

1. ALGEMEEN

1.1 Toepasselijkheid

- 1.1.1 Deze voorwaarden zijn opgesteld om met plezier samen te werken en ter bescherming van elkaars belangen.
- 1.1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af/op)leveringen van LSP Solutions en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen LSP Solutions en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 1.1.3 LSP Solutions kan niet instemmen met eventuele inkoop- of andere voorwaarden en deze worden dan ook vriendelijk maar wel uitdrukkelijk van de hand gewezen door LSP Solutions, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn derhalve niet van toepassing.
- 1.1.4 De Algemene Voorwaarden LSP Solutions zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland onder nummer 50789546.
- 1.1.5 LSP Solutions is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden LSP Solutions aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden LSP Solutions zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.
- 1.1.6 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden LSP Solutions en/of de tussen LSP Solutions en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door LSP Solutions zijn vastgelegd en gelden slechts voor de betreffende overeenkomst.
- 1.1.7 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met LSP Solutions gesloten overeenkomst.
- 1.1.8 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

1.2 Definities

- 1.2.1 In de Algemene Voorwaarden LSP Solutions worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.
- 1.2.2 Algemene Voorwaarden Derden: Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.
- 1.2.3 Hosting: Het direct en/of indirect (middels derden) beschikbaar stellen van of toegang verlenen tot een door LSP Solutions gebruikte server-hardware omgeving in een Datacenter.
- 1.2.4 SaaS: (Software as a Service) Via de hosting omgeving van LSP Solutions de toegang en het gebruik van LSP Solutions Producten direct en/of indirect (middels derden) aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
- 1.2.5 LSP Solutions: LSP Solutions B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan LSP Solutions B.V. verbonden ondernemingen of partner(s) die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden LSP Solutions van toepassing heeft verklaard.
- 1.2.6 LSP Solutions Producten: Alle door LSP Solutions verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij LSP Solutions berusten.
- 1.2.7 Back-up: Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.
- 1.2.8 Diensten: Alle werkzaamheden, in welke vorm en hoegenaamd ook zoals support, applicatiebeheer, systeembeheer, business-analyse, trainingen, die LSP Solutions voor opdrachtgever verricht.
- 1.2.9 Datacenter: Een datacenter is een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan met name het internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in één of meer Datacenters.
- 1.2.10 Derden Producten: Alle door LSP Solutions verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij LSP Solutions berusten.
- 1.2.11 Derden Infrastructuur: Dat deel van de Infrastructuur dat door derden of Opdrachtgever wordt beheerd en/of geleverd en waar LSP Solutions in beginsel geen controle op kan uitvoeren.
- 1.2.12 Fair Use: Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten.
- 1.2.13 Fixed Price: Zoals nader omschreven in artikel 2.3.
- 1.2.14 Fouten: Zoals nader omschreven in artikel 5.6.
- 1.2.15 Garantie: Zoals nader omschreven in artikel 3.5.
- 1.2.16 Haalbaarheidsonderzoek: Zoals nader omschreven in artikel 5.1.1.
- 1.2.17 Identificatiegegevens: Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 1.2.18 Infrastructuur: Het geheel van systemen, hardware, software, netwerkcomponenten en –verbindingen dat voor Producten wordt ingezet. Deze verzameling van voorzieningen wordt onder meer gebruikt voor opslag en transport van data.
- 1.2.19 LSP Solutions Infrastructuur: Dat deel van de Infrastructuur dat door LSP Solutions wordt beheerd en/of (af/op)geleverd en waar LSP Solutions controle op kan uitoefenen. De LSP Solutions Infrastructuur bevindt zich in het kantoor van LSP Solutions en/of het Datacenter.
- 1.2.20 Nacalculatie: Zoals nader omschreven in artikel 2.4.
- 1.2.21 Objectcode: De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.
- 1.2.22 Onderhoud: Zoals nader omschreven in artikel 3.5.
- 1.2.23 Opdrachtgever: Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af/op)levering van Producten en of diensten.
- 1.2.24 Procesdata: De door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.
- 1.2.25 Producten: Alle door LSP Solutions verstrekte LSP Solutions Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.
- 1.2.26 Sourcecode: De computer programmeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdokumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.
- 1.2.27 Support: Zoals nader omschreven in artikel 4.4.
- 1.2.28 Voorschot: Zoals nader omschreven in artikel 2.5.
- 1.2.29 Werkdagen: Normale Nederlandse werktijden (9.00-17.00 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

1.3 Bevestiging

- 1.3.1 Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van LSP Solutions zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van LSP Solutions.

