



Algemene Voorwaarden

Definities

Begrippen die in de Algemene Voorwaarden en alle Overeenkomsten van Jora Solutions worden gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter hebben de betekenis als gedefinieerd in dit artikel.

- I. **Acceptable Use Policy:** richtlijn(en) welke het soort activiteiten beschrijven dat niet is toegestaan op het netwerk van Jora Solutions.
- II. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden waarvan Jora Solutions zich bedient.
- III. **Apparatuur:** de op basis van Overeenkomst ten behoeve van de Dienstverlening door Jora Solutions aan Opdrachtgever te leveren dan wel ten behoeve van Opdrachtgever aan te schaffen fysieke Apparatuur, met inbegrip van aanvullende voorzieningen daaronder mede begrepen (netwerk)bedrading(en), en accessoires, alsmede de bijbehorende Documentatie.
- IV. **Bijlage:** Bijlage bij de Overeenkomst, die integraal onderdeel uitmaakt van die Overeenkomst.
- V. **Dienstverlening:** door Jora Solutions ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op basis van af te nemen Dienst(e)n en in het kader daarvan te verrichten prestaties zoals gespecificeerd in de Overeenkomst.
- VI. **Dienst:** de specifieke onderdelen van de Dienstverlening zoals separaat omschreven in de Overeenkomst.
- VII. **Domeinnaam:** een unieke naam waarmee of waaronder een website of andere Internet gerelateerde Dienst of faciliteit aangeduid kan worden, bestaande uit een unieke door de gebruiker, binnen de daarvoor gegeven mogelijkheden, gekozen naam gevolgd door een aanduiding voor een land, gebied of soort of ander uniek soort domein, gescheiden door een punt.
- VIII. **Fair Use Policy:** richtlijn(en) voor het maximale verbruik van dataverkeer, diskruimte en/of belasting van het Internet dan wel het Jora Solutions-netwerk door klant, in redelijkheid en billijkheid te bepalen door Jora Solutions
- IX. **Gebruikersnaam:** de door Jora Solutions aan Opdrachtgever toegekende identificatiecode, bestaande uit een combinatie van cijfers en letters, waarmee Opdrachtgever in combinatie met het Wachtwoord toegang heeft tot de Diensten van Jora Solutions.
- X. **Implementatie:** Dienst bestaande uit het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden en testen van de Programmatuur op Apparatuur ten behoeve van de ingebruikname daarvan.
- XI. **Internetbackbone:** het stelsel van zeer snelle verbindingen waarlangs contact wordt gemaakt met andere via het internet verbonden computers, waarop de infrastructuur van Jora Solutions is aangesloten.
- XII. **IP-adres:** een uniek nummer bestaande uit 4 reeksen cijfers die op het Internet gebruikt worden voor het uniek identificeren van machines en/of een locatie.
- XIII. **Offerte:** de Schriftelijke aanbieding van Jora Solutions aan Opdrachtgever terzake van haar Dienstverlening.
- XIV. **Offertevoorstel:** de Schriftelijke voorlopige aanbieding van Jora Solutions aan Opdrachtgever in afwachting van een definitieve Offerte die eerst opgesteld kan worden na het uitvoeren van een vooronderzoek.
- XV. **Opdrachtgever:** wederpartij van Jora Solutions bij de Overeenkomst.
- XVI. **Overeenkomst:** iedere Overeenkomst tussen Jora Solutions en haar wederpartij, in geval van hostingdienstverlening bestaande uit een samenstel van een RaamOvereenkomst, DeelOvereenkomst(en), de daarbij behorende Bijlagen en deze Algemene Voorwaarden tussen Opdrachtgever en Jora Solutions.
- XVII. **Programmatuur:** de door Jora Solutions ten behoeve van Opdrachtgever te leveren software.
- XVIII. **Schriftelijk:** communicatie zowel op papier als per e-mail vanaf het bij Jora Solutions bekende contact email adres van Opdrachtgever.
- XIX. **SLA:** document waarin afspraken gemaakt kunnen worden tussen partijen over de inhoud en kwaliteit van de te leveren Dienstverlening en de beschikbaarheid van de Dienst. Een SLA maakt integraal deel uit van een Overeenkomst.



