Andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of Offerte van Dockbite.
- A.1.3. Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Dienst aanvangt.
- A.1.4. Dockbite:** de vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Dockbite b.v., gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 64320235.
- A.1.5. Offerte:** elk mondeling of schriftelijk vrijblijvend aanbod van Dockbite.
- A.1.6. Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Dockbite een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) of erfgenamen.
- A.1.7. Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Dockbite en Opdrachtgever ontstaan uit een aanbod of Offerte gedaan door Dockbite en de geldige aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.
- A.1.8. Partij:** Dockbite en Opdrachtgever afzonderlijk, dan wel gezamenlijk.
- A.1.9. Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.
- A.1.10. Werk:** de door Dockbite ontwikkelde of ontworpen websites, applicaties, lay-out, databestanden, software/programmatuur (maatwerk en standaard), documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen of andersoortige voortbrengselen ten behoeve en in opdracht van Opdrachtgever.

A.1.11. Werkuren: uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

ARTIKEL A.2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

- A.2.1.** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Offerte of aanbieding en werkzaamheden van Dockbite ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- A.2.2.** De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is en er is strijdigheid tussen artikelen uit een specifieke module en de module A, prevaleert de specifieke bepaling deze boven de module A.
- A.2.3.** De definities als omschreven in artikel A.1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een andere betekenis wordt toegekend.
- A.2.4.** Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn voor Dockbite alleen bindend indien en voor zover deze door Dockbite uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- A.2.5.** Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts mogelijk voorzover dit voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst expliciet en schriftelijk door Partijen wordt overeengekomen.
- A.2.6.** In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- i. de Overeenkomst;
 - ii. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
 - iii. deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL A.3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- A.3.1.** De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van de Offerte of de aanbieding door Opdrachtgever. De Offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk of per e-mail te worden geretourneerd. Indien de Overeenkomst mondeling tot stand komt, zal de Overeenkomst gesloten worden door schriftelijke bevestiging door Dockbite.
- A.3.2.** Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Dockbite werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de Offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Dockbite verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- A.3.3.** Een Offerte opgesteld door Dockbite is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Dockbite, tenzij anders aangegeven in de Offerte. Door Dockbite uitgebrachte Offertes kunnen te allen tijde door Dockbite worden ingetrokken, doch na ontvangst van aanvaarding slechts binnen 48 uur. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Dockbite het recht de prijzen hier op aan te passen.
- A.3.4.** Onverminderd de bevoegdheid van Dockbite tot intrekken van de Offerte overeenkomstig lid 3 van dit artikel, kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- A.3.5.** De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Dockbite ("de ingangsdatum") of vanaf het moment dat Opdrachtgever de indruk wekt met de Offerte in te stemmen. Een Offerte kent een geldigheidsduur van 30 dagen.
- A.3.6.** Een aanbod of gedane Offerte geldt niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.

- A.3.7.** Indien Opdrachtgever slechts een deel van de Offerte accordeert en derhalve slechts een deel van de Diensten afneemt, kan Dockbite de prijs wijzigen en een nieuw aanbod doen. Afname van een deel houdt niet in dat de prijs naar rato wordt aangepast.

ARTIKEL A.4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- A.4.1.** Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dockbite zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de Offerte.
- A.4.2.** Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Dockbite dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Dockbite zal de de Diensten uitvoeren op basis van een inspanningsverplichting en nimmer als een resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk door Partijen is overeengekomen.
- A.4.3.** Genoemde leveringstermijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.4.4.** Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Dockbite het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Dockbite zal de onkosten die de derde maakt niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- A.4.5.** Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dockbite aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Dockbite worden verstrekt.
- A.4.6.** Naast de gegevens als bedoeld in artikel A.4.5 is Opdrachtgever gehouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Dockbite en Opdrachtgever te verstrekken aan Dockbite. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Dockbite hier onverwijld van op de hoogte brengen.
- A.4.7.** Indien de gegevens als bedoeld in artikel A.4.5 en A.4.6 niet tijdig aan Dockbite worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Dockbite het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.
- A.4.8.** Indien in de Overeenkomst is opgenomen dat de Dienst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Dockbite de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- A.4.9.** Indien door Dockbite of door Dockbite ingeschakelde derden in het kader de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten. Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat bedoelde faciliteiten voldoen aan de geldende arbo-normen en/of relevante veiligheidsvoorschriften. Dockbite kan geen garanties geven over welke medewerkers eventueel werkzaamheden op locatie zullen verrichten. Opdrachtgever heeft hierop geen inspraak.
- A.4.10.** Opdrachtgever kan geen exclusiviteit afdwingen op een door Dockbite geleverde Dienst. Het is Dockbite toegestaan om ook directe concurrenten van Opdrachtgever te bedienen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

