

THE COMPETENCE GROUP B.V.

Algemene Voorwaarden Inzake Onderhoudsdiensten met betrekking tot TCG Programmatuur

Artikel 1. Begrippen

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden "inzake Onderhoudsdiensten door TCG met betrekking tot "TCG Programmatuur" vormen een aanvulling op en zijn een onlosmakelijk geheel van de Algemene Voorwaarden "inzake de beschikbaarstelling van TCG Programmatuur". In laatst genoemde Algemene Voorwaarden gehanteerde begrippen worden geacht hierbij integraal te zijn herhaald en ingesloten, tenzij onder artikel 1.2 anderszins is bepaald en/of de context anderszins vergt.
- 1.2 In afwijking, respectievelijk ter aanvulling op de onder 1.1 bedoelde begrippen worden met betrekking tot de Onderhoudsdiensten de navolgende begrippen met een Beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:
- 1.2.1 "**Aanbieding**": de door TCG aan Cliënt uitgebrachte schriftelijke offerte voor Onderhoudsdiensten met betrekking tot de TCG Programmatuur als vermeld in de tussen Cliënt en TCG geldende Gebruiksrechtovereenkomst.
- 1.2.2 "**Cliënt**": de natuurlijke of rechtspersoon die (i) onder geldige Gebruiksrechtovereenkomst het recht op gebruik van TCG Programmatuur verkrijgt, respectievelijk heeft verkregen, en (ii) aan wie door TCG een Aanbieding op de onder de Gebruiksrechtovereenkomst vallende TCG Programmatuur wordt uitgebracht, en (iii) met wie een Onderhoudsovereenkomst op TCG Programmatuur tot stand is gekomen.
- 1.2.3 "**Compatibiliteitskwesaties**": aangelegenheden die de geschiktheid van verschillende typen computer (gebruiks)programmatuur betreffen om naast elkaar op hetzelfde computersysteem te bestaan en in samenhang te kunnen worden gebruikt.
- 1.2.4 "**Correctieve Actie**": het naar beste vermogen onderzoeken door TCG en waar mogelijk wegnemen van Fouten of Gebreken die zich voordoen in Ondersteunde Versies van de TCG Programmatuur (bij gebruik overeenkomstig de daarvoor geldende specificatie en documentatie) door TCG geboden oplossingen, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3 en artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.2.5 "**Cosmetische Storing of Fout**": Een gebrek of fout die de werking van de TCG Programmatuur overeenkomstig de specificaties van TCG niet verhindert en niet valt onder de definitie van Kritische Storing; derhalve geen directe Correctieve Actie behoeft.
- 1.2.6 "**Gebrek**" of "**Fout**": het niet voldoen van de TCG Programmatuur aan de daarvoor geldende door TCG vermelde gegevens en werking, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van de TCG Programmatuur overeenkomstig de daarvoor door TCG vermelde functionaliteit.
- 1.2.7 "**Kritische Storing of Fout**": gebrek of fout in de werking van de TCG Programmatuur die verhindert dat een wezenlijk deel van de functionaliteit van de programmatuur werkt overeenkomstig de door TCG verstrekte specificaties en/of welke van zodanige aard is, dat zij een herhaald vastlopen van het systeem en/of verlies van gegevens kan veroorzaken.
- 1.2.8 "**Onderhoudsovereenkomst**": het samenstel van: (i) de door TCG aan de Cliënt uitgebrachte Aanbieding voor het verrichten van Onderhoudsdiensten met betrekking tot de TCG Programmatuur die door Cliënt wordt gehouden onder de met TCG geldende Gebruiksrechtovereenkomst; (ii) de daarop van toepassing zijnde onderhoudsprijzen als vermeld in de laatst geldende Prijslijst; en (iii) de onderhavige Algemene Voorwaarden die op de Aanbieding integraal van toepassing zijn.
- 1.2.9 "**Onderhoud of Onderhoudsdiensten**": de aan Cliënt geboden ondersteuning van TCG gedurende de reguliere bedrijfstijden zoals nader bepaald in onderstaand artikel 3.13 op TCG Programmatuur die onder een geldende Gebruiksrechtovereenkomst bij Cliënt in gebruik is op de wijze en in de vorm als in de artikelen 3 en 4 van deze Algemene Voorwaarden bepaald.
- 1.2.10 "**Ondersteunde Versies**": de benoemde versies van TCG Programmatuur die door TCG onder en krachtens de bepalingen van de Onderhoudsovereenkomst worden ondersteund. Dit zijn de laatst geldende, voor algemeen gebruik door TCG vrijgegeven versies van TCG Programmatuur ("Verbeterde"- of "Nieuwe Versies" daarin begrepen) plus twee backreleases; zijnde de direct aan de laatst vrijgegeven versie van TCG Programmatuur voorafgaande 2 versies (Verbeterde Versies en/of Nieuwe Versies, dan wel een combinatie daarvan).