- XX. **SPAM:** het via internet, al dan niet via e-mail, instant messaging, sms of andere technieken, zonder voorafgaande toestemming versturen van grote hoeveelheden ongerichte berichten aan een of meerdere grote groepen geadresseerden.
- XXI. **Systeem:** de combinatie van Apparatuur en BesturingsSysteem en Programmatuur dat bestemd is voor het verrichten van (een onderdeel van) de Dienstverlening door Jora Solutions ten behoeve van Opdrachtgever, welk geheel zich bevindt binnen een datacenterfaciliteit van Jora Solutions teneinde aangesloten te worden op de Internetbackbone, een en ander door middel van de Infrastructuur die daartoe door Jora Solutions ter beschikking wordt gesteld.
- XXII. **Toeleverancier:** een leverancier met wie Opdrachtgever een Overeenkomst aangaat met betrekking tot Programmatuur, Apparatuur en/of telecommunicatievoorzieningen.
- XXIII. **Update:** nieuwe release van Programmatuur, binnen de huidige versie, welke het herstel van gebreken, waaronder security Updates, service Updates en hotfixes, ter handhaving van de bestaande functionaliteit betreft.
- XXIV. **Wachtwoord:** de code bestaande uit een cijfer en/of lettercombinatie waarmee Opdrachtgever in combinatie met de Gebruikersnaam toegang krijgt tot de Diensten van Jora Solutions.
- XXV. **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen.
- XXVI. **Werkuren:** de uren tussen 09.00 uur en 17.00 uur tijdens Werkdagen.

Algemene bepalingen

1. Aanbiedingen Overeenkomst

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Jora Solutions goederen en/of Diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Jora Solutions zijn vrijblijvend, tenzij door Jora Solutions Schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Jora Solutions opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Jora Solutions zijn aanbieding baseert.
- 1.3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5. Jora Solutions kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

- 2.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Jora Solutions gerechtigd is Schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Jora Solutions de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke



regeling zal Opdrachtgever binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

- 2.4. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Jora Solutions de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Opdrachtgever de door Jora Solutions gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- 3.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in Dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Jora Solutions zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.
- 3.3. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Jora Solutions toerekenbaar zijn.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

- 4.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Jora Solutions totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Jora Solutions zijn voldaan. Een Opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Jora Solutions mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Opdrachtgever (mede) uit door Jora Solutions geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Jora Solutions en houdt Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Jora Solutions totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Jora Solutions heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3. Jora Solutions kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de Dienstverlening van Jora Solutions onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Jora Solutions verschuldigde bedragen betaald heeft.



5. Risico

- 5.1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, Programmatuur of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, Offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Jora Solutions, diens licentiegevers of diens Toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging van Programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2. Indien in afwijking van artikel 6.1 Jora Solutions bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts Schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen Schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Jora Solutions onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Jora Solutions aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 6.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4. Het is Jora Solutions toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Programmatuur. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever geen reservekopie van Programmatuur kan maken, zal Jora Solutions Opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5. Tenzij Jora Solutions een reservekopie van de Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, mag Opdrachtgever één reservekopie van de Programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde Programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de Programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Jora Solutions Schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerk Programmatuur en websites, aan de tussen partijen Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Jora Solutions te maken.



- 6.7. Jora Solutions vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Jora Solutions zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Jora Solutions onverwijld Schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Jora Solutions. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Jora Solutions verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Jora Solutions ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever in de Programmatuur, website, databestanden, Apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Jora Solutions zelf ontwikkelde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Jora Solutions een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Jora Solutions zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Opdrachtgever. Indien Jora Solutions naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Jora Solutions het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Jora Solutions zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Jora Solutions wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Jora Solutions voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, websites, databestanden, Apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Jora Solutions gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Jora Solutions geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Jora Solutions van Apparatuur, Programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal Jora Solutions vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerking door Opdrachtgever; telecommunicatie

- 7.1. Opdrachtgever zal Jora Solutions steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur, Programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Jora Solutions te verlenen Diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat Systeembeheer.