1.4 Aanbiedingen

- 1.4.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 1.4.2 Alle aanduidingen van producten en of diensten zijn met zorg gedaan maar LSP Solutions staat er niet voor in dat zich ter zake geen afwijkingen zullen voordoen.
- 1.4.3 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

1.5 Overeenkomsten

- 1.5.1 Indien een offerte, contract dan wel een ander gelijksoortig juridisch bindend document door LSP Solutions wordt opgestuurd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever laat na dit document ondertekend te retourneren aan LSP Solutions, aanvaardt Opdrachtgever door betaling van de vergoedingen aan LSP Solutions de inhoud van dit document en de Algemene Voorwaarden LSP Solutions.
- 1.5.2 Een overeenkomst tussen LSP Solutions en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien deze betrekking heeft op een Product, zoals doch niet beperkt tot Onderhoud en Support, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.5.3 Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.2, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) dagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.4 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen. In dit geval is elke vordering direct en volledig opeisbaar.
- 1.5.5 Partijen hebben overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien voor de andere partij faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering direct en volledig opeisbaar.
- 1.5.6 Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kunnen partijen geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

1.6 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever

- 1.6.1 Alle opdrachten worden door LSP Solutions uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan LSP Solutions kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2 Opdrachtgever zal LSP Solutions alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van LSP Solutions staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft LSP Solutions in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft LSP Solutions het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.4 Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal LSP Solutions te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen. LSP Solutions heeft het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.5 Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van LSP Solutions, zoals nader uiteengezet in artikel 3.3.4), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan LSP Solutions mede te delen.
- 1.6.6 Ingeval LSP Solutions activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door LSP Solutions in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.
- 1.6.7 Opdrachtgever vrijwaart LSP Solutions tegen alle schade en aansprakelijkheid als gevolg van aanspraken en/of vorderingen van werknemers van LSP Solutions en/of van door LSP Solutions ingeschakelde derden in verband met bedrijfsongevallen en/of gevaren in het bedrijf van Opdrachtgever, zoals bedoeld in artikel 7:658 BW.

1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding

- 1.7.1 LSP Solutions en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2 LSP Solutions is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten zijn verleend op de LSP Solutions website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.3 Opdrachtgever en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van LSP Solutions, behoudens schriftelijke toestemming van LSP Solutions. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.7.4 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 50.000,- (vijftigduizend euro) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van LSP Solutions om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

1.8 Aansprakelijkheid

- 1.8.1** De totale aansprakelijkheid van partijen zal, met inachtneming van artikel 1.8.2 en 1.8.3, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van € 200.000,- (tweehonderdduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Indien betaling in termijnen plaatsvindt is de totale aansprakelijkheid van LSP Solutions beperkt tot het bedrag dat LSP Solutions de afgelopen 12 (twaalf) maanden van Opdrachtgever heeft ontvangen.
- 1.8.2** Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van LSP Solutions vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan LSP Solutions op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 200.000,- (tweehonderdduizend euro).
- 1.8.3** LSP Solutions heeft zich ter zake van schade verzekerd. LSP Solutions is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van de met LSP Solutions gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met LSP Solutions's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.8.4** De totale aansprakelijkheid voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.5** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.8.6** Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.7** Buiten het in artikel 1.8 genoemde geval rust op LSP Solutions geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.8** De aansprakelijkheid ontstaat slechts indien de schadelijdende partij de andere partij, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en de andere (schadetoebrengende) partij ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de andere partij in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.9** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schadelijdende partij binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade LSP Solutions daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven de schadetoebrengende partij op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.8.10** Opdrachtgever vrijwaart LSP Solutions van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door LSP Solutions is afgeleverd.
- 1.8.11** LSP Solutions aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die LSP Solutions aan Opdrachtgever heeft (af/op)geleverd. Indien mogelijk zal LSP Solutions zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen (cederen) aan Opdrachtgever.
- 1.8.12** LSP Solutions is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en Garantie.

1.9 Overdracht

- 1.9.1** De tussen LSP Solutions en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van LSP Solutions.
- 1.9.2** Opdrachtgever geeft LSP Solutions bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
- moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
 - een derde partij in het geval van fusie of overname van LSP Solutions.
- Indien dit geschiedt, zal LSP Solutions Opdrachtgever hieromtrent informeren.

1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming

- 1.10.1** Partijen zullen ernaar streven om de aangegane overeenkomst tijdig en volledig na te komen. Geen der partijen is echter gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens tekortkomingen van toeleveranciers, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, storingen in netwerken, overstrooming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.
- 1.10.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kunnen partijen eenzijdig de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3** Partijen behouden zich het recht voor, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming.
- 1.10.4** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

1.11 Nietigheid

- 1.11.1** Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.11.2** Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

1.12 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

- 1.12.1** Op alle door LSP Solutions met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.12.2** Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 1.12.3** Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Arnhem.
- 1.12.4** Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Arnhem, alvorens zich tot de SGOA te wenden (of in afwachting van het arbitrale vonnis), om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

