

YOUWE ALGEMENE VOORWAARDEN

Youwe BV, ----- voorheen Drecomm Holding BV
Youwe Hosting BV, ----- voorheen Internet Intelligence BV
Youwe Commerce BV, ----- voorheen Synocom BV
Youwe Online BV, ----- voorheen OOIP Syndication BV
Youwe Concept BV, ----- voorheen Drecomm BV
Youwe Creative Marketing BV, ----- voorheen Q4 Invest III BV



INHOUDSOPGAVE

1.	ALGEMEEN.....	1
2.	YOUWE HOSTING	5
3.	YOUWE APPLICATIE	8
4.	WEBDESIGN ALGEMEEN	8
5.	YOUWE AANVULLENDE PRODUCTEN	9
6.	DERDEN PRODUCTEN	11
7.	AFLEVERING	12
8.	PRIJZEN/BETALINGEN	14
9.	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	16
10.	YOUWE SCRUM	17

1. ALGEMEEN

1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af)leveringen van Youwe en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Youwe en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Youwe, tenzij deze door Youwe uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1.1.3 De Algemene Voorwaarden Youwe zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummers:

1.1.4 - *Youwe Holding BV (Q4 Invest II BV) KVK 53323394*

1.1.5 - *Youwe BV (Drecomm Holding BV) KVK 50254731*

1.1.6 - *Youwe Hosting BV (Internet Intelligence BV) KVK 24444745*

1.1.7 - *Youwe Commerce BV (Synocom BV) KVK 51792737*

1.1.8 - *Youwe Online BV (OOiP Syndication BV) KVK 34126832*

1.1.9 - *Youwe Concept BV (Drecomm BV) KVK 24374830*

1.1.10 - *Youwe Creative Marketing BV (Q4 Invest III BV) KVK 55937675*

1.1.11 Youwe is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden Youwe aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Youwe zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

1.1.12 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Youwe en/of de tussen Youwe en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Youwe zijn vastgelegd.

1.1.13 Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Youwe gesloten overeenkomst.

1.1.14 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

1.2 Definities

1.2.1 In de Algemene Voorwaarden Youwe worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

1.2.2 Algemene Voorwaarden Derden:

Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.

1.2.3 Applicatie:

Product in de vorm van een programma dat een bepaalde toepassing biedt aan de gebruiker.

1.2.4 Back-up:

Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

1.2.5 Colocated Hosting:

Door Youwe geleverde Hosting op server(s) in eigendom van Opdrachtgever.

1.2.6 Cursussen:

Onder Cursussen worden eveneens opleidingen, trainingen e.d. verstaan.

1.2.7 Derden Producten:

Alle door Youwe verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Youwe berusten.

1.2.8 Youwe:

Youwe B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan Youwe B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Youwe van toepassing heeft verklaard.

1.2.9 Youwe Producten:

Alle door Youwe verstrekte producten en diensten, zoals Applicatie(s), niet zijnde opensource Applicaties en Hosting, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Youwe berusten.

1.2.10 Fixed Price:

Zoals nader omschreven in artikel 8.3.

1.2.11 Fouten:

Zoals nader omschreven in artikel 7.6.

1.2.12 Garantie:

Zoals nader omschreven in artikel 7.8.

1.2.13 Hosting:

Een Product dat bestaat uit het ontwikkelen, hosten, Onderhouden en/of Supporten van Producten en/of de website van Opdrachtgever. Onder Hosting wordt mede verstaan Colocated Hosting.

1.2.14 Identificatiegegevens:

Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.

1.2.15 Nacalculatie:

Zoals nader omschreven in artikel 8.4.

1.2.16 Objectcode:

De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.

1.2.17 Onderhoud:

Zoals nader omschreven in artikel 5.1.3.

1.2.18 Opdrachtgever:

Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.

1.2.19 Procesdata:

De binnen de Hosting door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.

1.2.20 Producten:

Alle door Youwe verstrekte Youwe Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. Applicatie en Hosting vallen onder Producten.

1.2.21 Sourcecode:

De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdocumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.

1.2.22 Support:

Zoals nader omschreven in artikel 5.1.4.

1.2.23 Voorschot:

Zoals nader omschreven in artikel 8.5.

1.2.24 Werkdagen:

Normale Nederlandse werktijden (8.30-17.30) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

1.3 Bevestiging

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

1.4 Aanbiedingen

1.4.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.

1.4.2 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

1.4.3 Indien bij een aanbieding de levering van de Sourcecode of Objectcode is begrepen, krijgt Opdrachtgever pas bij aflevering of acceptatie toegang c.q. beschikking over deze Sourcecode of Objectcode.

1.5 Overeenkomsten

1.5.1 Indien een offerte, contract dan wel een ander gelijksoortig juridisch bindend document door Youwe wordt opgestuurd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever laat na dit document ondertekend te retourneren aan Youwe, aanvaardt Opdrachtgever door betaling van de vergoedingen aan Youwe de inhoud van dit document en de Algemene Voorwaarden Youwe.

1.5.2 Een overeenkomst tussen Youwe en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien aflevering betrekking heeft op een Product, zoals doch niet beperkt tot Onderhoud en Support, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) jaar.

1.5.3 Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.2, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) dagen voor

het verstrijken van de duur van de overeenkomst door de wederpartij is ontvangen.

1.5.4 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.

1.5.5 Youwe heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgever's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van Youwe op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar.