- 7.3. Indien Opdrachtgever Programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Jora Solutions ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Jora Solutions voorgeschreven specificaties.
- 7.4. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, Apparatuur, Programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet Overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Jora Solutions stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Jora Solutions het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Jora Solutions tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5. Ingeval medewerkers van Jora Solutions op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Jora Solutions, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Jora Solutions kenbaar maken.
- 7.6. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Jora Solutions staan. Jora Solutions is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Jora Solutions of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Jora Solutions gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Jora Solutions kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Jora Solutions is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

- 8.1 Alle door Jora Solutions genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Jora Solutions bekend waren. Jora Solutions spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Jora Solutions niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen Schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Jora Solutions wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Jora Solutions is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Jora Solutions gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Jora Solutions en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.



9. Beëindiging Overeenkomst

- 9.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 9.2. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door Schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Opdrachtgever een Overeenkomst van Dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 9.4. Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Jora Solutions is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur van rechtswege.
- 9.5. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Jora Solutions ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Jora Solutions vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van Jora Solutions; Vrijwaring

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Jora Solutions wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een Duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 25.000 (vijfentwintigduizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Jora Solutions aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden.
 - b. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude Systeem of Systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Jora Solutions op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;



- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2. De aansprakelijkheid van Jora Solutions voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 25.000 (vijfentwintigduizend Euro).
- 10.3. Aansprakelijkheid van Jora Solutions voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Jora Solutions voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Jora Solutions voorgeschreven Toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.4. De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Jora Solutions of diens leidinggevenden.
- 10.5. De aansprakelijkheid van Jora Solutions wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Jora Solutions onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Jora Solutions ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Jora Solutions in staat is adequaat te reageren.
- 10.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Jora Solutions meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Jora Solutions vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of Systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Jora Solutions geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.
- 10.8. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Jora Solutions zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

11. Overmacht

- 11.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van Toeleveranciers van Jora Solutions, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van Toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Jora Solutions zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, Programmatuur van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Jora Solutions is voorgeschreven.
- 11.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door Schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1. De Overeenkomsten tussen Jora Solutions en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2. Geschillen welke tussen Jora Solutions en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Jora Solutions en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere Overeenkomsten



die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage Overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

- 12.3. Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gereede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

Computerservice

De in dit hoofdstuk "Computerservice" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Jora Solutions Diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Jora Solutions beheerde Programmatuur en Apparatuur.

13. Duur

- 13.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Jora Solutions de Overeenkomst Schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

14. Uitvoering van de werkzaamheden

- 14.1. Jora Solutions verricht de computerservice slechts in opdracht van Opdrachtgever. Indien Jora Solutions krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Jora Solutions zal de computerservice met zorg verrichten Overeenkomstig de met Opdrachtgever Schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- 14.2. Alle door Jora Solutions te verwerken gegevens zullen Overeenkomstig de door Jora Solutions te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Jora Solutions de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien deze door Jora Solutions worden uitgevoerd of verzorgd.
- 14.3. Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Jora Solutions ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, Programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Jora Solutions verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Jora Solutions.
- 14.4. Alle door Jora Solutions bij de computerservice gebruikte Apparatuur, Programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Jora Solutions, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Jora Solutions. Jora Solutions kan de van Opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Opdrachtgever alle aan Jora Solutions verschuldigde bedragen betaald heeft.



14.5. Jora Solutions kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrenen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Jora Solutions Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst Schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Jora Solutions de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

14.6. Jora Solutions spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte Programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn Dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal Jora Solutions tegen zijn gebruikelijke tarieven Opdrachtgever adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Opdrachtgever.

15. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

15.1. Jora Solutions voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Jora Solutions zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

15.2. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal Jora Solutions alle terzake gevraagde informatie onverwijld Schriftelijk verstrekken.

15.3. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions voor alle aanspraken van derden die jegens Jora Solutions mochten worden ingesteld wegens een niet aan Jora Solutions toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

15.4. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Jora Solutions mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

16. Garantie

16.1 Jora Solutions is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Jora Solutions staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, Programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Jora Solutions uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Jora Solutions de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, Schriftelijk en gedetailleerd aan Jora Solutions kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan Jora Solutions toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Jora Solutions en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal Jora Solutions de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan Jora Solutions toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Jora Solutions de voor de betreffende computerservice door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan Opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.



Dienstverlening

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Jora Solutions Diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van Programmatuur, websites of informatieSystemen en Dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke Diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van Programmatuur en onderhoud, onverlet.

17. Uitvoering

- 17.1. Jora Solutions zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval Overeenkomstig de met Opdrachtgever Schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Jora Solutions worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Jora Solutions uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 17.2. Indien is overeengekomen dat de Dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Jora Solutions gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 17.3. Slechts indien dit Schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Jora Solutions gehouden bij de uitvoering van de Dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Jora Solutions is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.
- 17.4. Indien een Overeenkomst tot Dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Jora Solutions steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 17.5. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Jora Solutions verleende Diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

18. Wijziging en meerwerk

- 18.1. Indien Jora Solutions op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Jora Solutions. Van meerwerk is eveneens sprake indien een Systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Jora Solutions is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 18.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Jora Solutions, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 18.3. Voor zover voor de Dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Jora Solutions Opdrachtgever desgevraagd tevoren Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

19. Opleidingen, cursussen en trainingen



- 19.1 Voor zover de Dienstverlening van Jora Solutions bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Jora Solutions steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Jora Solutions gebruikelijke regels.
- 19.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Jora Solutions aanleiding geeft, is Jora Solutions gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

20. Detachering

- 20.1. Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Jora Solutions een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Opdrachtgever werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 20.2. Jora Solutions spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 17.4 inzake vervanging.
- 20.3. Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie Werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden Schriftelijk aan Jora Solutions kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitDiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Jora Solutions zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Jora Solutions staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 20.4. Jora Solutions is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Jora Solutions vrijwaart Opdrachtgever voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Jora Solutions van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Jora Solutions overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Jora Solutions gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 20.5. Jora Solutions aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.

21. Gebruik, Misbruik en Fair Use

- 21.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle in het kader van de Dienstverlening door Jora Solutions verstrekte gebruiksnamen en Wachtwoorden, althans toegangsgegevens.
- 21.2. Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
- geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoirbaar gebruik, misbruik dan wel gebruik niet Overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Diensten van Jora Solutions;
 - geen data, scripts of Programmatuur op de servers van Jora Solutions plaatsen die in strijd kunnen zijn met, of inbreuk maken op, of in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, de algemeen aanvaarde normen van toepassing op het gebruik van internet ("netiquette"), de rechten van Jora Solutions of derden, waaronder naast de



intellectuele eigendomsrechten worden verstaan, alle zaken die in strijd zijn met de wet of goede zeden, waaronder, doch niet beperkt tot het plaatsen van (kinder)pornosites, illegale kansspelen, peer-to-peer netwerken bestemd dan wel geschikt voor het uitwisselen van auteursrechtelijk beschermd of inbreukmakend materiaal, danwel daartoe bestemde bulletinboards of chatsites, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij Opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid, etcetera;