2. PRIJZEN/BETALINGEN

2.1 Prijzen en Betalingen

- 2.1.1** Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 2.1.2** LSP Solutions zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek of verrekening gerechtigd te zijn.
- 2.1.3** Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan LSP Solutions verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan LSP Solutions verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 500,- (vijfhonderd euro). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente verhoogd met 3%, in rekening worden gebracht.
- 2.1.4** LSP Solutions heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 2.1.5** Indien LSP Solutions niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is LSP Solutions gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.
- 2.1.6** De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 2.1.7** Het verschuldigde bedrag in artikel 2.1.1 kan worden verhoogd met eventuele implementatie- en installatiekosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van LSP Solutions geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van LSP Solutions worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 100% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door LSP Solutions bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.
- 2.1.8** Indien Opdrachtgever een buiten Nederland gevestigde ondernemer is en de Producten moeten worden geëxporteerd uit Nederland (in het kader van een intracommunautaire levering of anderszins), staat hij ervoor in dat hij in het betreffende land op deugdelijke wijze is geregistreerd voor de toepasselijke omzetbelasting. Opdrachtgever vrijwaart LSP Solutions voor alle schade die LSP Solutions mocht lijden als gevolg van het feit dat LSP Solutions Opdrachtgever ten onrechte zou hebben gefactureerd op basis van een 0-tarief, behoudens in het geval Opdrachtgever LSP Solutions vóór de eerste factuurdatum schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van het feit dat hij niet (deugdelijk) geregistreerd staat.
- 2.1.9** Bovenstaande bepalingen laten overige LSP Solutions toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

2.2 Prijswijzigingen

- 2.2.1** De tussen LSP Solutions en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van stroom, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. LSP Solutions is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten) en/of wijziging van de wisselkoers, wijziging van de Consumentenprijsindex (CPI), de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. LSP Solutions zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen met 2%.
- 2.2.2** LSP Solutions zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.

2.3 Fixed Price

- 2.3.1** Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.
- 2.3.2** Tenzij LSP Solutions een beroep kan doen op artikel 1.6.4 worden meer-uren niet in rekening gebracht.

2.4 Nacalculatie

- 2.4.1** Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens LSP Solutions aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

2.5 Meerwerk

- 2.5.1** Indien LSP Solutions van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal LSP Solutions daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 2.5.2** Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

2.6 Voorschot

- 2.6.1** LSP Solutions is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is LSP Solutions gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan LSP Solutions uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

2.7 Betalingstermijn

- 2.7.1** Tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever:
- Eerste termijn, 30% van het verschuldigde bedrag dient als Voorschot te worden voldaan;
 - Tweede termijn, 40% van het verschuldigde bedrag dient maandelijks in gelijke delen te worden voldaan tussen het moment van aangaan van de overeenkomst en de verwachte (af/op)levering van het overeengekomen Product;
 - Derde termijn, 30% dan wel het restant van het verschuldigde bedrag dient direct na de aflevering te worden voldaan.

3. LSP Solutions PRODUCTEN

3.1 Intellectuele Eigendomsrechten

- 3.1.1** LSP Solutions heeft het exclusieve recht de LSP Solutions Producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 3.1.2** Tenzij er sprake is van Derden Producten, blijven voor elke opdracht door LSP Solutions uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij LSP Solutions berusten.
- 3.1.3** Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan LSP Solutions zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 3.1.4** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 3.1.5** De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien LSP Solutions deze rechten heeft.
- 3.1.6** Indien LSP Solutions, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij LSP Solutions berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij LSP Solutions dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan LSP Solutions dan wel de derde rechthebbende.
- 3.1.7** LSP Solutions behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot schriftelijk materiaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

3.2 Vrijwaring

- 3.2.1** LSP Solutions zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de LSP Solutions Producten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. LSP Solutions zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:
- LSP Solutions onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
 - de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan LSP Solutions overlaat.
- Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt LSP Solutions zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het LSP Solutions Product te verwerven of het LSP Solutions Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van LSP Solutions de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan LSP Solutions het afgeleverde LSP Solutions Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit LSP Solutions Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het LSP Solutions Product gemaakte gebruik.
- 3.2.2** LSP Solutions zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:
- deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
 - hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
 - Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.
- 3.2.3** Indien tussen LSP Solutions en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever LSP Solutions vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.

3.3 Gebruiksrecht Programmatuur

- 3.3.1** LSP Solutions verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten, met daarbij behorende documentatie.
- 3.3.2** Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten op de met LSP Solutions overeengekomen verwerkingseenheid en het met LSP Solutions overeengekomen aantal of soort gebruikers of aansluitingen, servers en/of werkstations. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal of soort gebruikers, servers en/of werkstations is beperkt tot 1 (één) dan wel beperkt tot de verwerkingseenheid van de Producten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal of soort gebruikers, servers en/of werkstations is beperkt tot het moment van het eerste gebruik van het eerste Product.
- 3.3.3** Het gebruiksrecht voor software Producten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.3.4** Het is Opdrachtgever verboden de Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van LSP Solutions te hebben ontvangen.
- 3.3.5** Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één Back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door LSP Solutions, en indien het geen Hosting en of SaaS betreft.
- 3.3.6** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. LSP Solutions zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 3.3.7** Het gebruiksrecht op de Producten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 3.3.8** Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 3.3.9** Reverse engineering of decompilatie van de Producten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechtens toegelaten.
- 3.3.10** Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 3.3.11** De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 6. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

3.4 Controles

- 3.4.1** LSP Solutions is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal (soort) gebruikers, servers en/of werkstations niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt.
- 3.4.2** Voorts is LSP Solutions gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de Producten, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan LSP Solutions weigert, is LSP Solutions gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van LSP Solutions.
- 3.4.3** Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations het aantal overeengekomen gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstation licenties aan te schaffen. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstations licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste aflevering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tevens behoudt LSP Solutions zich het recht voor om een melding te maken bij de Business Software Alliance (BSA).