- 1.2.11 **"TCG"**: de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid The Competence Group B.V., The Competence Company B.V. en The Infra Competence Company B.V., allen statutair gevestigd te IJsselstein.

Artikel 2. Tot stand komen Onderhoudsovereenkomst

- 2.1 De Onderhoudsovereenkomst tussen TCG en Cliënt komt tot stand nadat de door TCG uitgebrachte Aanbieding door Cliënt is aanvaard en het door Cliënt voor akkoord getekende exemplaar van de Aanbieding door TCG retour is ontvangen, of nadat TCG op verzoek van Cliënt een aanvang met de Onderhoudsdiensten zal hebben gemaakt.
- 2.2 Een Onderhoudsovereenkomst kan - met inachtneming van alle overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden - alleen rechtsgeldig tot stand komen en in stand blijven, indien en voor zolang er sprake is van (een) geldige Gebruiksrechtsovereenkomst(en) tussen partijen, welke betrekking heeft (hebben) op de Ondersteunde Versies van TCG Programmatuur.
- 2.3 De Algemene Voorwaarden beheersen alle rechtsverhoudingen tussen TCG en Cliënt welke verband houden met het tussen partijen overeengekomen Onderhoud, ook na het beëindigen van zodanig Onderhoud.
- 2.4 Indien in deze Algemene Voorwaarden of in de Aanbieding wordt verwezen naar documentatie, schema's of andere documenten van TCG (zij het in folio, dan wel in elektronische vorm), dan worden deze geacht integraal onderdeel van de Onderhoudsovereenkomst te vormen.
- 2.5 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig voor zover deze door een daartoe gerechtigde medewerker van TCG schriftelijk zijn bevestigd. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.
- 2.6 De toepasselijkheid van eventuele andere algemene of specifieke voorwaarden, die door Cliënt worden gebruikt of waarnaar wordt verwezen, worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3 Onderwerp van de Overeenkomst

- 3.1 TCG zal gedurende de looptijd van de Onderhoudsovereenkomst ten behoeve van Cliënt zorgdragen voor Onderhoudsdiensten op de door Cliënt – onder geldige Gebruiksrechtsovereenkomst- gehouden Ondersteunende Versies van de TCG Programmatuur, op de wijze en in de vorm van deze Algemene Voorwaarden bepaald.
- 3.2 Met inachtneming van het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, omvat het Onderhoud door TCG het navolgende:
- Het recht voor Cliënt om gedurende reguliere bedrijfstijden van TCG, van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, telefonisch toegang te hebben tot de telefonische Helpdesk van TCG, voor ondersteuning op het gebied van gebruiksvragen of storingen, in overeenstemming met het nader in dit artikel bepaalde;
 - Het met bekwaam spoed ondernemen door TCG van Correctieve Actie, volgend op melding door Cliënt van het zich voordoen van een Kritische Storing in of met betrekking tot de TCG Programmatuur;
 - Het beschikbaar stellen aan Cliënt op een daartoe geëigende informatiedrager, van (een) door TCG vervaardigde en voor algemeen gebruik vrijgegeven Verbeterde Versie(s) ter zake van de door Cliënt gehouden Ondersteunde Versie van TCG Programmatuur;
 - De mogelijkheid voor Cliënt te participeren in een door TCG ingestelde gebruikersgroep, waarbij de verschillende gebruikers van TCG Programmatuur gebruikerservaringen en tips uit kunnen wisselen en wensen met betrekking tot toekomstige functionaliteit ten aanzien van door TCG voorgenomen te vervaardigen Nieuwe Versies kenbaar kunnen worden gemaakt.
- 3.3 De door TCG te ondernemen Correctieve Actie is – onverminderd het bepaalde in artikel 4 – beperkt tot het naar beste vermogen onderzoeken door TCG en waar mogelijk het herstellen van Kritische Storingen die optreden in de door Cliënt gehouden Ondersteunende Versies van de TCG Programmatuur.