- c. geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Jora Solutions of derden;
 - d. geen virussen, spybots, SPAM of ander voor internetgebruikers overlast veroorzakend materiaal verspreiden;
 - e. geen gebruik maken van andere dan door Jora Solutions geadviseerde Apparatuur en anderszins de aanwijzingen van Jora Solutions met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;
 - f. derden niet toestaan gebruik te maken van de Dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Jora Solutions;
 - g. het Systeem inclusief Programmatuur, niet nader inrichten c.q. parameteriseren zodanig dat de Systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - h. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van Jora Solutions, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken en generlei handelingen verrichten zoals het opstarten van processen/programma's op de Systemen van Jora Solutions, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de Systemen van Jora Solutions en/of overige Internet gebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Jora Solutions;
 - i. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor (de extra kosten voor) overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van tekst of afbeeldingen over het Internet via de server van Jora Solutions van en naar de website van Opdrachtgever). Zulks geschiedt conform de overeengekomen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in de tarievenlijst bij de Overeenkomst of zoals gepubliceerd op de internetsite van Jora Solutions;
 - j. Jora Solutions hanteert een "fair use" policy ten aanzien van het gebruik van haar Diensten ter bescherming van de belangen van haar gebruikers, inhoudende dat het gebruik van de Diensten zich binnen redelijke proporties en een redelijke bandbreedte van capaciteitsbeslag op de betreffende Dienst dient te bevinden, daar een bovengemiddeld en onevenredig gebruik van de Diensten versturend kan werken op de continuïteit en beschikbaarheid van de Diensten voor andere gebruikers, welk gebruik daarmee in strijd wordt geacht met deze Fair Use Policy. Deze Fair Use Policy wordt gepubliceerd op de website van Jora Solutions en is, onder invloed van technische ontwikkelingen, aan wijzigingen onderhevig;
 - k. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van Diensten van Jora Solutions die op basis van "onbeperkte beschikbaarheid" of "unlimited" worden aangeboden, is Opdrachtgever verplicht hiervan op een redelijke wijze gebruik te maken en zich te onthouden van ieder buitensporig gebruik van deze Diensten, bij gebreke waarvan Jora Solutions Opdrachtgever per e-mail zal waarschuwen en wijzen op zijn verplichting zich te onthouden van buitensporig gebruik en zich te conformeren aan het fair use beleid van Jora Solutions, een en ander uitsluitend ter beoordeling aan Jora Solutions. Indien Opdrachtgever na deze waarschuwing het buitensporig gebruik continueert is Jora Solutions gerechtigd de Diensten te beëindigen zonder tot schadevergoeding of restitutie van reeds betaalde bedragen verschuldigd te zijn.
- 21.3. Voor schade berokkend aan Jora Solutions of aan derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is Opdrachtgever integraal aansprakelijk.
- 21.4. Jora Solutions behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan Opdrachtgever verstrekte toegang tot- en gebruik van de Diensten en Systemen van Jora Solutions onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing buiten gebruik te (doen) stellen wanneer Opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn



verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Opdrachtgever blijft in dat geval wel aansprakelijk voor de kosten voortvloeiend uit de Overeenkomst voor de resterende looptijd.

- 21.5. Jora Solutions is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- 21.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn Overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij Jora Solutions daaraan voorafgaand Schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 21.7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan hem door Jora Solutions ter beschikking gestelde Programmatuur te kopiëren anders dan voor eigen gebruik en voor het maken van back-ups. Opdrachtgever mag aan de Programmatuur, alsmede aan de door hem gemaakte back-ups geen wijzigingen aanbrengen zonder uitdrukkelijke voorafgaande Schriftelijke toestemming van Jora Solutions.