3.5 Garantie Producten

- 3.5.1** Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen installatie is overeengekomen, drie maanden na installatie, zal LSP Solutions naar beste vermogen eventuele Gebreken in Producten (laten) herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij LSP Solutions zijn gemeld. LSP Solutions garandeert niet dat de Producten zonder onderbreking of Gebreken zal werken of dat alle Gebreken zullen worden verbeterd. De Programmatuur die in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, zal LSP Solutions herstellen tegen haar gebruikelijke tarieven en kosten. LSP Solutions kan haar gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan LSP Solutions toe te rekenen oorzaken, of indien de Gebreken bij het uitvoeren van een acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van LSP Solutions wijzigingen in de Producten aanbrengt of doet aanbrengen.
- 3.5.2** Herstel van Gebreken zal geschieden op een door LSP Solutions te bepalen locatie. LSP Solutions is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 3.5.3** Indien LSP Solutions Producten aan Opdrachtgever aflevert welke LSP Solutions van haar toeleveranciers heeft verkregen, is LSP Solutions nimmer tot een verdergaande garantie of aansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever gehouden dan waarop LSP Solutions ten opzichte van haar toeleverancier aanspraak kan maken. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij LSP Solutions en LSP Solutions zal deze op verzoek van Opdrachtgever toezenden.
- 3.5.4** Na afloop van de in lid 1 bedoelde garantieperiode is LSP Solutions niet gehouden eventuele Gebreken te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhouds-overeenkomst is afgesloten die zodanig herstel omvat.

4. LSP Solutions Diensten

4.1 Werkzaamheden

- 4.1.1** Dit artikel bevat specifieke bepalingen voor door LSP Solutions te verrichten Diensten voor Opdrachtgever. Voor zover strijdig, heeft het gestelde in dit artikel voorrang boven de overige bepalingen in deze voorwaarden.
- 4.1.2** LSP Solutions garandeert dat:
- de door of namens haar te verlenen Diensten op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd; en
 - voor de duur van de Overeenkomst de door LSP Solutions voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personen voldoen en zullen blijven voldoen aan eventueel nader overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.
- 4.1.3** Opdrachtgever zal aan LSP Solutions steeds wanneer de uitvoering van de Diensten dat noodzakelijk maakt tijdig toegang tot en de kosteloze beschikking over alle door LSP Solutions benodigde middelen en faciliteiten verschaffen en er zorg voor dragen dat de medewerkers van LSP Solutions de voor de uitvoering van de Diensten noodzakelijke toegang verkrijgen tot terreinen en gebouwen en tot de desbetreffende apparatuur, relevante gegevensbestanden en overige informatie van Opdrachtgever.
- 4.1.4** Diensten zullen tenzij anders overeengekomen op de bij LSP Solutions gebruikelijke werkuren- en dagen worden verricht. Indien het naar het oordeel van beide partijen noodzakelijk is zal LSP Solutions buiten haar normale werktijden Diensten verrichten. Zal LSP Solutions in dat geval het bij haar gebruikelijke tarief in rekening brengen tot 18.00 uur en van 18.00 uur tot 08.00 uur en in het weekeinde het dubbele van het gebruikelijke tarief.
- 4.1.5** Indien blijkt dat het verlenen van de Diensten (deels) niet verricht kan worden ten gevolge van het niet voldoen door Opdrachtgever aan enige verplichting ten opzichte van LSP Solutions of anderszins aan Opdrachtgever toerekenbare omstandigheden, zal deze de kosten, berekend op basis van de dan algemeen geldende tarieven van LSP Solutions, vergoeden die LSP Solutions ter zake heeft gemaakt.
- 4.1.6** Alle werkzaamheden worden doorbelast aan Opdrachtgever tenzij anders overeengekomen en zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 4.1.7** Voor elke onafgebroken periode waarin LSP Solutions voor minder dan 4 (drie) uur werkzaamheden op een klant locatie anders dan bij LSP Solutions verricht, is LSP Solutions gerechtigd minimaal 4 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt of dat de medewerker de klant locatie verlaat.
- 4.1.8** Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 4.1.9** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is LSP Solutions gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 4.1.10** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is LSP Solutions gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. LSP Solutions is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 4.1.11** LSP Solutions is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