ARTIKEL A.5. AANSPRAKELIJKHEID

- A.5.1.** Tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid is de aansprakelijkheid van Dockbite voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Dockbite van zijn verplichtingen onder de

Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van Dockbite, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan de vergoedingen die Opdrachtgever in de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadebrengende gebeurtenis heeft betaald aan Dockbite, met een maximum van EUR 5000,- (zegge: vijfduizend euro).

- A.5.2.** Tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid zal de totale aansprakelijkheid van Dockbite voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat de verzekering zal uitkeren. Indien de verzekering geen uitkering doet, zal de aansprakelijkheid worden beperkt tot een bedrag van EUR 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- A.5.3.** Aansprakelijkheid van Dockbite voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens, gegevens op opgeslagen op apparatuur van Dockbite en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- A.5.4.** Dockbite is tevens nadrukkelijk niet aansprakelijk voor verlies van opgeslagen data in een testomgeving. Opdrachtgever is zich te allen tijde er van bewust dat de testomgeving niet bestemd is voor productiedoeleinden.
- A.5.5.** De aansprakelijkheid van Dockbite wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Dockbite onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt en een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en Dockbite ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.
- A.5.6.** Opdrachtgever vrijwaart Dockbite voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.

ARTIKEL A.6. OVERMACHT

- A.6.1.** Dockbite is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van enige van buiten komende oorzaak, voorzien of niet-voorzien, waarop Dockbite geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Dockbite niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
- A.6.2.** Hieronder wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Dockbite komt. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlogen, stremmingen in het vervoer, stakingen, netwerkaanvallen zoals synfloods of (distributed) denial-of-serviceaanvallen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Dockbite door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Dockbite kan worden gevergd.
- A.6.3.** Dockbite kan gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten, waarmee tevens de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan negentig (90) dagen, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.
- A.6.4.** Voor zover Dockbite ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk een verplichting uit de Overeenkomst is nagekomen of deze tijdens de periode van overmacht zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Dockbite gerechtigd om het reeds nageko-

men respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

ARTIKEL A.7. GEHEIMHOUDING

- A.7.1.** Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen, waaronder de inhoud van de Overeenkomst. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.7.2.** Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der Partijen als zodanig is aangeduid.
- A.7.3.** Alle Offertes, broncodes van Werken en concepten (bevattende, onder andere, ideeën) door Dockbite aan Opdrachtgever overlegd of met deze besproken zijn van vertrouwelijke aard.
- A.7.4.** In het geval van schending van de voorgaande leden door Opdrachtgever zal Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 10.000,- (zegge: tienduizend euro) per overtreding en EUR 1.000,- (zegge: duizend euro) per dag dat de schending voortduurt verbeuren aan Dockbite, welke niet in aanmerking komt voor enige verrekening. Deze bepaling laat onverminderd het recht van Dockbite tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).

ARTIKEL A.8. PRIJZEN

- A.8.1.** Vergoedingen voor het leveren van de Diensten zijn genoemd in (de bijlage bij) de Overeenkomst of in de door Dockbite aangeboden Offerte. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief btw.
- A.8.2.** Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen maandelijks, per kwartaal of per jaar (zoals overeengekomen) voorafgaand aan de nieuwe periode, aan Opdrachtgever worden gefactureerd.
- A.8.3.** Indien Dockbite geen aanbieding of Offerte heeft gedaan, zullen de vergoedingen voor de te leveren Diensten in beginsel op basis van het uurtarief worden vastgesteld. Voor zover mogelijk zal Dockbite de uurtarieven voorafgaand aan de werkzaamheden bekend maken.
- A.8.4.** Dockbite is gerechtigd de prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen. Indien een leverancier van Dockbite echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Dockbite gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Dockbite zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
- A.8.5.** Dockbite is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat de Opdrachtgever door (organisatorische) wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