- 3.4 Correctieve Actie kan – naar keuze van TCG – geschieden in de vorm van:
- Correctie van een Kritische Storing door middel van patches.
 - Door tijdelijke probleemoplossing in de vorm van een programmaomweg om de betreffende storing te omzeilen.
 - Door het kosteloos beschikbaar stellen van een algemeen gebruik vrijgegeven Verbeterde Versie (mits in dit laatste geval de oorspronkelijke set aan TCG wordt geretourneerd).
 - Gecorrigeerde documentatie of instructies.
 - Instructies of procedures om het probleem tijdelijk te omzeilen / buitenwerking te stellen tot het moment dat een permanente oplossing kan worden doorgevoerd.
 - Correctie of opheldering van de gedefinieerde functionaliteit.
- 3.5 Cliënt verklaart zich ermee bekend en akkoord dat, om TCG in staat te stellen Correctieve Actie te ondernemen, de mogelijkheid tot reproductie van een door Cliënt gemelde Fout of Gebrek bepalend is. Cliënt zal daartoe bij melding van een Fout of Gebrek aan TCG zo gedetailleerd mogelijk omschrijven wat de aard en inhoud van de Fout is en onder welke omstandigheden deze zich voordoet. Indien een gemelde Fout of Gebrek bij onderzoek door TCG niet kan worden gereproduceerd, dan wordt met de melding door TCG van het afronden van het onderzoek, het gemelde incident geacht te zijn afgesloten en wordt de gemelde Fout of het gemelde Gebrek geacht zich niet meer voor te doen; in ieder geval tot zodanig moment dat bij herhaalde melding door Cliënt de betreffende Fout of het Gebrek kan worden gereproduceerd.
- 3.6 De response tijd van TCG op een bij haar aangemelde storing in een Ondersteunde Versie, het een en ander in samenhang met hetgeen nader in artikel 3.13 is bepaald, bedraagt:
- Ten aanzien van een bij TCG gemelde Kritische Storing zal TCG zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk – gelet op het tijdstip van de storingsmelding en de aard van het te onderzoeken probleem – een aanvang maken met een onderzoek naar de aard en oorzaak van de gemelde storing, met het doel te trachten de optredende Fout te reproduceren om deze aansluitend te corrigeren.
 - Met betrekking tot melding van een Cosmetische Storing geldt dat een eventuele correctie van dit type storing geheel naar optie van TCG zal zijn; op zodanig tijdstip dat daartoe door TCG geëigend wordt geacht. TCG kan naar keuze, besluiten dit type storing te ondervangen door het vervaardigen en beschikbaar stellen van een Verbeterde Versie, maar is tevens gerechtigd dit type storing eerst te verhelpen onder een eerst volgende Nieuwe Versie. Cliënt verklaart zich nadrukkelijk bekend met en aanvaardt dat bepaalde typen Cosmetische Storing terugkerend kunnen zijn en zich tevens kunnen voordoen in Nieuwe(re) Versies.
- 3.7 Het beschikbaar stellen door TCG aan Cliënt van Nieuwe Versies vormt uitdrukkelijk geen onderdeel van de Onderhoudsdiensten door TCG. Het verkrijgen door Cliënt van een Gebruiksrecht op een Nieuwe Versie van TCG Programmatuur vormt te allen tijde onderwerp van een separate overeenkomst, onder toepassing van de alsdan door TCG voor die Nieuwe Versie gehanteerde prijsstelling.
- 3.8 Verbeterde Versie(s) die door TCG in het kader van de Onderhoudsdiensten aan Cliënt beschikbaar worden gesteld, worden beheerst door de bepalingen van de Gebruiksrechtovereenkomst, zulks met uitzondering van de daaronder genoemde garantiebepaling. De garantietermijn onder de Gebruiksrechtovereenkomst herleeft niet bij het beschikbaar stellen van Verbeterde Versies. Met betrekking tot eventuele Fouten of Gebreken die zich voordoen in Verbeterde Versies kan Cliënt uitsluitend aanspraak maken op Onderhoudsdiensten overeenkomstig het in de Onderhoudsovereenkomst bepaalde.
- 3.9 Door TCG aan Cliënt geleverde Verbeterde of Nieuwe Versie(s) dient (dienen) ter vervanging van de voorafgaande versie(s), die bij de Cliënt onder geldige Gebruiksrechtovereenkomst in gebruik is (zijn). Met het beschikbaar stellen aan Cliënt van een Verbeterde of Nieuwe Versie, komen de gebruiksrechten van Cliënt ter zake van eerdere programmatuur versie(s) die door de Verbeterde of Nieuwe Versie worden vervangen, op zodanig moment te vervallen. Cliënt is in dat geval gehouden, ieder gebruik van TCG Programmatuur, waarvoor een Verbeterde of Nieuwe Versie in de plaats wordt gesteld, met onmiddellijke ingang te staken.
- 3.10 Onderhoud door TCG omvat uitsluitend de in artikel 3 en 4 omschreven diensten voor en ondersteuning aan Ondersteunde Versies van TCG Programmatuur. In dit kader zijn o.a. de navolgende zaken en diensten uitdrukkelijk van Onderhoud uitgesloten:
- Compatibiliteitskwesties.
 - Conversie van data en/of gegevensbestanden.
 - Ondersteuning bij de (uit)werking van de beschrijving van het bedrijfsproces van Cliënt, alsmede
 - Ondersteuning bij of herstel van gegevens of data bij verlies of beschadiging van data of gegevens (ongeacht oorzaak of aanleiding)