4.2 Onderhoud

- 4.2.1** LSP Solutions biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het LSP Solutions Product, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen.
- 4.2.2** Tenzij anders overeengekomen zullen vergoedingen voor Onderhoud halfjaarlijks per 1 januari en 1 juli bij vooruitbetaling verschuldigd zijn.
- 4.2.3** Onderhoud wordt overeengekomen voor een periode van 2 (twee) jaren en wordt daarna geacht stilzwijgend te worden verlengd, steeds voor een periode van één (1) jaar, tenzij een der partijen tegen het einde van de onderhoudsperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee (2) maanden, te kennen geeft het onderhoud te beëindigen.
- 4.2.4** Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, van de aan Opdrachtgever gelicentieerde LSP Solutions Producten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde LSP Solutions Product inhouden. LSP Solutions is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates. Eventuele installatiekosten, support of training worden separaat doorbelast conform de tarieven van LSP Solutions.
- 4.2.5** Indien Opdrachtgever een vergoeding voor onderhoud betaalt, zal LSP Solutions:
- na gedetailleerde melding van een Gebrek door Opdrachtgever naar beste vermogen het Gebrek trachten te herstellen of, bij Programmatuur van een toeleverancier, deze verzoeken overeenkomstig zijn eigen voorwaarden tot herstel over te gaan. LSP Solutions garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of Gebreken zal werken of dat alle Gebreken zullen worden hersteld. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door LSP Solutions te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. LSP Solutions is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen;
 - Het beschikbaar stellen van verbeterde versies van standaard Programmatuur. Opdrachtgever is niet verplicht deze verbeterde versies te accepteren, maar heeft tot zes weken na aflevering het recht LSP Solutions mee te delen dat hij het gebruik van deze versie niet wenst. LSP Solutions zal echter uitsluitend op de laatste en één na laatste versie door LSP Solutions aan te duiden major release van de standaard Programmatuur onderhoud verlenen;
- 4.2.6** Indien Opdrachtgever met goedkeuring van LSP Solutions wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt, zal LSP Solutions alleen gehouden zijn tot onderhoud van de gewijzigde Programmatuur, indien zulks uitdrukkelijk overeengekomen wordt. Indien Opdrachtgever zonder goedkeuring van LSP Solutions wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt, zal LSP Solutions vanaf het moment dat deze wijzigingen zijn aangebracht niet meer gehouden zijn tot onderhoud van de Programmatuur.
- 4.2.7** Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is LSP Solutions gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.
- 4.2.8** LSP Solutions is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de LSP Solutions Producten, dan wel de omgeving waarin voornoemde LSP Solutions Producten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 4.2.9** Opdrachtgever is verplicht tot upgradation van het besturingssysteem, indien de Programmatuur zulks vereist. LSP Solutions is niet verplicht tot onderhoud of ondersteuning op programmatuur die op een verouderd besturingssysteem draait. Extra kosten zullen worden doorbelast.
- 4.2.10** Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door LSP Solutions aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt LSP Solutions zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

- 4.2.11** Niet onder onderhoud vallen:
- (a) Specifiek door LSP Solutions voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur;
 - (b) het installeren van nieuwe versies van de besturingsprogrammatuur en het aanbrengen van wijzigingen in de Programmatuur als gevolg van wijziging van de besturingsprogrammatuur;
 - (c) het aanbrengen van wijzigingen in de Programmatuur als gevolg van wetswijzigingen of wijzigingen die door overheidsinstanties worden opgedragen of die voortvloeien uit overheidsreguleringen, van welke aard ook tenzij anders overeengekomen.
 - (d) Gebreken ontstaan door gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of door haar ingeschakelde derden of van andere niet aan LSP Solutions toe te rekenen oorzaken. LSP Solutions zal deze Gebreken op verzoek herstellen tegen haar gebruikelijke tarieven en kosten;
 - (e) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 4.2.12** LSP Solutions kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan LSP Solutions toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan LSP Solutions is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 4.3 Business Consultancy**
- 4.3.1** Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Support (artikel 4.4), Haalbaarheidsonderzoek (artikel 5.1) zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 4.3.2** LSP Solutions is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 4.3.3** LSP Solutions zal adviezen geven op basis van door LSP Solutions aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.
- 4.4 Support en Implementatieondersteuning**
- 4.4.1** Support en implementatie ondersteuning omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen/ondersteuning en of de inrichting van de gebruikte software met betrekking tot het gebruik en de werking van de LSP Solutions Producten. Support, en of implementatie ondersteuning zijn activiteiten die op basis van Nacalculatie (tenzij anders overeengekomen) worden doorbelast aan opdrachtgever
- 4.4.2** LSP Solutions zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de LSP Solutions Producten. LSP Solutions is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de LSP Solutions Producten.
- 4.5 Maatwerk/aanpassingen**
- 4.5.1** Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.
- 4.5.2** Opdrachtgever zal haar business requirements schriftelijk specificeren en aangeven aan welke wensen de software moet voldoen. Indien opdrachtgever het specificeren overlaat aan LSP Solutions zullen de kosten hiervan worden doorbelast aan opdrachtgever. LSP Solutions zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.
- 4.5.3** LSP Solutions is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan LSP Solutions ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 4.5.4** Na contact tussen LSP Solutions en Opdrachtgever kan een rapport aan Opdrachtgever worden verstrekt. Indien Opdrachtgever niet binnen 4 (vier) Werkdagen, nadat het rapport aan Opdrachtgever is verzonden, schriftelijk uitdrukkelijk van het tegendeel blijk geeft, wordt Opdrachtgever geacht het rapport te hebben goedgekeurd en met de inhoud daarvan akkoord te zijn gegaan. Indien haast is geboden kan LSP Solutions van Opdrachtgever verlangen dat deze terstond mededeelt het rapport wel of niet goed te keuren.
- 4.5.5** Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 10% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 4.5.6** Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij LSP Solutions berusten, zoals omschreven in artikel 3.1.
- 4.6 Installatie**
- 4.6.1** Installatie wordt uitsluitend door medewerkers van LSP Solutions uitgevoerd.
- 4.6.2** Alvorens tot installatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels LSP Solutions opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en te bewerkstelligen.
- 4.6.3** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 4.6.4** Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van LSP Solutions om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren.
- 4.6.5** Alle installatiewerkzaamheden worden op basis van een inspanningsverbintenis verricht. LSP Solutions zal de werkzaamheden naar beste weten en kunnen uitvoeren, maar geeft geen garanties ten aanzien van het herstel van eventuele fouten die zich tijdens de installatiewerkzaamheden mogelijk anderszins kunnen voordoen.
- 4.6.6** LSP Solutions kan voor het verrichten van installatiewerkzaamheden personeel, dan wel derden inschakelen. Opdrachtgever zal alle noodzakelijke medewerking verlenen die LSP Solutions, zijn personeel of een door LSP Solutions aangewezen derde nodig acht bij het uitvoeren van de installatiewerkzaamheden, zoals doch niet beperkt tot het verlenen van toegang tot de plaats van de apparatuur.
- 4.6.7** LSP Solutions is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies van gegevens of enige andere vorm van schade, indien de installatiewerkzaamheden de beschadiging, verlies van gegevens of andere vorm van schade ten gevolge heeft.