1.5.6 Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

1.6 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever

1.6.1 Alle opdrachten worden door Youwe uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Youwe kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.

1.6.2 Opdrachtgever zal Youwe alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Youwe staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Youwe in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Youwe het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

1.6.3 Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Youwe te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.

1.6.4 Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te

hebben ontvangen van Youwe, zoals nader uiteengezet in artikel 3.1.4), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen onverwijld aan Youwe mede te delen in de gevallen dat Youwe Onderhoud, Support dan wel indien Opdrachtgever op enige wijze toegang heeft gekregen tot Producten voor aflevering, of andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten.

- 1.6.5 Ingeval Youwe activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Youwe in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.

1.7 Medewerkers Youwe

- 1.7.1 Partijen zullen de Medewerkers van de andere Partij binnen 24 maanden na het einde van de samenwerking met Medewerker niet direct of indirect benaderen met het oogmerk een Medewerker van de andere Partij op enige wijze, direct danwel indirect te contracteren binnen of buiten dienstverband, tegen betaling of om niet, voor zichzelf danwel voor een derde partij, danwel te bewegen zijn verband met de andere Partij te verbreken, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Partij waar de betreffende Medewerker werkzaam is. Deze toestemming zal niet worden onthouden indien die Partij aan de andere Partij een redelijke vergoeding voldoet. Ingeval van schending van dit artikel, verbeurt de overtredende partij, naast het recht op eventuele schadevergoeding, een direct opeisbare en niet voor rechtelijke matiging vatbare boete ad €40.000,- per overtreding en € 2.000,- per dag of gedeelte van een dag dat de overtreding voortduurt, ten behoeve van de andere partij, onverminderd het recht van Youwe om volledige schadevergoeding te vorderen. Zulks onverminderd het recht om de overeenkomst te ontbinden.

1.8 Geheimhouding/Concurrentiebeding

- 1.8.1 Youwe en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.8.2 Youwe is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten zijn verleend alsmede screenshots van deze Producten op de Youwe website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen en/of te gebruiken in reclameuitingen.
- 1.8.3 Opdrachtgever en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Youwe, behoudens schriftelijke toestemming van Youwe. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.8.4 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een

direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Youwe om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

1.9 Aansprakelijkheid

- 1.9.1 De totale aansprakelijkheid van Youwe zal, met inachtneming van artikel 1.9.2 en 1.9.3, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.9.2 Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Youwe vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Youwe op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend).
- 1.9.3 Youwe heeft zich ter zake van schade verzekerd. Youwe is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van de met Youwe gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Youwe's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.9.4 De totale aansprakelijkheid van Youwe voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 500.000,- (vijfhonderdduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.9.5 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.9.6 Aansprakelijkheid van Youwe voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.9.7 Buiten het in artikel 1.9.1 en 1.9.4 genoemde geval rust op Youwe geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.9.8 De aansprakelijkheid van Youwe ontstaat slechts indien Opdrachtgever Youwe, onverwijld en deugdelijk,

schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Youwe ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Youwe in staat is adequaat te reageren.

- 1.9.9 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Youwe daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.9.10 Opdrachtgever vrijwaart Youwe van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Youwe is afgeleverd.
- 1.9.11 Youwe aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die Youwe aan Opdrachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal Youwe zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 1.9.12 Youwe is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Hosting, Applicatie(s), Support, Onderhoud en Garantie.
- 1.9.13 Youwe is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Youwe dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot aftap- of informatieverstrektingsactiviteiten en bewaarplicht.

1.10 Overdracht

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

1.11 Niet-toerekenbare Tekortkoming

- 1.11.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Youwe liggen en bedrijfsrisico's van Youwe, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Youwe, het niet-tijdig beschikbaar zijn van

noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, storingen in netwerken, overstrooming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.

- 1.11.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Youwe de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.11.3 Youwe behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Youwe voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.11.4 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

1.12 Nietigheid

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

1.13 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

- 1.13.1 Op alle door Youwe met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.13.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.

- 1.13.3 Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Rotterdam.
- 1.13.4 Het voorgaande zal geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, alvorens zich tot de SGOA te wenden, om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

2. YOUWE HOSTING

2.1 (Op)leveren van Hosting

- 2.1.1 Opdrachtgever zal aanwijzingen van Youwe betreffende de (op)levering van de Hosting opvolgen.
- 2.1.2 Na oplevering van de overeengekomen Youwe infrastructuur met daarin werkzaam de gevraagde Applicatie(s) en aanvullende Producten, zal Youwe zo spoedig mogelijk de Hosting (op)leveren.

2.2 Hosting Algemeen

- 2.2.1 De Hosting geschiedt uitsluitend op een door Youwe goedgekeurde locatie en op de door Youwe goedgekeurde apparatuur.
- 2.2.2 Youwe kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Hosting. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 2.2.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Hosting, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Youwe vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op Youwe rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Hosting en het gebruik ervan door Youwe opgeschort.
- 2.2.4 Opdrachtgever stelt Youwe in de gelegenheid te controleren of de in artikel 2.2.3 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 2.2.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 2.2.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 2.2.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Youwe het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 2.2.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Youwe omtrent de Hosting op te volgen.
- 2.2.7 Youwe is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Hosting te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Youwe verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande

het gebruik van de Hosting die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

- 2.2.8 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Youwe. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Youwe die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 2.2.9 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.
- 2.2.10 Youwe stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Hosting. In dat geval zal Onderhoud plaatsvinden van 00.00 tot 06.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.