- 3.11 Ten aanzien van de in artikel 3.10 aangeduide kwesties of aangelegenheden kan – naar optie van TCG – op verzoek van Cliënt door TCG ondersteuning worden verleend, zulks op consultancy basis tegen de daarvoor alsdan geldende, separaat aan Cliënt in rekening te brengen tarieven voor consultancydiensten.
- 3.12 Met het aanvaarden door TCG van het verrichten van de in deze voorwaarden genoemde Onderhoudsdiensten, garandeert TCG niet dat de TCG Programmatuur altijd zonder onderbrekingen of gebreken zal werken of dat alle eventueel optredende storingen, Fouten of Gebreken, zullen kunnen worden verholpen.
- 3.13 Onderhoud is beschikbaar en wordt door TCG verleend gedurende de reguliere bedrijfstijden van TCG, van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur, met uitzondering van erkende officiële feest- en vakantiedagen. Onderhoudsdiensten op verzoek van Cliënt buiten de genoemde reguliere bedrijfstijden verricht, mogen door TCG in aanvulling op de geldende onderhoudsvergoeding aan Cliënt in rekening worden gebracht tegen het alsdan geldende uurtarief voor consultancydiensten hetgeen op basis van nacalculatie aan de hand van de daadwerkelijk bestede tijd wordt berekend.
- 3.14 Diensten die op aanvraag door Cliënt, naar keuze van TCG worden verricht ter ondersteuning van programmatuur die niet (langer) valt onder de definitie van Ondersteunende Versies, worden door TCG naar beste kunnen verricht, op basis van het daarvoor door TCG alsdan te melden uurtarief voor consultancy diensten door TCG.
- 3.15 Tijdstip en frequentie van het vervaardigen en uitbrengen van Verbeterde Versies en/of Nieuwe Versies is geheel en uitsluitend ter beoordeling van TCG.
- 3.16 De mogelijkheid voor Cliënt onder de Onderhoudsdiensten gebruik te maken van de diensten van de Helpdesk van TCG, omvat in beginsel een zodanig aantal uren als in redelijkheid volgens verkeersopvattingen te doen gebruikelijk is voor gebruikersvragen. De Helpdesk functie dient nadrukkelijk niet ter vervanging van een gebruikerstraining. Indien naar mening van TCG in enige periode een substantiële overschrijding van te doen gebruikelijk ondersteuning van de Helpdesk wordt gevraagd door medewerkers van Cliënt, dan zal TCG Cliënt daaromtrent schriftelijk berichten, en is daaropvolgend aansluitend gerechtigd de in de loop van dat onderhoudsjaar verder gevraagde Helpdesk ondersteuning, aanvullend aan de Cliënt in rekening te brengen tegen een tarief als in de voorafgaande kennisgeving aan Cliënt door TCG zal worden aangegeven.