4.7 Verkoop Apparatuur

- 4.7.1 LSP Solutions adviseert Opdrachtgever naar beste weten en kunnen omtrent de aanschaf van apparatuur en de daarbij horende accessoires, maar geeft geen garanties ten aanzien van de juistheid, volledigheid of resultaat van het advies.
- 4.7.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur en de daarbij horende accessoires. LSP Solutions staat ervoor in dat de apparatuur bij af- dan wel oplevering geschikt is voor normaal gebruik. LSP Solutions staat er niet voor in dat de gekochte apparatuur voldoet aan het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.7.3 Opdrachtgever verplicht zich te voorzien in een omgeving die voldoet aan de voor de apparatuur vereiste specificaties zoals, doch niet beperkt tot temperatuur, luchtvochtigheid, stofgehalte en eventuele technische omgevingseisen.
- 4.7.4 De door LSP Solutions verkochte en/of geleverde apparatuur, betreffen Derden Producten. LSP Solutions levert de apparatuur slechts onder de voorwaarden zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.7.5 Aflevering van de apparatuur geschiedt conform hetgeen artikel 5.5 van deze Algemene Voorwaarden LSP Solutions bepaalt. Installatie van de apparatuur geschiedt conform hetgeen artikel 4.6 van deze Algemene Voorwaarden LSP Solutions bepaalt en geschiedt slechts door LSP Solutions indien zulks schriftelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

4.8 Overige

- 4.8.1 Overige diensten zoals systeem beheer, applicatie beheer worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.

5. AF/OPLEVERING

5.1 Haalbaarheidsonderzoek

- 5.1.1 Een Haalbaarheidsonderzoek is een onderzoek dat LSP Solutions kan uitvoeren alvorens over te gaan tot aflevering. Het doel van het Haalbaarheidsonderzoek is om in een vroeg stadium Opdrachtgever voor te lichten omtrent de haalbaarheid van de opdracht.
- 5.1.2 Op basis van de bevindingen die voortvloeien uit het Haalbaarheidsonderzoek zal LSP Solutions een positief afleveringsadvies dan wel negatief afleveringsadvies uitbrengen omtrent de haalbaarheid van de opdracht. Een positief afleveringsadvies houdt doorgaans in dat LSP Solutions tot aflevering zal overgaan. Een negatief afleveringsadvies houdt in dat LSP Solutions met redenen omkleed de aflevering zal afwijzen en zo mogelijk een alternatief zal voorstellen.
- 5.1.3 De kosten van het Haalbaarheidsonderzoek zullen altijd voor rekening van Opdrachtgever zijn ongeacht de uitslag van het Haalbaarheidsonderzoek.

5.2 (Leverings)termijn

- 5.2.1 Alle door LSP Solutions eventueel genoemde en voor LSP Solutions geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan LSP Solutions bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 5.2.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen (af/op)geleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen LSP Solutions naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen LSP Solutions en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 5.2.3 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door LSP Solutions behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van LSP Solutions. LSP Solutions aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

5.3 (Eigendoms)voorbehoud

- 5.3.1 LSP Solutions verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen LSP Solutions en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door LSP Solutions opgestelde overeenkomst is ontvangen door LSP Solutions en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien LSP Solutions met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt LSP Solutions zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 5.3.2 Indien Opdrachtgever, uit door LSP Solutions (af/op)geleverde Producten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor LSP Solutions en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor LSP Solutions totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. LSP Solutions behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe product.