2.3 Verplichtingen Youwe Hosting

- 2.3.1 Youwe draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de Hosting. Youwe zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door Youwe, streven naar een nader aan te geven beschikbaarheidspercentage.
- 2.3.2 Youwe garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden, wanneer Youwe van het gebruik en/of de ter beschikking stelling van deze verbindingen afhankelijk is van derde telecommunicatieleveranciers.
- 2.3.3 Youwe heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 2.3.4 Youwe zal er naar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Hosting te verzekeren. Youwe maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.
- 2.3.5 Youwe zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Youwe gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

2.4 Browser

- 2.4.1 De Hosting is toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser. De Hosting is geoptimaliseerd voor de door Youwe aangegeven browsers. De browsers waarvoor de Hosting bij de totstandkoming van de overeenkomst is geoptimaliseerd zullen, door Youwe nader kenbaar worden gemaakt.
- 2.4.2 Youwe is niet verplicht de toegang tot de Hosting middels de in artikel 2.4.1 bedoelde browsers optimaal te houden. Youwe is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de Hosting die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door Youwe geadviseerde browsers.

2.4.3 Indien een geval als beschreven in artikel 2.4.2 zich mocht voordoen dan zal Youwe zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

2.5 Gebruik Van Identificatiegegevens

2.5.1 Youwe zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Youwe hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.

2.5.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Youwe aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.

2.5.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Youwe Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.

2.5.4 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 2.5.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.

2.6 Wijziging in eigenschappen Hosting

2.6.1 Youwe is gerechtigd de technische eigenschappen van Hosting te wijzigen.

2.6.2 Youwe zal een onvermijdelijke wijziging aankondigen met inachtneming van een redelijke termijn, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

2.6.3 Indien de wijzigingen als bedoeld in dit artikel een dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben voor de werkwijze van onderneming van Opdrachtgever en/of de functionaliteit van Hosting, kan Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Youwe dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Hosting te beëindigen, zonder dat Youwe tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

2.7 Inhoud dataverkeer van Opdrachtgever

2.7.1 Youwe heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Youwe treedt slechts op als een doorgeefluik. Youwe geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.

2.7.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 2.11, voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.

2.7.3 Opdrachtgever vrijwaart en houdt Youwe schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of

geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.

2.7.4 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 9, blijft Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Youwe, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.

2.7.5 Procesdata wordt in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard voor een periode van 3 maanden. Na het einde van de overeenkomst is Youwe niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.

2.7.6 Youwe zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. Youwe garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van Procesdata en/of overige data vanaf het moment van het inlezen van Procesdata en/of overige data in een andere applicatie.

2.7.7 Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

2.8 Verplichtingen Opdrachtgever Hosting

2.8.1 Indien de Hosting onder meer het hosten van een website van Opdrachtgever en/of ten behoeve van Opdrachtgever betreft, dient Opdrachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Youwe schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

2.8.2 Indien middels de Hosting persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de Hosting, vrijwaart Opdrachtgever Youwe van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.

2.8.3 Opdrachtgever zal Youwe onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Hosting.

2.8.4 Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Youwe omtrent het gebruik van Hosting. Indien Opdrachtgever de door Youwe gegeven aanwijzingen niet navolgt is Youwe bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van de

Hosting aan Opdrachtgever stop te zetten. Youwe zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Youwe getroffen maatregelen.

2.9 Meergebruik Hosting

2.9.1 Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst meer gebruik maakt van specifieke onderdelen van Producten, zoals maar niet beperkt tot opslagruimte en backupspace, dan vooraf overeengekomen dan wordt dit conform de standaard tarieven van Youwe bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

2.10 Persoonsgegevens

2.10.1 Opdrachtgever is de 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens, die worden verzonden dan wel bewerkt en/of verwerkt, door de apparatuur en/of programmatuur van Youwe ten behoeve van Opdrachtgever.

2.10.2 Opdrachtgever vrijwaart Youwe van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

2.10.3 Voorzover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van Youwe voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat ondermeer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor Youwe. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Youwe hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

2.10.4 Met uitzondering van hetgeen in artikel 2.10.1 gesteld, is Youwe als 'bewerker' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Youwe noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en het zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van Youwe.

2.11 Gedragscode

2.11.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:

- a) beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Youwe en/of derden;
- b) verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.

2.11.2 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.

2.11.3 Het is verboden om de Hosting en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder

vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:

- a) het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals doch niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
- b) het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
- c) spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
- d) het bewaren/verspreiden van (kinder)pornografie;
- e) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- f) verspreiding dan wel voor derden beschikbaar te stellen van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
- g) dreigementen;
- h) opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
- i) het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Youwe en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.

2.11.4 Youwe behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Youwe erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de Hosting inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Youwe en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.

2.11.5 Youwe en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 2.11.4 door en/of ten behoeve van Youwe genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 2.11.4 door en/of ten behoeve van Youwe genomen maatregelen onverkort van toepassing.