22. Domeinnamen en IP-adressen

- 22.1. Indien is overeengekomen, dat Jora Solutions voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een Domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel bepaalde.
- 22.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een Domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan, de van tijd tot tijd geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder (doch niet uitsluitend) de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een Domeinnaam en/of IP-adressen. Jora Solutions vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. Jora Solutions is nooit aansprakelijk in het geval dat een aangevraagde Domeinnaam en/of IP-adres niet wordt toegekend.
- 22.3. Uitsluitend een bevestigingsbrief van Jora Solutions, inhoudende dat de gevraagde Domeinnaam is geregistreerd, geldt als rechtsgeldige bevestiging van registratie van de Domeinnaam. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 22.4. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van Opdrachtgever en Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de Domeinnaam. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de Domeinnaam door Opdrachtgever of een derde, ook indien bij de verkrijging van de Domeinnaam Jora Solutions geen bemiddeling heeft verleend.
- 22.5. Voor zover Opdrachtgever zich bij een aanvraag tot Domeinnaamregistratie laat vertegenwoordigen, in het bijzonder in geval van vertegenwoordiging van een rechtspersoon en de vertegenwoordiger derhalve niet persoonlijk op eigen naam een Overeenkomst met Jora Solutions aangaat, dient deze zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens Opdrachtgever aan te tonen.
- 22.6. Bij het bestellen van de Dienst dient Opdrachtgever alle door Jora Solutions gevraagde informatie te verstrekken en de door Jora Solutions voorgeschreven bestelmethode toe te passen. Indien Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt of niet de voorgeschreven bestelmethode volgt is Jora Solutions gerechtigd de aanvraag met onmiddellijke ingang te beëindigen of op te schorten. Opdrachtgever is verplicht op eerste verzoek van Jora Solutions daartoe alle documentatie en/of informatie te verstrekken en alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de registratie van een Domeinnaam, bij gebreke waarvan Jora Solutions het recht heeft de toegekende Domeinnaamregistratie van Opdrachtgever ongedaan te maken dan wel de registratie procedure te staken en de Overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen.
- 22.7. Opdrachtgever machtigt Jora Solutions door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden alsdan tot het uitvoeren van de benodigde rechtshandelingen uit zijn naam, waarbij Jora Solutions door Opdrachtgever niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het uit eigen beweging versturen van benodigde informatie naar de betreffende instanties, of voor het verzenden van door Opdrachtgever verstrekte onvolledige of onjuiste informatie. De eindverantwoordelijkheid hiervoor ligt te allen tijde bij Opdrachtgever. Jora Solutions kan



- bestaande klanten de mogelijkheid bieden een nieuwe Domeinnaam en/of IP adres aan te vragen door middel van elektronische voorzieningen. De aanvraag wordt in dat geval door Jora Solutions per e-mail bevestigd.
- 22.8. Indien voor het gebruik of de aanvraag van een bepaalde Domeinnaam of een bepaalde Domeinnaam extensie voorwaarden worden gesteld door de instantie die de betreffende Domeinnaam dan wel extensie uitgeeft, dient Opdrachtgever aan deze voorwaarden te voldoen, bij gebreke waarvan Jora Solutions het recht heeft de toegekende Domeinnaamregistratie van Opdrachtgever ongedaan te maken, dan wel de registratieprocedure op te schorten.
- 22.9. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem verstrekte gegevens juist en volledig zijn vermeld en dat hij, gedurende de registratieperiode van de aangevraagde Domeinnaam, ervoor zorg zal dragen dat wijzigingen in deze gegevens onverwijld aan SIDN worden door te geven. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat het door hem opgegeven Administratieve Contact bevoegd is hem te vertegenwoordigen en dat mededelingen die gedaan zijn aan het Administratieve Contact via het opgegeven e-mailadres, geacht zullen worden Opdrachtgever te hebben bereikt.
- 22.10. Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de Domeinnaam en daaraan gerelateerde Diensten van Jora Solutions en blijft de Domeinnaam ter beschikking van Jora Solutions, zulks ongeacht de rechten welke Opdrachtgever op deze Domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt Opdrachtgever geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. Jora Solutions draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door Opdrachtgever van recht(en) op de Domeinnaam of voor het feit dat de Domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

Ontwikkeling van Programmatuur

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Jora Solutions in opdracht van Opdrachtgever Programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze Programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerProgrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

23. Ontwikkeling van Programmatuur

- 23.1. Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Jora Solutions ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg Schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Jora Solutions zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.
- 23.2. Jora Solutions is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 23.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de Programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk Schriftelijk is



overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Jora Solutions in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Jora Solutions daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