5.4 Risico

- 5.4.1 Overgang van het risico van Producten geschiedt bij aflevering, tenzij anders overeengekomen.
- 5.4.2 Met betrekking tot acceptatie van Programmatuur geldt de regeling zoals beschreven in de art. 17.8 tot en met 17.11. Andere Producten zullen tussen partijen als geaccepteerd gelden op de datum van aflevering dan wel, indien een door LSP Solutions uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

5.5 Aflevering, Installatie en Acceptatieprocedure

- 5.5.1 LSP Solutions zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door LSP Solutions schriftelijk vastgelegde specificaties (af/op)leveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren.
- 5.5.2 (Af/op)levering van Producten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever.
- 5.5.3 Levering, door of middels LSP Solutions, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 5.5.4 Uitsluitend in het geval waar installatie door LSP Solutions plaatsvindt zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.
- 5.5.5 LSP Solutions heeft te allen tijde het recht Producten in gedeelten af te leveren.
- 5.5.6 De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a) bij de aflevering indien er geen acceptatieperiode van toepassing is, dan wel
 - b) indien er een acceptatieperiode van toepassing is: op de eerste dag na de acceptatieperiode,
- 5.5.7 Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden (af/op)geleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.5.8 In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

5.6 Fouten

- 5.6.1 Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door LSP Solutions schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk LSP Solutions Producten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan LSP Solutions te maken.
- 5.6.2 Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 5.6.3 Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door LSP Solutions aangewezen locatie. LSP Solutions is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleem beperkende maatregelen te implementeren.
- 5.6.4 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.

5.7 Wijziging Prestatie

- 5.7.1 LSP Solutions mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 5.7.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal LSP Solutions steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

6. SAAS

6.1 SaaS Algemeen

- 6.1.1 De SaaS geschiedt uitsluitend op een door LSP Solutions goedgekeurde locatie (Datacenter) en op de door LSP Solutions goedgekeurde apparatuur (LSP Solutions Infrastructuur).
- 6.1.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden SaaS.
- 6.1.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de SaaS, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door LSP Solutions vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op LSP Solutions rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de SaaS en het gebruik ervan door LSP Solutions opgeschort.
- 6.1.4 Opdrachtgever stelt LSP Solutions in de gelegenheid te controleren of de in artikel 6.1.3 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 6.1.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 6.1.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 6.1.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft LSP Solutions het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 6.1.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van LSP Solutions omtrent de SaaS op te volgen.
- 6.1.7 LSP Solutions is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de SaaS te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan LSP Solutions verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de SaaS die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.
- 6.1.8 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij LSP Solutions. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal LSP Solutions die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 6.1.9 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.
- 6.1.10 LSP Solutions stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud voor wat betreft de SaaS, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de SaaS dan wel het niet-beschikbaar zijn van de SaaS. In dat geval zal Onderhoud plaatsvinden van 00.00 tot 06.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.

6.2 Verplichtingen LSP Solutions SaaS

- 6.2.1 LSP Solutions draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de SaaS. LSP Solutions zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door LSP Solutions, streven naar een nader aan te geven beschikbaarheidspercentage.
- 6.2.2 Het in artikel 6.2.1 genoemde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud is hierin niet begrepen.
- 6.2.3 LSP Solutions garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.
- 6.2.4 LSP Solutions heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 6.2.5 LSP Solutions zal er naar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de SaaS te verzekeren. LSP Solutions maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.
- 6.2.6 LSP Solutions zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door LSP Solutions gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

6.3 Browser

- 6.3.1 De SaaS is toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser. De browsers waarvoor de SaaS bij het tot stand komen van de overeenkomst is geoptimaliseerd zullen, door LSP Solutions nader kenbaar worden gemaakt.
- 6.3.2 LSP Solutions is niet verplicht de toegang tot de SaaS middels de in artikel 6.3.1 bedoelde browsers optimaal te houden. LSP Solutions is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de SaaS die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door LSP Solutions geadviseerde browsers.
- 6.3.3 Indien een geval als beschreven in artikel 6.3.2 zich mocht voordoen dan zal LSP Solutions zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

6.4 Gebruik van Identificatiegegevens

- 6.4.1 LSP Solutions zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik LSP Solutions hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 6.4.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is LSP Solutions aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 6.4.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan LSP Solutions Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 6.4.4 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 6.4.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.