2.11.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Youwe, zoals uiteengezet in artikel 2.11.4, heeft Youwe overeenkomstig artikel 1.5.4 het recht de overeenkomst te beëindigen, zonder dat

Youwe tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

2.12 Gevolgen van beëindiging

2.12.1 In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden:

- a) zal Youwe direct na beëindiging van de overeenkomst de door hem verstrekte Identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen/ongeldig maken;
- b) kan Youwe Opdrachtgever redelijke beëindigingskosten in rekening brengen.
- c) kan Youwe Opdrachtgever bij Scrum kosten in rekening brengen indien geplande Sprints worden geannuleerd, of User Stories in het Product Backlog worden geschrapt. In voorkomend geval kan Youwe in plaats van de redelijke beëindigingskosten kiezen voor een direct opeisbare vaste vergoeding. De vergoeding bestaat uit de helft van de waarde van de geannuleerde werkzaamheden (toekomstig geplande sprints) indien de werkzaamheden minder dan 25% van de totale begrootte werkzaamheden omvatten in waarde. De vergoeding bestaat uit driekwart van de waarde van de geannuleerde werkzaamheden indien de geannuleerde werkzaamheden meer dan 25% van de totale werkzaamheden omvatten. Opdrachtgever erkent dat deze vergoeding een redelijke vergoeding is voor schade die Youwe leidt doordat Opdrachtgever opdrachten annuleert zonder dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Youwe.

3. YOUWE APPLICATIE

3.1 Gebruiksrecht (maatwerk) Applicatie

- 3.1.1 Youwe verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Applicatie, met daarbij behorende documentatie.
- 3.1.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Applicatie op de met Youwe overeengekomen verwerkingseenheid en het met Youwe overeengekomen aantal gebruikers. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Applicatie het eerst is geïnstalleerd en het aantal gebruikers is beperkt tot 1 (één).
- 3.1.3 Het gebruiksrecht voor de Applicatie is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.1.4 Het is Opdrachtgever verboden de Applicatie op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Youwe te hebben ontvangen.

3.1.5 Het gebruiksrecht op de Applicatie is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).

3.1.6 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Applicatie ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).

3.1.7 Reverse engineering of decompilatie van de Applicatie door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rehtens toegelaten.

3.1.8 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.

3.1.9 De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten, inclusief opensource software, wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 6. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

3.2 Controles

3.2.1 Youwe is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Applicatie te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal verwerkingseenheden en gebruiker niet het aantal overeengekomen verwerkingseenheden en gebruikers overschrijdt.

3.2.2 Voorts is Youwe gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de Applicatie, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Applicaties gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan Youwe weigert, is Youwe gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Applicatie en is verplicht tot teruggave van de Applicatie en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Youwe.

3.2.3 Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal verwerkingseenheden en/of gebruikers het aantal overeengekomen verwerkingseenheden en/of gebruikers, overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende gebruikers-, en/of servers licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende gebruikers-, en/of servers licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste aflevering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers en/of servers, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tevens behoudt Youwe zich het recht voor om een melding te maken bij de Business Software Alliance (BSA).

4. Webdesign algemeen

4.1.1 Websites worden ontwikkeld op basis van de tussen partijen schriftelijk vastgestelde specificaties.

4.1.2 De te ontwikkelen website bestaat uit:

- a) een door Youwe ontwikkelde homepage met vervolgpagina's, bevattende tekst en/of beeld en/of geluid en/of ander voor world wide web-browsers interpreteerbaar materiaal;
- b) door Youwe ontwikkeld materiaal (tekstbestanden, grafische bestanden, interpreteerbare scripts, executeerbare codes, etc.) geschikt voor computerverwerking en geschikt voor opname en verwerking in genoemde homepage en vervolgpagina's;
- c) door Opdrachtgever aangeleverde tekst, beeld, geluid, catalogi en ander materiaal bedoeld om in de website op te nemen.

4.1.3 Voor zover Youwe de website heeft ontwikkeld naar data, ontwerpen, andere aanwijzingen en/of verzoeken/bijdragen door of namens Opdrachtgever verstrekt, is Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor de inhoud en garandeert Opdrachtgever dat daardoor geen intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van derden worden aangetast.

4.1.4 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt de ontwikkeling van de website in beginsel op basis van de volgende fasen:

- a) Specificatiefase:
Analyseren en beschrijven van de techniek, functionaliteit, inhoud, kwaliteit en communicatieve doeleinden van de website.
- b) Conceptuele fase:
Ontwerpen van een creatief concept en basisvormgeving van de website.
- c) Ontwikkel- en Programmeerfase:
Ontwikkelen en programmeren van de website in digitale vorm.
- d) Testfase:
Testen van de website op functionaliteit, inhoud, kwaliteit en communicatieve doeleinden en waar nodig de site aanpassen.
- e) Installeren op domein:
Plaatsen van de website bij de host-provider op domein.
- f) Acceptatiefase:
Acceptatie van de website door Opdrachtgever.

4.1.5 Youwe kan de aanvang van werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft geaccepteerd. Deze acceptatie vindt plaats op de onder artikel 7.4 genoemde wijze.

5. YOUWE AANVULLENDE PRODUCTEN

5.1 Onderhoud en Support

5.1.1 Youwe biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Product, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen.

5.1.2 Onderhoud en Support door Youwe geschiedt op basis van nader overeen te komen voorwaarden. Bij gebreke daarvan geldt in ieder geval het bepaalde in dit artikel 5.1.

5.1.3 Onderhoud omvat onder meer het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicencieerde Producten die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering van het ter beschikking gestelde Product inhouden. Youwe is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.

5.1.4 Indien Opdrachtgever nieuwe updates weigert te installeren die door Youwe aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Youwe zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

5.1.5 Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is Youwe gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.