24. Aflevering, installatie en acceptatie

- 24.1. Jora Solutions zal de te ontwikkelen Programmatuur aan Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de Schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Jora Solutions uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Jora Solutions niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 24.2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Jora Solutions uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Jora Solutions kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten Schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Jora Solutions worden gerapporteerd.
- 24.3. De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Jora Solutions uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - indien Jora Solutions vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 24.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 24.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 24.4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Jora Solutions hierover Schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 24.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal Opdrachtgever Jora Solutions uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een Schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Jora Solutions zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Jora Solutions gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 24.6. Acceptatie van de Programmatuur 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, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Jora Solutions om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 27, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.



- 24.7. Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd 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.
- 24.8. Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 24.3 heeft tot gevolg dat Jora Solutions ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Jora Solutions is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 24.6 betreffende kleine gebreken en artikel 27 betreffende garantie.
- 24.9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de Programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Jora Solutions uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

Gebruik en onderhoud van Programmatuur

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van Programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door Jora Solutions ter beschikking gestelde Programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerProgrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Jora Solutions te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over Programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

25. Gebruiksrecht

- 25.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Jora Solutions Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.
- 25.2. De Programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 25.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële



vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Jora Solutions bevat.

- 25.4. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Jora Solutions retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Jora Solutions onverwijld Schriftelijk melding maken.

26. Aflevering, installatie en acceptatie

- 26.1. Jora Solutions zal de Programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en, indien een door Jora Solutions uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, de Programmatuur bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Jora Solutions niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 26.2. Indien tussen partijen Schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 24.2 tot en met 24.7 van Overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Jora Solutions ingevolge de garantie van artikel 27. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 24.8 onverminderd.
- 26.3. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van Programmatuur en het recht tot gebruik van de Programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de Programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Jora Solutions uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

27. Garantie

- 27.1. Jora Solutions zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven Schriftelijk bij Jora Solutions zijn gemeld. Jora Solutions garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Jora Solutions volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Jora Solutions kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Jora Solutions toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen 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 Jora Solutions wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 27.2. Herstel van fouten zal geschieden op een door Jora Solutions te bepalen locatie. Jora Solutions is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 27.3. Jora Solutions heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 27.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.



28. Onderhoud

- 28.1. Indien voor de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de Programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Jora Solutions geconstateerde fouten in de Programmatuur gedetailleerd aan Jora Solutions melden. Na ontvangst van de melding zal Jora Solutions zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Jora Solutions te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Jora Solutions is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Jora Solutions niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 28.2. Jora Solutions staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 28.3. Jora Solutions kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Jora Solutions toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Jora Solutions is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 28.4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Jora Solutions bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de Programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Jora Solutions niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Jora Solutions van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Jora Solutions aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 28.5. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Jora Solutions is aangegaan, kan Jora Solutions niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 28.6. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

29. Programmatuur van Toeleverancier

- 29.1. Indien en voor zover Jora Solutions Programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Jora Solutions schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Jora Solutions en Jora Solutions zal deze voorwaarden aan Opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Jora Solutions om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

Verkoop van Apparatuur

De in dit hoofdstuk "Verkoop van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Jora Solutions Apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt. Voor zover de strekking van de



navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'Apparatuur' tevens losse onderdelen van Apparatuur begrepen.