Artikel 4. Uitvoering van Onderhoud, Storingsmelding

- 4.1 Om aanspraak op Correctieve Actie te kunnen maken, dient Cliënt TCG onverwijld te informeren omtrent Fouten en/of Gebreken die zich voordoen in de TCG Programmatuur.
- 4.2 Cliënt is verplicht TCG onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen en te informeren omtrent alle modificaties met betrekking tot het computersysteem van de Cliënt waarop TCG Programmatuur wordt gebruikt en de daarop voorkomende programmatuur, of omstandigheden die nadelige invloed kunnen hebben op het door TCG te verrichten Onderhoud. In geval van zodanige modificaties of nadelige omstandigheden heeft TCG het recht – naar haar keuze – de Onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een termijn van 30 dagen te beëindigen, of aanspraak te maken op een additioneel door Cliënt te betalen adequate vergoeding.
- 4.3 TCG is bevoegd het Onderhoud – naar haar keuze – te verrichten en uit te voeren op de locatie die door TCG – met het oog op de aard van het te verrichten Onderhoud – daartoe het meest geschikt wordt geacht. Dit kan zowel zijn de vestigingsplaats van TCG, als de vestigingslocatie van Cliënt waar de TCG Programmatuur is geïnstalleerd. Cliënt is gehouden tot uitvoering van de instructies die door TCG bij de uitvoering van Onderhoud worden verstrekt.
- 4.4 Bij storingen die binnen de overeengekomen onderhoudsperiode door Cliënt aan TCG zijn gemeld en aan het einde van die periode nog niet zijn opgelost, zal TCG – met in achtneming van het hierna onder 4.5 en in artikel 9 bepaalde – zich naar redelijkheid nog gedurende maximaal een maand inspannen om de storing te verhelpen.

- 4.5 De door TCG te verrichten Correctieve Actie aan gemelde storingen, omvat – naar keuze van TCG:
- Vervanging of herstel van de versie waarin de Gebreken optreden, zodanig dat deze beantwoordt aan de geldende specificatie;
 - Indien TCG aantoonbaar dat een Gebrek niet op andere wijze kan worden verholpen, is zij gerechtigd: (i) een probleemvermijdende restrictie in de programmatuur aan te brengen, voor zover de totale functionaliteit van de programmatuur daarmee niet onredelijk wordt beperkt, en (ii) indien een zodanige werking niet gerealiseerd kan worden, restitutie aan Cliënt, van een redelijk deel van de voor zodanige gebrekkige programmatuur betaalde licentievergoeding, onder verrekening door TCG van een redelijke vergoeding voor reeds genoten en eventueel nog in de toekomst te genieten gebruik.
- Bij terugbetaling van (deel van) de licentievergoeding als voornoemd, kan Cliënt geen aanspraak maken op enige restitutie van reeds betaalde onderhoudsvergoedingen in dat jaar of daaraan voorgaande jaren.
- 4.6 TCG is niet gehouden tot het verrichten van enig Onderhoud, indien:
- Het computersysteem van Cliënt de betreffende versie van TCG Programmatuur niet (langer) ondersteunt, of zodanig gewijzigd is dat het niet meer conformeert aan de specificaties waarvoor de TCG Programmatuur werd ontwikkeld;
 - De TCG Programmatuur is veranderd of is verplaatst zonder de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van TCG;
 - De Fout of het Gebrek wordt veroorzaakt door Compatibiliteitskwesties of software fouten in overige op het computersysteem van Cliënt aanwezige programmatuur, anders dan in de TCG Programmatuur zelf;
 - Cliënt de TCG Programmatuur in strijd met de onder de Gebruiksrechtovereenkomst verleende rechten gebruikt;
 - De originele programma-identificatie kenmerken zijn verwijderd of veranderd;
 - Cliënt andere software aan of met de TCG Programmatuur heeft gekoppeld, zonder dat een dergelijke koppeling of gebruik voorafgaand door TCG is goedgekeurd;
 - Indien zich omstandigheden voordoen buiten de invloedssfeer van TCG, zoals, maar niet beperkt tot: handelen of nalaten van service providers, brand, explosie, stroomstoring, blikseminslag, overstrooming of soortgelijke oorzaken.
- 4.7 Indien sprake is van omstandigheden als onder artikel 4.6 vermeld, alsmede bij oorzaken gelegen in de gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik, kan TCG haar alsdan te doen gebruikelijke kosten en tarieven in rekening brengen voor een door haar verricht storingsonderzoek en/of het verhelpen van gemelde Fouten of Gebreken.
- 4.8 TCG is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de Onderhoudsdiensten.
- 4.9 Indien het voor de uitvoering van Onderhoudsdiensten noodzakelijk is dat TCG eigen apparatuur met het systeem van Cliënt verbindt, dan wel eigen programmatuur tijdelijk op het systeem van Cliënt implementeert met het doel storingen op te sporen, dan zal Cliënt dit gedogen, tenzij dit in redelijkheid niet van Cliënt kan worden verlangd. In het geval Cliënt haar verplichtingen onder dit artikel niet nakomt, is TCG gerechtigd aanvullende kosten aan Cliënt in rekening te brengen.