5.1.6 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten.

5.1.7 Youwe zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Producten. Youwe is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de Producten.

5.1.8 Youwe is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud en Support te weigeren indien de Producten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Producten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.

5.2 Adviezen

5.2.1 Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Support (artikel 5.1.4), zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.

5.2.2 Youwe is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.

5.2.3 Youwe zal adviezen geven op basis van door Youwe aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

5.3 Maatwerk

- 5.3.1 Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden, tenzij anders overeengekomen op basis van Nacalculatie afgerekend.
- 5.3.2 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Youwe Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Youwe zal de Youwe Productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.
- 5.3.3 Youwe is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Youwe ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 5.3.4 De ontwikkeling van maatwerk geschiedt volgens de volgende primaire fases:
- a) Functioneelontwerp fase.
 - b) Technischontwerp fase.
 - c) Ontwikkeling van modules fase.
- Indien Opdrachtgever de voornoemde fases niet wenst te volgen geschiedt dit geheel voor risico (en rekening) van Opdrachtgever.
- 5.3.5 Na contact tussen Youwe en Opdrachtgever kan een rapport aan Opdrachtgever worden verstrekt. Hierin worden onder andere kleine projectwijzigingen welke leiden tot extra werkzaamheden alsmede de kosten daarvan welke in rekening zullen worden gebracht aangegeven. Indien Opdrachtgever niet binnen 4 (vier) Werkdagen, nadat het rapport aan Opdrachtgever is verzonden, schriftelijk uitdrukkelijk van het tegendeel blijkt geeft, wordt Opdrachtgever geacht het rapport te hebben goedgekeurd en met de inhoud daarvan akkoord te zijn gegaan. Indien haast is geboden kan Youwe van Opdrachtgever verlangen dat deze terstond mededeelt het rapport wel of niet goed te keuren.
- 5.3.6 Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 20% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 5.3.7 Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij Youwe berusten, zoals omschreven in artikel 9.1.

5.4 Meerwerk

- 5.4.1 Indien Youwe van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Youwe daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 5.4.2 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van

het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

5.5 Installatie en Implementatie

- 5.5.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Youwe de Producten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 5.5.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Youwe opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 5.5.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat de vereiste Algemene Voorwaarden Derden verkregen zijn om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 5.5.4 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Youwe om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

5.6 Back-ups

- 5.6.1 Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Youwe zal de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 5.6.2 Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor Youwe wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat Youwe geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups zal Youwe Back-ups maken. Youwe is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups.

5.7 Werkzaamheden

- 5.7.1 Alle werkzaamheden, Onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 5.7.2 Voor elke onafgebroken periode waarin Youwe voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Youwe verricht, is Youwe gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.
- 5.7.3 Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.

- 5.7.4 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Youwe gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 5.7.5 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Youwe gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Youwe is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 5.7.6 Youwe is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- 5.7.7 Na een schriftelijke, elektronische of telefonische melding van een probleem door Opdrachtgever zal Youwe die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijksterwijs kunnen leiden tot herstel.

5.8 Cursussen

- 5.8.1 Aanmelding tot deelname aan een Cursus dient uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Cursus te geschieden. Indien de gewenste Cursus is volgeboekt, zal daarover een mededeling worden gedaan.
- 5.8.2 Youwe verzendt direct na ontvangst van de aanmelding een bevestiging, van de voor Opdrachtgever geplande Cursus. Voor aanmeldingen die mondeling zijn geschied, wordt de opdrachtbevestiging geacht de aanmelding juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 3 (drie) Werkdagen.
- 5.8.3 Cursussen worden verstrekt tegen de dan geldende Cursustarieven. Youwe is gerechtigd de door Youwe gemaakte kosten voor onder andere de huur van de Cursusruimte, het lesmateriaal e.d. in rekening te brengen.
- 5.8.4 Youwe behoudt zich het recht voor een Cursus wegens gebrek aan het vereiste aantal inschrijvingen te annuleren. Opdrachtgever zal in beginsel uiterlijk 1 (één) week voor aanvang van de Cursus over een dergelijke annulering bericht ontvangen. Eventueel reeds betaalde Cursuskosten zullen worden gerestitueerd. Indien er onvoldoende deelnemers voor een Cursus zijn, kan Opdrachtgever beslissen toch deel te nemen aan de Cursus tegen een hogere Cursusprijs. Een en ander zal in overleg worden besproken.
- 5.8.5 Annulering door Opdrachtgever is kosteloos tot uiterlijk 4 (vier) weken voor aanvang van de Cursus, nadien wordt 50% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening gebracht. Indien Opdrachtgever 1 (één) week of korter voor aanvang, of na aanvang van de Cursus annuleert, behoudt Youwe zich het recht voor 100% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening te brengen.
- 5.8.6 Youwe zal alles in het werk stellen om de Cursus conform het gepubliceerde rooster te verzorgen, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien een Cursus als gevolg van bijzondere omstandigheden geen doorgang kan vinden of moet worden

onderbroken. In een dergelijk geval zal Youwe er naar redelijkheid naar streven om de Cursus eventueel op een later tijdstip te verzorgen, c.q. te voltooien. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zullen reeds betaalde Cursuskosten naar rato worden gerestitueerd.