30. Selectie van Apparatuur, aflevering en risico

- 30.1. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur. Jora Solutions staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de Schriftelijke koopOvereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 30.2. De door Jora Solutions aan Opdrachtgever verkochte Apparatuur zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Jora Solutions. Slechts indien dit Schriftelijk is overeengekomen, zal Jora Solutions de aan Opdrachtgever verkochte Apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. Jora Solutions zal Opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Apparatuur af te leveren. De door Jora Solutions aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.
- 30.3. Aflevering van Apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de Apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..
- 30.4. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur gaat over op Opdrachtgever bij aflevering aan Opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de Apparatuur echter reeds over op Opdrachtgever op het moment van afgifte van de Apparatuur aan de vervoerder.
- 30.5. Jora Solutions zal de Apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Opdrachtgever zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Jora Solutions geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart Jora Solutions voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.
31. Omgevingseisen en installatie
- 31.1. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Jora Solutions in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).
- 31.2. Indien partijen dit Schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Jora Solutions de Apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur door Jora Solutions is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van Programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.
- 31.3. Indien Jora Solutions zich heeft verbonden tot installatie zal Opdrachtgever vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Jora Solutions opvolgen.
- 31.4. Opdrachtgever zal Jora Solutions voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale Werkdagen en -uren van Jora Solutions.

32. Garantie

- 32.1. Jora Solutions zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door Jora Solutions in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Jora Solutions zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Jora Solutions niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn



verbonden, is Jora Solutions gerechtigd de Apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, Apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Jora Solutions. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van Jora Solutions wijzigingen in de Apparatuur of in de onderdelen die door Jora Solutions in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Jora Solutions zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

32.2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Jora Solutions in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

32.3. Jora Solutions heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 32.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

33. Apparatuur van Toeleverancier

33.1 Indien en voor zover Jora Solutions Apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, mits dat door Jora Solutions Schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die Apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Jora Solutions en Jora Solutions zal deze aan Opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Jora Solutions om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

Onderhoud van Apparatuur

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Jora Solutions en Opdrachtgever een Overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur hebben gesloten.

34. Duur van de onderhoudsverplichting

34.1. De Overeenkomst voor onderhoud van Apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

34.2. De duur van de Overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Jora Solutions de Overeenkomst Schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

35. Onderhoud

35.1. De inhoud en omvang van de door Jora Solutions te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een Schriftelijke Overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Jora Solutions verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Opdrachtgever bij Jora Solutions zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Jora Solutions Schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de Apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

35.2. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Jora Solutions geldende Werkdagen en Werkuren.



- 35.3. Jora Solutions behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Jora Solutions, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Jora Solutions met zich meebrengen.
- 35.4. Jora Solutions draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de Apparatuur. Jora Solutions zal alle relevante gegevens omtrent de aan de Apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Jora Solutions zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 35.5. Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Jora Solutions noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Jora Solutions.

36. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 36.1. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de Apparatuur, Jora Solutions daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Jora Solutions of door Jora Solutions aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de Apparatuur aan Jora Solutions ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
- 36.2. Op verzoek van Jora Solutions zal een ter zake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Opdrachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 36.3. Opdrachtgever is bevoegd niet door Jora Solutions geleverde Apparatuur en Systemen op de aan client verkochte Apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Jora Solutions geleverde Programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Jora Solutions geleverde Apparatuur of uit het installeren van niet door Jora Solutions geleverde Programmatuur, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 36.4. Indien het naar het oordeel van Jora Solutions voor het onderhoud van de Apparatuur nodig is dat de verbindingen van de Apparatuur met andere Systemen of Apparatuur worden getest, zal Opdrachtgever deze andere Systemen of Apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Jora Solutions stellen.
- 36.5. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Jora Solutions behoort, dient door Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.
- 36.6. Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de Apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.
- 36.7. Opdrachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur gedurende de periode dat Jora Solutions deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Opdrachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de Apparatuur aan Jora Solutions voor onderhoud aan te bieden draagt Opdrachtgever er zorg voor dat van alle in de Apparatuur vastgelegde Programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.
- 36.8. Jora Solutions aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor Apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 36.9. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

37. Uitsluitingen



- 37.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van Apparatuur, Programmatuur of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Jora Solutions op grond van de Overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.
- 37.2. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- a. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten;
 - b. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Jora Solutions;
 - c. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der Apparatuur;
 - d. modificaties aan Apparatuur;
 - e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.