Artikel 5. Onderhoudsvergoeding

- 5.1 Tijdens de looptijd van de Onderhoudsovereenkomst is Cliënt aan TCG een jaarlijkse onderhoudsvergoeding verschuldigd ter grootte van het bedrag als in de tot de Onderhoudsovereenkomst behorende Aanbieding van TCG vastgelegd, onverminderd het onder paragraaf 5.3 en 5.4. bepaalde.
- 5.2 De verschuldigde onderhoudsvergoeding zal door Cliënt jaarlijks bij vooruitbetaling worden voldaan; de eerste maal binnen veertien dagen volgend op de totstandkoming van de Onderhoudsovereenkomst, en vervolgens telkens 12 maanden daarna, zolang als de Onderhoudsovereenkomst voortduurt.
- 5.3 TCG is gerechtigd de jaarlijks verschuldigde onderhoudsvergoeding tijdens de looptijd van de Onderhoudsovereenkomst aan te passen in overeenstemming met de stijgingen van de kosten van levensonderhoud. Een dergelijke prijsaanpassing zal door TCG pas worden toegepast en doorgevoerd met ingang van het tweede jaar dat de Onderhoudsovereenkomst van kracht is.
- 5.4 Prijsaanpassingen op de onderhoudsvergoeding zullen worden berekend en toegepast op basis van het door het CBS voor het betreffende jaar afgegeven indexcijfer (percentage) voor loon- en prijsstijgingen in dat jaar. De nieuwe Onderhoudspris zal nimmer lager zijn dan die van het voorafgaande jaar.

- 5.5 Door Cliënt aan TCG aanvullend verschuldigde vergoedingen voor door TCG verrichte Onderhoudsdiensten die krachtens de bepalingen van deze overeenkomst niet in de jaarlijkse onderhoudsvergoeding zijn begrepen, zullen door Cliënt aan TCG worden voldaan binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de op de desbetreffende nota van TCG aangegeven factuurdatum.
- 5.6 Over de door Cliënt verschuldigde onderhoudsvergoeding(en) is door Cliënt aanvullend BTW verschuldigd.
- 5.7 Met het verstrijken van de van toepassing zijnde betalingstermijn, wordt Cliënt geacht automatisch in verzuim te zijn zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist. Cliënt is alsdan, vanaf het moment waarop het verzuim intreedt, aan TCG over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand, gerekend direct vanaf het moment dat het verzuim intreedt. Delen van de maand gelden hierbij als volledige maand.
- 5.8 Bij betalingsverzuim aan de zijde van Cliënt, heeft TCG het recht naar keuze de Onderhoudsovereenkomst met voorafgaande kennisgeving op redelijke termijn te beëindigen en/of de alsdan lopende Onderhoudsdiensten met onmiddellijke ingang te staken, zulks onverlet de gehoudenheid door Cliënt tot betaling van alle reeds verschuldigde onderhoudsvergoedingen alsmede van alle door TCG tot op dat moment ten behoeve en als onderdeel van de Onderhoudsovereenkomst gemaakte en of te maken additionele kosten (redelijke kosten van de rechtsbijstand ter inning van openstaande vorderingen daarin uitdrukkelijk begrepen).

Artikel 6. Tijdstip ingang Onderhoud

- 6.1 TCG adviseert haar klanten het Onderhoud te doen ingaan gelijktijdig met de ingangsdatum van het Gebruiksrecht.
- 6.2 Indien de Onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan ten tijde van de verwerving van het Gebruiksrecht op de betreffende TCG Programmatuur, dan verleent TCG Cliënt een korting van 50% op de (maand)prijs voor het Onderhoud gedurende de looptijd van de garantie op de TCG Programmatuur als in de Gebruiksrechtsovereenkomst bepaald.
- 6.3 Indien Cliënt een Onderhoudsovereenkomst wenst aan te gaan op een tijdstip dat ligt na het verstrijken van de garantieperiode onder de Gebruiksrechtsovereenkomst, dan is TCG gerechtigd, voorafgaand aan het aangaan van de Onderhoudsovereenkomst, een onderzoek uit te voeren naar de werking van de TCG Programmatuur waarvoor Cliënt de Onderhoudsovereenkomst wenst aan te gaan. De kosten van een dergelijk onderzoek komen alsdan aanvullend voor rekening van Cliënt en worden berekend op basis van nacalculatie op basis van werkelijk bestede tijd, tegen het alsdan geldende uurtarief van TCG voor Consultancy diensten.