6.5 Wijzigingen in de SaaS

- 6.5.1 LSP Solutions is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de SaaS voor wat betreft doch niet beperkt tot:
 - a) toegangsprocedures, zoals:
 - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
 - beveiligingseisen.
 - b) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de SaaS.
- 6.5.2 Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van de SaaS mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, LSP Solutions schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien LSP Solutions dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de SaaS te beëindigen, zonder dat LSP Solutions tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

6.6 Dataverkeer van Opdrachtgever

- 6.6.1 LSP Solutions heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. LSP Solutions treedt slechts op als een doorgeefluik. LSP Solutions geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 6.6.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 6.10, voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.
- 6.6.3 Opdrachtgever vrijwaart en houdt LSP Solutions schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.
- 6.6.4 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 3.1, blijft Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan LSP Solutions, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en beweringsrecht van Procesdata. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.
- 6.6.5 Procesdata wordt in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard. Na het einde van de overeenkomst is LSP Solutions niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.
- 6.6.6 LSP Solutions zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. LSP Solutions garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie.
- 6.6.7 Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

6.7 Back-ups SaaS

- 6.7.1 Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor LSP Solutions wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat LSP Solutions geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups zal LSP Solutions Back-ups maken. LSP Solutions is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups.

6.8 Verplichtingen Opdrachtgever SaaS

- 6.8.1 Indien de SaaS onder meer het hosten van een website van Opdrachtgever en/of ten behoeve van Opdrachtgever betreft, dient Opdrachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Opdrachtgever vrijwaart en houdt LSP Solutions schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- 6.8.2 Indien middels de SaaS persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de SaaS, vrijwaart Opdrachtgever LSP Solutions van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 6.8.3 Opdrachtgever zal LSP Solutions onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de SaaS.
- 6.8.4 Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van LSP Solutions omtrent Fair Use. Indien Opdrachtgever de door LSP Solutions gegeven aanwijzingen niet navolgt is LSP Solutions bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van de SaaS aan Opdrachtgever stop te zetten. LSP Solutions zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door LSP Solutions en/of derden getroffen maatregelen.

6.9 Persoonsgegevens

- 6.9.1 Opdrachtgever is de 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens, die worden verzonden, dan wel bewerkt en/of verwerkt, door de apparatuur en/of programmatuur van LSP Solutions ten behoeve van Opdrachtgever.
- 6.9.2 Opdrachtgever vrijwaart LSP Solutions van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.
- 6.9.3 Voorzover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van LSP Solutions voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor LSP Solutions. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer LSP Solutions hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel de betrokkene hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 6.9.4 Met uitzondering van hetgeen in artikel 6.9.1 gesteld, is LSP Solutions als 'bewerker' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door LSP Solutions noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en het zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van LSP Solutions.
- 6.9.5 Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens handelt LSP Solutions in opdracht van Opdrachtgever. De verwerking door LSP Solutions van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonsgegevens is uitsluitend bedoeld voor de uitvoering van de dienst.
- 6.9.6 LSP Solutions verplicht zichzelf, en al zijn bij de verwerking van persoonsgegevens in te schakelen medewerkers tot geheimhouding van de door Opdrachtgever aan hem ter beschikking gestelde persoonsgegevens.
- 6.9.7 Voor zover Eindgebruikers direct toegang kunnen krijgen tot dat deel van het LSP Solutions platform, dat ten behoeve van Opdrachtgever wordt gebruikt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het op de juiste wijze informeren van personen over zijn identiteit, voor de wijze waarop invulling is gegeven aan de bescherming van persoonsgegevens, en voor de wijze waarop personen hun wettelijke rechten kunnen aanwenden.
- 6.9.8 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van inzage/correctierecht van personen van wie persoonsgegevens zijn verzameld/verwerkt.

6.10 Gedragscode

- 6.10.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
 - d) beschadigingen kunnen voordoen in de Infrastructuur;
 - e) verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 6.10.2 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 6.10.3 Het is verboden om de SaaS en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst of de netiquette.

- 6.10.4** LSP Solutions behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde LSP Solutions erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de SaaS inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden LSP Solutions en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.
- 6.10.5** LSP Solutions en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 6.10.4 door en/of ten behoeve van LSP Solutions genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 6.10.4 door en/of ten behoeve van LSP Solutions genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 6.10.6** Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van LSP Solutions, zoals uiteengezet in artikel 6.10.4, heeft LSP Solutions overeenkomstig artikel 1.5.4 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat LSP Solutions tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

7. DERDEN PRODUCTEN

7.1 Derden Producten

- 7.1.1 LSP Solutions is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. LSP Solutions is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.1.2 Indien LSP Solutions Derden Producten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden LSP Solutions tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 7.1.3 LSP Solutions levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 7.1.4 Er vindt door LSP Solutions geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.1.5 Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten verzorgt LSP Solutions:
 - a. De service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
 - b. De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 7.1.6 Reparaties van Derden Producten:
 - a. Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
 - b. Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij LSP Solutions worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

7.2 Algemene Voorwaarden Derden

- 7.2.1 Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden LSP Solutions van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij LSP Solutions, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals LSP Solutions deze heeft ontvangen.
- 7.2.2 De Algemene Voorwaarden LSP Solutions treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden LSP Solutions en de Algemene Voorwaarden Derden, kan LSP Solutions de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.