- 5.8.7 Besloten Cursussen zijn voor Opdrachtgever verzorgde Cursussen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Opdrachtgever. Besloten Cursussen kunnen zowel op locatie van Youwe als op locatie van Opdrachtgever verzorgd worden.
- 5.8.8 Tarieven voor besloten Cursussen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft Youwe het recht de Cursusdagprijs te verhogen of te verlagen.
- 5.8.9 Indien besloten Cursussen op locatie bij Opdrachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen overeenkomstig artikel 1.6.5.
- 5.8.10 Youwe behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de Cursus te weigeren:
- a) indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Cursus;
 - b) uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor Youwe redelijke gronden.

6. DERDEN PRODUCTEN

6.1 Derden Producten

- 6.1.1 Youwe is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Youwe is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.1.2 Indien Youwe Derden Producten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Youwe tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 6.1.3 Youwe levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 6.1.4 Er vindt door Youwe geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.1.5 Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten verzorgt Youwe:
- a) De service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
 - b) De Garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 6.1.6 Reparaties van Derden Producten:

- a) Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
- b) Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Youwe worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

6.2 Algemene Voorwaarden Derden

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

7. AFLEVERING

7.1 (Leverings)termijn

- 7.1.1 Alle door Youwe eventueel genoemde en voor Youwe geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Youwe bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 7.1.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Youwe naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Youwe en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 7.1.3 Indien Youwe voor levering aan Opdrachtgever toegangsrechten levert, of op enige andere wijze beschikking geeft over de Sourcecode, kan Opdrachtgever aanpassingen in de Sourcecode doorvoeren. Ten gevolge hiervan kan Youwe niet meer instaan voor eerder afgegeven Aanbiedingen, (fatale) leveringstermijnen en kostenramingen. Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Youwe aangepaste aanbiedingen, termijnen en kostenramingen verstrekken aan Opdrachtgever.
- 7.1.4 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Youwe behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Youwe. Youwe aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

7.2 Voorbehoud

- 7.2.1 Youwe verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Youwe en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door Youwe opgestelde overeenkomst is ontvangen door Youwe en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Youwe met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Youwe zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 7.2.2 Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van Producten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten binnen een week, na opdracht daartoe van Youwe, terug te leveren aan Youwe. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 7.2.3 Indien Opdrachtgever, uit door Youwe afgeleverde Producten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor Youwe en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor Youwe totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. Youwe behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe product.

7.3 Risico

- 7.3.1 Het Product is voor risico van Opdrachtgever van de aflevering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan Youwe kan worden toegerekend.
- 7.3.2 Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de aflevering moet meewerken.

7.4 Aflevering, Installatie en Acceptatieprocedure

- 7.4.1 Youwe zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door Youwe schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren.
- 7.4.2 Voorafgaand aan aflevering, installatie, of acceptatie mag Opdrachtgever aan Youwe verzoeken om toegang te krijgen tot de Sourcecode van het Product. Naar aanleiding van dit verzoek vindt overleg tussen partijen plaats. Youwe is niet gehouden aan zo'n verzoek gevolg te geven. Toegang wordt uitsluitend verleend voor zoverre Opdrachtgever heeft voldaan aan haar (betalings-) verplichtingen. Youwe mag nadere voorwaarden verbinden aan het verlenen van toegang.

- 7.4.3 Indien Opdrachtgever voor aflevering, installatie of acceptatie toegang krijgt tot (de Sourcecode van) Producten geldt het navolgende. Voorafgaand aan de aflevering kan Opdrachtgever geen aanspraken ontlenen aan Fouten in Producten, daar deze Producten nog niet gereed zijn. Indien Opdrachtgever, of een derde in opdracht van Opdrachtgever, in de Sourcecode Fouten constateert dient Opdrachtgever Youwe met bekwame spoed maar in elk geval binnen een Werkdag van deze Fouten en alle andere constatering(en) schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 7.4.4 Indien de periode tussen constatering(en) en melding aan Youwe zoals omschreven in artikel 7.4.3 meer dan een Werkdag beslaat, is er sprake van een situatie als bedoeld in artikel 6:58 BW. Alsdan worden de (leverings-) termijnen ten minste verlengd met eenzelfde periode en is Youwe gerechtigd, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst op basis van deze melding aan te passen. Voorts heeft Youwe het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 7.4.5 Tenzij anders overeengekomen geschiedt aflevering van Producten door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever ter plaatse van het magazijn van Youwe. De kosten van transport en eventuele verzekeringen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door Youwe bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten geschiedt niet door Youwe, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.4.6 Levering, door of middels Youwe, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 7.4.7 Uitsluitend in het geval waar installatie door Youwe plaatsvindt zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.
- 7.4.8 De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- bij de aflevering indien de installatie niet door Youwe wordt uitgevoerd, dan wel
 - indien Youwe de installatie heeft voltooid: op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel
 - zodra opdrachtgever het Platform in een operationele omgeving gebruikt
 - indien Youwe voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 7.5) ontvangt: Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 7.6) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 7.6.4 acceptatie niet in de weg staan.
 - in het geval opdrachtgever niet binnen 7 (zeven) dagen na een bericht van Youwe de door Youwe voorgeschreven acceptatie test heeft uitgevoerd;
- in het geval opdrachtgeverl nalaat binnen 2 dagen na voltooiing van een succesvolle test zulks aan Youwe schriftelijk te bevestigen;
 - zodra de Productietermijn van de opvolgende Sprint (of het project) reeds is geëindigd en geen sprake (meer) is van Gebreken
- 7.4.9 Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden 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.
- 7.4.10 In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

7.5 Testrapport

- 7.5.1 Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten Fouten, zoals omschreven in artikel 7.6, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Youwe uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.