Artikel 7. Aansprakelijkheid: Aansprakelijkheidsbeperking

- 7.1 TCG aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dit uit het onderhavige artikel blijkt.
- 7.2 Met inachtneming van het overige in dit artikel bepaalde, is de totale aansprakelijkheid van TCG wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Onderhoudsovereenkomst beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Onderhoudsovereenkomst bedongen prijs. Indien de overeenkomst een looptijd betreft van meer dan één (1) jaar, dan wordt, in vorenstaand kader, de bedongen prijs geacht nooit meer dan de vergoeding voor één (1) jaar te bedragen. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer dan € 25.000,- kunnen bedragen.
- 7.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- De redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestaties van TCG aan de Onderhoudsovereenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de Onderhoudsovereenkomst heeft ontbonden;
 - Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak om de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van de Onderhoudsovereenkomst;
 - Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming van of beperking van schade, voorzover Cliënt kan aangeven dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.

- 7.4 De aansprakelijkheid van TCG uit hoofde van de Onderhoudsovereenkomst is uitdrukkelijk beperkt tot de nakoming van de verplichtingen van TCG zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden, met name tot de in de artikelen 3 en 4 genoemde verplichtingen. Indien TCG naar mening van Cliënt nalatig is haar werkzaamheden op een behoorlijke wijze uit te voeren, zal Cliënt TCG onmiddellijk, schriftelijk op de hoogte stellen van geconstateerde gebreken.
- 7.5 TCG kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor eender welke toevallige, indirecte of bijkomende schade of kosten, in welke vorm of onder welke benaming dan ook, daarin begrepen het verlies van winst of inkomen, immateriële schade, het verlies van productie, kosten in verband met stilstand of vertraging, niet beschikbaarheid van het computersysteem als gevolg van vastlopen, boetes en kortingen en alle betalingen aan derde partijen.
- 7.6 TCG kan op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor het verlies en/of beschadiging van gegevens en/of verwerkingsresultaten. Cliënt is zelf, als enige partij, nadrukkelijk verantwoordelijk voor het in stand houden en toepassen van adequate maatregelen ter beveiliging van haar computersystemen en bestanden, het verzorgen van back-up procedures met betrekking tot gegevens en databestanden, het treffen van afdoende maatregelen tegen computer virussen en tegen ongeautoriseerde toegang dan wel gebruik.
- 7.7 De in lid 5 en 6 bepaalde aansprakelijkheidsbeperkingen worden geacht tevens te gelden voor met TCG verbonden ondernemingen, en de daaraan verbonden werknemers en medewerkers.
- 7.8 Buiten de in dit artikel 7 genoemde gevallen rust op TCG geen enkele aansprakelijkheid, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 7.9 Vorenstaande aansprakelijkheidsbeperking van TCG voor directe schade is niet van toepassing in geval van toerekenbare directe materiële schade, ontstaan als direct gevolg van opzet of grove nalatigheid van TCG (of de mensen van wie TCG zich bedient) in de uitvoering van de overeenkomst, alsmede in geval van letselschade of dood ontstaan als gevolg van een verwijtbaar, direct aan TCG toerekenbaar handelen.
- 7.10 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds door Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk en gedetailleerd bij TCG aanmeldt.
- 7.11 Cliënt vrijwaart TCG voor alle aanspraken door derden ter zake van schade, waarvoor TCG op grond van de bepalingen van deze overeenkomst niet aansprakelijk is.

Artikel 8. Intellectuele Eigendom

- 8.1 Het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom op alle onder of in verband met de Onderhoudsovereenkomst vervaardigde werken, in welke benaming, vorm of hoedanigheid dan ook – daaronder uitdrukkelijk begrepen alle in of tijdens het gebruikersoverleg ingebrachte of vervaardigde documenten, tekeningen, modellen of andersoortige werken - berust uitsluitend en ten volle bij TCG, ter vrije en onbeperkte aanwending door TCG op de wijze die haar goed dunkt.
- 8.2 Alle door TCG verstrekte rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen en programmatuur zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Cliënt in het kader van de Onderhoudsovereenkomst en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van TCG worden gebruikt voor enig ander doel dan waarvoor zij beschikbaar worden gesteld. Zij mogen uitdrukkelijk niet worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 9. Looptijd en Einde van de Onderhoudsovereenkomst.