ARTIKEL A.9. BETALINGSVOORWAARDEN

- A.9.1.** Dockbite zal de geoffreerde bedragen op de volgende wijze in rekening brengen:
- a. Offertes met een bedrag tot EUR 1.000,- (zegge: duizend euro): 100% vooruitbetaling voorafgaand aan werkzaamheden.
 - b. Offertes met een bedrag vanaf EUR 1.000,- (zegge: duizend euro): 40% vooruitbetaling voorafgaand aan werkzaamheden; 40% tijdens de werkzaamheden en 20% na afloop van de werkzaamheden.
- A.9.2.** Opdrachtgever gaat akkoord met de elektronische facturatie door Dockbite. Facturen zullen in PDF of ander passend formaat worden verzonden aan het bij Dockbite bekende e-mailadres van Opdrachtgever.

- A.9.3.** Facturen van Dockbite hebben in beginsel een betaaltermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum, tenzij een andere betaaltermijn op de factuur is vermeld.
- A.9.4.** Na het verstrijken van de betaaltermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Dockbite gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst of het tijdelijk opschorten van de Dienst.
- A.9.5.** Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke rente, gehouden tot het betalen van de administratiekosten. Deze administratiekosten worden vastgesteld op 3% van het factuurbedrag en met een minimum van EUR 45,00 exclusief btw.
- A.9.6.** In bovenstaande gevallen heeft Dockbite voorts het recht de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten dan wel buiten gebruik te stellen, zonder dat Opdrachtgever het recht heeft een vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.
- A.9.7.** Een vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- A.9.8.** Indien Opdrachtgever meent dat een factuur onjuist is, dient Opdrachtgever binnen vijf (5) Werkdagen na de factuurdatum schriftelijk zijn bezwaren aan Dockbite kenbaar te maken. De betalingsverplichting blijft te allen tijde staan en schorten de betaalverplichting niet op. Het eventueel teveel betaalde zal middels een creditfactuur worden verrekend.
- A.9.9.** In het geval dat Opdrachtgever na ontvangst van de factuur redelijkerwijs kan inschatten deze niet (tijdig) te kunnen voldoen, dient Opdrachtgever dit binnen vijf (5) Werkdagen schriftelijk kenbaar te maken aan Dockbite. Beide Partijen treden dan in overleg en wordt mogelijk naar een passende betalingsregeling gezocht.
- A.9.10.** Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Dockbite in afwijking van artikel A.9.1 het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor het gehele factuur bedrag of, indien het een duurovereenkomst betreft, twaalf (12) maanden dienstverlening.

ARTIKEL A.10. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- A.10.1.** De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Dockbite of vanaf het moment dat Opdrachtgever de indruk wekt met de Offerte in te stemmen, tenzij gezamenlijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen in de Overeenkomst.
- A.10.2.** De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Dienst(en). De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide Partijen. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, zal deze in beginsel worden aangegaan voor de termijn van twaalf (12) maanden. Daarna wordt deze stilzwijgend verlengd met perioden van steeds twaalf (12) maanden, tenzij één der Partijen de Overeenkomst beëindigt met inachtneming van de opzegtermijn tegen het einde van de voorgenoemde periode.
- A.10.3.** Opdrachtgever zal een opzegtermijn van één (1) maand in acht nemen, indien er sprake is van een duurovereenkomst.
- A.10.4.** Dockbite zal een opzegtermijn van twee (2) maanden in acht nemen, indien er sprake is van een duurovereenkomst.