7.6 Fouten

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

7.7 Wijziging Prestatie

- 7.7.1 Youwe mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten andere Producten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.

7.7.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Youwe steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

7.8 Garantie

7.8.1 Gedurende een periode van 2 maanden (Garantieperiode), ingaande op het moment van acceptatie (indien dit moment onduidelijk is, geldt de datum waarop de overeenkomst is aangegaan), zal Youwe er naar streven Fouten zoals omschreven in artikel 7.6 naar beste weten en kunnen te herstellen, mits Opdrachtgever Youwe door middel van een schriftelijk en gedetailleerd rapport over de Fouten informeert binnen de Garantieperiode. Naar eigen inzicht is Youwe gerechtigd op zijn kosten de Producten te repareren, wijzigen of te vervangen. In het geval van Fouten ontstaan uit dienstverlening, zal Youwe vervangende dienstverlening verstrekken.

7.8.2 Youwe is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de Producten indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan Youwe te wijten zijn of indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode.

7.8.3 Onder Garantie valt niet het reconstrueren en/of herstellen van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. Youwe garandeert niet dat de Producten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat gedurende de Garantieperiode en daarna. Elk recht op Garantie vervalt indien Opdrachtgever de Producten wijzigt dan wel doet wijzigen zonder schriftelijke toestemming van Youwe, zoals vereist in artikel 3.1.4

7.8.4 Bij Scrum is de duur van de Garantie beperkt tot de voorgaande Sprint, tenzij het een Showstopper betreft waarbij de normale Garantieperiode in 7.8.1 geldt.

7.8.5 Na afloop van de Garantieperiode zal Youwe niet gehouden zijn Fouten te herstellen, Producten te wijzigen en/of te vervangen, tenzij anders overeengekomen.

7.8.6 Bij het verlenen van toegang tot en/of beschikking over de Sourcecode aan Opdrachtgever, of aan derden op verzoek van Opdrachtgever, komt de Garantie direct en zonder nadere kennisgeving te vervallen, omdat de Sourcecode en de integriteit en functionaliteit van de Sourcecode daarmee niet meer (uitsluitend) door Youwe kan worden bepaald.

7.8.7 De op Derden Producten gegeven Garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden, zoals vermeld in artikel 6.

8. PRIJZEN/BETALINGEN

8.1 Prijzen en Betalingen

8.1.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

8.1.2 Youwe zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen vooraf of maandelijks deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn dan rechtens toegelaten.

8.1.3 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Youwe verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Youwe verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.

8.1.4 Youwe heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen. Youwe is gerechtigd de kosten van opschorting, te weten 'wachtijd en stilstand van de youwe medewerkers door te belasten aan opdrachtgever' voor 50% van het geldende contracttarief gedurende de wachtijd. Wachtijd is de tijd tussen, wanneer Youwe aangeeft dat het haar werkzaamheden stopzet als gevolg van het uitblijven van betaling tot de tijd dat er betaald is en de Youwe medewerker weer verder gaat met het project. Deze periode is gelimiteerd tot een periode van 3 maanden.

8.1.5 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van betalingsverplichting aan Youwe, zal Youwe de voor Opdrachtgever geregistreerde domeinnamen mogen vrijgeven & verkopen aan de markt, dan wel deze niet verlengen, teneinde Youwe op deze manier geen extra kosten maakt/ ombetaalde facturen te compenseren. Dit mag Youwe pas doen indien de betalingsverplichting zich langer voordoet dan 120 dagen.

8.1.6 Youwe heeft het recht om bijhorende hostingsactiviteiten te staken, dan wel stop te zetten indien Opdrachtgever langer dan 120 dagen in verzuim is mbt haar betalingsverplichting jegens Youwe.

8.1.7 Indien Youwe niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Youwe gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

8.1.8 De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke

andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

- 8.1.9 Het verschuldigde bedrag in artikel 8.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Youwe geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Youwe worden urenlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 100% van het dan geldende uurloon, met een maximum van 2 uur. De wijze van vervoer wordt door Youwe bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.
- 8.1.10 Bovenstaande bepalingen laten overige Youwe toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

8.2 Prijswijzigingen

- 8.2.1 De tussen Youwe en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Youwe is gerechtigd ingeval van wijziging van een of meer kostenposten en/of wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- 8.2.2 Youwe zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

8.3 Fixed Price

- 8.3.1 Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.
- 8.3.2 Tenzij Youwe een beroep kan doen op artikel 1.6.3 worden meer-uren niet in rekening gebracht.
- 8.3.3 Indien gewerkt wordt met Scrum op basis van een Uitgangspunt met de component “beperkte kosten” of vaste prijs, is Opdrachtgever gehouden het bedrag voor alle geplande Sprints te betalen, ongeacht het aantal Sprints dat daadwerkelijk is uitgevoerd.