- 9.1 De Onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van één jaar, gerekend vanaf de datum van inwerkingtreding, met stilzwijgende verlenging met perioden van telkens één jaar, voor zover de overeenkomst niet voortijds wordt opgezegd of tussentijds eindigt.
- 9.2 Indien Cliënt de Onderhoudsovereenkomst wenst te beëindigen, dan is zij gehouden TCG hiervan schriftelijk mededeling te doen per aangetekend schrijven, ten minste twee maanden voorafgaand aan het tijdstip waarop de overeenkomst automatisch zou worden verlengd. Bij gebreke van een dergelijke melding, of in geval van niet-tijdige melding, is Cliënt gehouden de van toepassing zijnde onderhoudsvergoeding voor het alsdan komende onderhoudsjaar volledig aan TCG te voldoen.

- 9.3 Cliënt is gerechtigd de Onderhoudsovereenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, in die gevallen waarin TCG aan Cliënt een prijsverhoging van de onderhoudsvergoeding in rekening brengt die meer dan 15% hoger ligt dan de verschuldigde vergoeding in het direct daaraan voorafgaande jaar. De Onderhoudsovereenkomst eindigt alsdan op de datum van schriftelijke opzegging door Cliënt. Tot zodanig moment is Cliënt gehouden de onder de lopende overeenkomst verschuldigde onderhoudsvergoeding aan TCG te voldoen. Bij beëindiging in de zin van dit artikel is TCG niet gehouden tot enige restitutie aan Cliënt van reeds ontvangen onderhoudsvergoedingen.
- 9.4 TCG is gerechtigd de Onderhoudsovereenkomst te allen tijde met onmiddellijke ingang te beëindigen met schriftelijke kennisgeving aan Cliënt - zonder gehouden te zijn tot enigerlei schadevergoeding of restitutie van reeds ontvangen onderhoudsvergoeding
- In de situaties als in deze voorwaarden bepaald;
 - Indien Cliënt uitstel van betaling vraagt, failliet is verklaard of duidelijk insolvent is;
 - Indien de door Cliënt gehouden versie van TCG Programmatuur niet langer valt onder de definitie van Ondersteunde Versies;
 - In geval van technologisch verouderde systemen, waaronder wordt verstaan een door Cliënt gehouden computersysteem of -platform dat ouder is dan 7 jaar.
- 9.5 Deze overeenkomst eindigt in ieder geval – automatisch en zonder dat nadere of voorafgaande kennisgeving zal zijn vereist – in die gevallen waarin het Gebruiksrecht onder de Gebruiksrechtsovereenkomst eindigt (al dan niet automatisch). Bij een beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst als voornoemd kan TCG nimmer worden gehouden tot vergoeding van enigerlei schade, of restitutie van alsdan reeds ontvangen onderhoudsvergoedingen.
- 9.6 Beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst laat iedere alsdan nog openstaande betalingsverplichting van Cliënt aan TCG onverlet.

Artikel 10. Overige Bepalingen

- 10.1 De Onderhoudsovereenkomst en haar bepalingen vormen een aanvulling op de tussen Cliënt en TCG bestaande Gebruiksrechtsovereenkomst. De bepalingen van de Gebruiksrechtsovereenkomst blijven met het aangaan van deze Onderhoudsovereenkomst integraal en onverkort van kracht. Tenzij uitdrukkelijk in de Onderhoudsovereenkomst anderszins bepaald, kunnen deze Algemene Voorwaarden niet worden uitgelegd of geconstrueerd als enigerlei wijziging in, op, of verruiming van de bepalingen van de Gebruiksrechtsovereenkomst.
- 10.2 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze Onderhoudsvoorwaarden, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepalingen, waarbij (zoveel mogelijk) de strekking van de overeenkomst en de nietige bepalingen behouden blijven.

Artikel 11. Toepasselijk Recht; Geschillen

- 11.1 Op de Onderhoudsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing
- 11.2 Elk geschil dat niet kan worden opgelost door middel van overleg tussen partijen, zij het betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst, alsmede elk ander geschil ter zake van of in verband met de Onderhoudsovereenkomst, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, geen uitgezonderd zal ter beslechting aan de ter zake bevoegde rechter te Utrecht worden voorgelegd.
- 11.3 Partijen kunnen in afwijking van het in artikel 11.2 bepaalde overeenkomen dat een geschil, als in het voorgaande lid bedoeld, wordt onderworpen aan mediation volgens een op te maken akte van compromis.
- 11.4 Een geschil is aanwezig indien een der partijen dit per aangetekende brief aan de wederpartij kenbaar maakt.
- 11.5 Geschillen tussen Cliënt en TCG ontslaan Cliënt niet van nakoming van haar betalingsverplichtingen.