- A.10.5.** Dockbite heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enige gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding op te zeggen, indien
- a) Opdrachtgever tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en een dergelijke tekortkoming niet binnen vijf (5) Werkdagen na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever is hersteld;
 - b) indien Opdrachtgever surséance van betaling dan wel zijn faillissement heeft aangevraagd of het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd, gevorderd of uitgesproken of Opdrachtgever een onderhands akkoord aanbiedt aan zijn crediteuren;
 - c) na het sluiten van de Overeenkomst Dockbite ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - d) na het sluiten van de Overeenkomst Dockbite ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - e) Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- A.10.6.** In het geval van gehele of gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever, op welke grond dan ook, is Opdrachtgever verplicht de reeds door Dockbite gemaakte uren te vergoeden. In de Offerte kan van de hoogte van de vergoeding worden afgeweken.
- A.10.7.** In het geval van gehele of gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever of Dockbite, op welke grond dan ook, is het Opdrachtgever niet toegestaan om voorstellen of onderdelen van Werken te gebruiken zonder voorafgaande toestemming van Dockbite.
- A.10.8.** Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Dockbite op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Dockbite de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt Dockbite haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.

ARTIKEL A.11. WIJZIGING VAN OVEREENKOMST

- A.11.1.** Dockbite is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen vooraankondigt bij Opdrachtgever. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd, zonder het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst op te kunnen zeggen.
- A.11.2.** Indien Opdrachtgever tijdig bezwaar maakt tegen de wijzigingen, zal Dockbite de wijzigingen heroverwegen en intrekken als zij het bezwaar terecht vindt.
- A.11.3.** Indien Dockbite echter de wijzigingen doorzet ondanks het bezwaar van Opdrachtgever, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te beëindigen per het moment dat de wijzigingen in werking treden.
- A.11.4.** Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- A.11.5.** Indien Partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dockbite zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Dockbite Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

- A.11.6.** Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Dockbite daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

ARTIKEL A.12. PERSONEEL

- A.12.1.** Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Dockbite voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Dockbite in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dockbite. Onder werknemers van Dockbite worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Dockbite of van één van Dockbite gelieerde ondernemingen of die door Dockbite in welke vorm ook zijn ingehuurd.
- A.12.2.** In het geval van schending van het voorgaande lid door Opdrachtgever zal Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) per overtreding Deze bepaling laat onverminderd het recht van Dockbite tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).

ARTIKEL A.13. OVERIGE BEPALINGEN

- A.13.1.** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- A.13.2.** Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.
- A.13.3.** Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- A.13.4.** De door Dockbite ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en administratie geldt als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.13.5.** Onder “schriftelijk” valt in deze Overeenkomst ook communicatie per e-mail of fax, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.13.6.** Indien Opdrachtgever wordt overgenomen door een derde partij of indien Opdrachtgever een derde partij overneemt, meldt zij dit steeds onverwijld aan Dockbite nadat Opdrachtgever bekend is geworden met de overname.
- A.13.7.** Dockbite is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
- A.13.8.** Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen van de Overeenkomst zullen voorts ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.

MODULE B – DEVELOPMENT EN DESIGN

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, programmatuur, software, games en ontwerpen geldt voorts het in deze module bepaalde.

ARTIKEL B.1. ONTWIKKELEN VAN WERKEN

- B.1.1.** Dockbite geeft geen garanties ten aanzien van functioneren van de Werken bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de Offerte anders is vermeld.
- B.1.2.** Dockbite is in geen geval gehouden tot het aanleveren, migreren, invoeren en/of corrigeren van informatie. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van deze informatie.
- B.1.3.** Indien de ontwikkeling vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Dockbite levert, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Dockbite. Opdrachtgever vrijwaart Dockbite van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
- B.1.4.** Dockbite is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- B.1.5.** Dockbite heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
- B.1.6.** Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Dockbite zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- B.1.7.** Opdrachtgever vrijwaart Dockbite voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software en andere delen van het Werk, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Dockbite.
- B.1.8.** Dockbite zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML/CSS of PHP-code) van geleverde Werken nimmer aan Opdrachtgever of derden ter beschikking stellen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.1.9.** Dockbite zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang Dockbite Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Dockbite Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. Dockbite is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is Dockbite gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.
- B.1.10.** Dockbite zal zich inspannen om kwalitatief goede ondersteuning te leveren voor de door haar ontwikkelde Werken. Dockbite biedt echter geen garanties over de reactietijden of mate van ondersteuning, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement* (SLA).
- B.1.11.** Dockbite zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkuren, voor zover een van toepassing zijnde SLA niet anders bepaalt.

- B.1.12.** Het is Dockbite toegestaan om een naamsvermelding op te nemen in het Werk. Indien Opdrachtgever hier bezwaar op aantekent zal Dockbite deze naamsvermelding kosteloos verwijderen.

ARTIKEL B.2. TESTS EN TESTOMGEVING

- B.2.1.** Opdrachtgever zal voorafgaand aan de oplevering in staat worden gesteld om de Werken te testen in een testomgeving. Dockbite zal Opdrachtgever toegang verschaffen tot deze testomgeving middels het toesturen van een locatie (URL) en inloggegevens.
- B.2.2.** De toegang tot deze testomgeving is strikt gebonden aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan derden toegang te verschaffen tot deze testomgeving door de locatie (URL) en/of de inloggegevens door te sturen aan de derde.
- B.2.3.** Opdrachtgever is er zich van bewust dat de testversie niet geschikt is voor productie-doeleinden, in welke vorm dan ook. Het is dan ook niet toegestaan deze de testomgeving te gebruiken voor deze doeleinden.
- B.2.4.** Dockbite is niet verplicht de in de testomgeving opgeslagen Data te verplaatsen naar een productieomgeving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.2.5.** Dockbite is in geen enkel geval aansprakelijk voor verlies en/of openbaarmaking van de in de testomgeving opgeslagen Data.
- B.2.6.** Opdrachtgever is er zich van bewust dat het Werk communicatie (bijvoorbeeld e-mail) kan versturen aan opgegeven adressen. Dockbite is niet aansprakelijk voor deze verzonden communicatie.
- B.2.7.** Dockbite geeft geen garanties omtrent de beschikbaarheid, volledigheid en correcte werking van de testomgeving. Tevens kan aan een reeds afgesloten SLA geen garanties worden ontleend met betrekking tot de testomgeving.

ARTIKEL B.3. OPLEVERING EN ACCEPTATIE

- B.3.1.** Dockbite zal de te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- B.3.2.** Oplevering geschiedt middels beschikbaarstelling in een testomgeving als bedoeld in artikel B.2.
- B.3.3.** Opdrachtgever dient vervolgens binnen tien (10) Werkdagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Van acceptatie van de opgeleverde werken is sprake indien:
- a. Opdrachtgever de oplevering heeft geaccepteerd middels ondertekening en retournering van het acceptatieformulier;
 - b. Opdrachtgever het opgeleverde werk gebruikt voor productiedoeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het overzetten van de Werken naar een productieomgeving;
 - c. Opdrachtgever niet binnen een periode van tien (10) Werkdagen het opgeleverde afkeurt, niet een revisieronde heeft aangevraagd of geen bezwaar heeft gemaakt tegen oplevering.

Partijen kunnen hier bij Overeenkomst vanaf wijken, tevens kan er in nadere documentatie een andere afspraak gemaakt worden, zoals in een ontwerp, planning etc.

- B.3.4.** Indien een Werk in fasen (zgn. sprints) wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- B.3.5.** Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Dockbite zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Dock-

bite doen door het resultaat te reviseren of de reden gemotiveerd te verwerpen. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van tien (10) Werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

- B.3.6.** Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd, zal er naar oordeel van Dockbite een redelijk aantal revisierondes volgen.
- B.3.7.** Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Dockbite gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Dockbite kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.
- B.3.8.** Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Dockbite het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na acceptatie van de opgeleverde Werken.
- B.3.9.** Gewenste wijzigingen in Werken dienen door Opdrachtgever puntsgewijs, schriftelijk aan te worden geleverd. Dockbite beoordeelt vervolgens of deze werkzaamheden binnen de Overeenkomst vallen, of apart worden geoffreerd als zijnde meerwerk.

ARTIKEL B.4. INSTALLATIE

- B.4.1.** Indien dit onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, zal Dockbite de Werken of nader overeen te komen software of andere data installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Dockbite zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Dockbite voldoet, is Dockbite gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
- B.4.2.** Opdrachtgever zal op verzoek van Dockbite een licentieovereenkomst ondertekenen met Dockbite ten behoeve van de licentieverlening met betrekking tot de Werken.
- B.4.3.** Opdrachtgever zal op verzoek van Dockbite medewerkers en hulppersonen van Dockbite alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- B.4.4.** De door Dockbite ontwikkelde Werken zijn ontwikkeld voor een specifieke omgeving, zijnde de werkstation- en/of serverhardware, -software en/of -configuratie.
- B.4.5.** Dockbite zal Opdrachtgever op verzoek op de hoogte stellen van deze systeemvereisten, maar kan in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk worden gesteld voor het al dan niet functioneren van de geleverde Werken op de systemen van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde (waaronder een hostingprovider mede verstaan). Daarnaast zal Dockbite niet verplicht zijn om aanpassingen te maken aan de Werken ten behoeve van de juiste werking op de eerdergenoemde systemen van Opdrachtgever. Dockbite zal echter wel assistentie verlenen bij het zoeken naar een passende oplossing, voor zover zij dit redelijk acht. Dit staat ter vrije beoordeling van Dockbite.
- B.4.6.** Opdrachtgever is er zich van bewust dat het door interne processen van Dockbite, waaronder haar release management, niet mogelijk is om zelf aanpassingen te maken in de Werken in de omgeving waarin de Werken zijn opgeleverd.

- B.4.7.** Indien Opdrachtgever het in het vorige lid bepaalde negeert en wijzigingen maakt in de Werken, zullen de kosten voor het herstel van de Werken voor rekening komen van Opdrachtgever.

ARTIKEL B.5. GARANTIE

- B.5.1.** Dockbite garandeert dat de opgeleverde Werken op correcte wijze werken voor de duur van drie (3) maanden. Indien Dockbite slechts Werken levert, ontwikkeld door derden, geeft zij geen enkele vorm van garantie. In de Overeenkomst wordt vermeld of hier sprake van is.
- B.5.2.** Voor wijzigingen in de Werken geldt een garantietermijn van één (1) maanden.
- B.5.3.** Dockbite is niet verplicht om problemen in de Werken te verhelpen die meer dan drie (3) maanden na oplevering worden geconstateerd en te wijten zijn aan veranderingen van de omgeving of andere technische invloeden (waaronder browsers, hosting infrastructuur, besturingssystemen en gewijzigde standaarden mede begrepen).

ARTIKEL B.6. MEERWERK

- B.6.1.** Wijzigingen aan de Werken die gemaakt dienen te worden ten gevolge van (wijzigingen in de) geldende wet- en regelgeving gelden als meerwerk, tenzij de technische gevolgen vóór het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtgever bekend zijn gemaakt aan Dockbite en zijn opgenomen in het technische ontwerp, de planning of andere documentatie van het Werk.
- B.6.2.** Dockbite is niet gehouden de functionaliteiten van het Werk te toetsen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming, Burgerlijk Wetboek en Telecommunicatiewet. De toetsing aan geldende wet- en regelgeving valt te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- B.6.3.** Wijzigingen als het gevolg van nieuwe of gewijzigde inzichten die tijdens het ontwikkelingsproces zijn ontstaan, gelden als meerwerk. Dit is geheel ter beoordeling van Dockbite.
- B.6.4.** Dockbite zal duidelijk en vooraf aangeven welke werkzaamheden als meerwerk dienen te worden beschouwd. Daarnaast zal Dockbite opgave doen van de kosten die het meerwerk met zich meebrengen.

ARTIKEL B.7. INTELLECTUELE EIGENDOM

- B.7.1.** Voor door Dockbite zelf ontwikkelde Werken geldt dat de intellectuele eigendomsrechten bij Dockbite liggen, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen dat de rechten overgedragen worden.
- B.7.2.** De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Dockbite gebruikte open source software of materialen/software geleverd door derden, liggen bij de ontwikkelaar van die software of een andere rechthebbende. Dergelijke rechten kunnen in geen enkel geval worden overgedragen aan Opdrachtgever.
- B.7.3.** Opdrachtgever verkrijgt, indien niet anders is overeengekomen, een niet exclusieve licentie voor onbepaalde tijd van Dockbite voor de Werken als bedoeld in artikel B.7.1. Onder deze licentie heeft Opdrachtgever het recht de Werken te gebruiken voor zijn eigen doeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het exploiteren van een website.
- B.7.4.** Opdrachtgever is niet gerechtigd het in het vorige lid bedoelde gebruiksrecht aan derden over te dragen, in licentie te geven en/of te verkopen, danwel op enige andere wijze aan derden ter beschikking te stellen, daarop een (stil) pandrecht te vestigen, of op welke wijze dan ook openbaar te maken, te vermenigvuldigen en/of te kopiëren anders dan ten behoeve van eigen gebruik, en mag het geleverde niet bewerken, een en ander steeds tenzij schriftelijke anders is overeengekomen.

- B.7.5.** Het is Dockbite toegestaan de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes in zijn geheel of gedeeltelijk voor andere opdrachtgevers en doeleinden te gebruiken.
- B.7.6.** Het is Dockbite toegestaan om technische maatregelen te treffen om wijzigingen in de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes tegen te gaan. Hieronder wordt mede verstaan het beveiligen van de Werken door middel van encryptie.
- B.7.7.** Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar Dockbite, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij Dockbite een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Dit geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.
- B.7.8.** Indien de Opdrachtgever in strijd handelt met het in dit artikel gestelde is Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 12.500,- (zegge: twaalf duizend honderd euro) per overtreding aan Dockbite verschuldigd, onverminderd het recht van Dockbite op schadevergoeding op grond van de wet.

MODULE C – HOSTING EN ONDERHOUD

ARTIKEL C.1. HOSTING

- C.1.1.** Dockbite biedt zelf geen mogelijkheid aan tot hosting van een Werk. Indien hosting onderdeel is van de Dienstverlening en de Overeenkomst zal Dockbite bij een derde partij hostingdiensten afnemen ten behoeve van de door Opdrachtgever afgenomen Diensten. Dockbite schakelt de derde partij zelf in, maar is niet verantwoordelijk voor de levering en uitvoering.
- C.1.2.** Artikel A.4.4 is niet van toepassing op in het vorige lid bedoelde hostingdiensten, geleverd door derden. Daarnaast is Dockbite nimmer aansprakelijk voor welke schade ook geleden door Opdrachtgever, welke verband houdt met de dit artikel bedoelde Diensten.
- C.1.3.** De in dit artikel bedoelde derde partijen kunnen nadere en eigen voorwaarden voor het gebruik van de dienstverlening hanteren. Dockbite zal deze voorwaarden, indien mogelijk en noodzakelijk, aan Opdrachtgever ter hand stellen.

ARTIKEL C.2. ONDERHOUD

- C.2.1.** Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Werken conform Overeenkomst of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van Werken.
- C.2.2.** Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dockbite zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de Offerte en andere afspraken, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- C.2.3.** In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Dockbite zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.
- C.2.4.** Alle Diensten zoals bedoeld in deze Module (C) geleverd door Dockbite worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Dockbite uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- C.2.5.** Dockbite biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Dockbite zal zich inspannen verzoeken van Dockbite zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Werken.

ARTIKEL C.3. UPDATES EN VERBETERINGEN

- C.3.1.** Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Dockbite zich inspannen om van tijd tot tijd de Werken aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.
- C.3.2.** Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Dockbite zich inspannen om de Werken up-to-date te houden. Dockbite is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Dockbite is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.
- C.3.3.** Dockbite zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Werken. Dockbite is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of

een goede werking of beschikbaarheid van de Werken kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Werken zijn kosten verbonden. Dockbite zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

C.3.4. Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere werken, systemen etc., zullen Dockbite en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Dockbite gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

C.3.5. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Werken wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Dockbite hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Dockbite heeft gemeld en Dockbite deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Dockbite kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

C.3.6. Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

ARTIKEL C.4. ONDERSTEUNING OP AFSTAND

C.4.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

C.4.2. Dockbite zal op verzoek van Opdrachtgever software of programmatuur voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

C.4.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Dockbite in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

C.4.4. Dockbite is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op Werkdagen bereikbaar.