8.4 Nacalculatie

- 8.4.1 Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Youwe aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten

kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

- 8.4.2 Partijen kunnen schriftelijk een flexibel nacalculatietarief overeenkomen. Daarbij heeft de snelheid of kostbaarheid van de levering van functionaliteit of Increments een beperkt effect op het door Youwe gehanteerde tarief. Dit kan door het percentage van het werkelijke verrichte aantal gewerkte uren te delen door het begrootte aantal uren en dit te vermenigvuldigen met het uurtarief waarbij de afwijking nooit groter dan 20% in positieve of negatieve zin mag zijn (in dit voorbeeld dus een variabel tarief van 80-120%). Dit heeft tot gevolg dat bij efficiënt werken het uurtarief stijgt en bij overschrijding van de planning het uurtarief daalt, zodat Youwe en Opdrachtgever beiden gebaat zijn bij efficiënt werken.

8.5 Voorschot

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

8.6 Betalingstermijn

- 8.6.1 Voor projectafspraken op basis van Agile- Scrum projectmethodiek geldt altijd, tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever. De facturatie en betaling zullen plaatsvinden in overeenstemming met het volgende betalingsschema, gebaseerd op de per periode gemaakte uren door Youwe:
- 20% van de totale projectwaarde (gezamenlijke waarde van alle geschatte uren * uurtarief van de gezamenlijke sprints), wordt bij akkoord van het project gefactureerd. Genoemd ‘Akkoordfactuur’
 - 20% van de totale projectwaarde (gezamenlijke waarde van alle geschatte uren * uurtarief van de gezamenlijke sprints), wordt bij aanvang van de eerste sprint (of project) gefactureerd. Genoemd “Aanvangsfactuur”
 - Vervolgens wordt er per maand, achteraf een rapportage gemaakt van gerealiseerde uren, welke * het uurtarief gefactureerd worden. Reeds gefactureerde ‘Akkoord- & Aanvangsfactuur wordt hiervan afgehaald (hiermee verrekend). Dit geschiedt op deze manier op maandelijkse basis tot einde van het project.
 - Youwe zal tevens op maandelijkse basis een specificatie verstrekken waarop Youwe ten minste de gependende uren, data en het project zal benoemen.

8.6.2 Voor projectafspraken op basis van prince2 projectmethodiek geldt altijd, tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever:

- a) Eerste termijn, 50% van het verschuldigde bedrag dient als Voorschot te worden voldaan; (bij akkoord project)
- b) Tweede termijn, 40% van het verschuldigde bedrag dient maandelijks in gelijke delen te worden voldaan tussen het moment van aangaan van de overeenkomst en de verwachte aflevering van het overeengekomen Product;
- c) Derde termijn, 10% dan wel het restant van het verschuldigde bedrag dient direct indien Youwe aangeeft het project op te leveren voor 'testfase'.

9. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

9.1 Rechten van Youwe en Opdrachtgever

9.1.1 Youwe heeft het exclusieve recht de Youwe Producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.

9.1.2 Tenzij er sprake is van Derden Producten, blijven voor elke opdracht door Youwe uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Youwe berusten.

9.1.3 Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Youwe zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.

9.1.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.

9.1.5 De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Youwe deze rechten heeft.

9.1.6 Indien Youwe, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Youwe berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Youwe dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Youwe dan wel de derde rechthebbende.

9.1.7 Youwe behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursus materiaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

9.2 Vrijwaring

9.2.1 Youwe zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de Youwe Producten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. Youwe zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

- a) Youwe onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Youwe overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt Youwe zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het Youwe Product te verwerven of het Youwe Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van Youwe de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan Youwe het afgeleverde Youwe Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit Youwe Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het Youwe Product gemaakte gebruik.

9.2.2 Youwe zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

9.2.3 Indien tussen Youwe en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever Youwe vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.

10. YOUWE SCRUM

10.1 Toepasselijkheid

- 10.1.1 Partijen komen schriftelijk overeen of er gebruik wordt gemaakt van Agile software development en Scrum zoals uiteengezet in deze afdeling 10.
- 10.1.2 De werkwijze van Youwe, Youwe Scrum, is geïnspireerd op de originele gedachte van Agile neergelegd in het Manifesto for Agile Software Development (2001) en het gedachtengoed Scrum, een raamwerk voor het ontwikkelen en onderhouden van Producten (versie 2011). In deze voorwaarden wordt omwille van leesbaarheid steeds gerefereerd aan Scrum.
- 10.1.3 Voor aanvang van het scrumproject leggen partijen de contactgegevens vast van de personen die rollen binnen het project vervullen, zoals: Product Owner, Ontwikkelteam en Scrum Master.
- 10.1.4 Essentieel voor deze methode zijn de korte iteratieve Sprints en de actieve betrokkenheid van de Opdrachtgever bij de ontwikkeling van de Youwe Producten. Opdrachtgever moet daarom zijn informatie, wensen, doelen en kennis volledig en continue delen met Youwe, wil deze manier van werken succesvol zijn.
- 10.1.5 De input, output en acties van het Scrum Team wegen zwaarder dan de theoretische en procedurele methodologie en verantwoording. Er wordt met Opdrachtgever gefocust op samenwerking en de waarde van het Product, in plaats van maximalisering van winst, kosten- en risico-reductie van Opdrachtgever.
- 10.1.6 Er wordt gewerkt naar functionele Producten toe in plaats van alomvattende documentatie en Foutloze Producten. Bij ontwikkeling staat de functionele vraag die de Opdrachtgever in User Stories aandraagt centraal en niet het volgen van vooraf vastgelegde (kwaliteits-) planning of blauwdrukken. Partijen accepteren dat gaandeweg inzichten en planningen kunnen veranderen en spelen in op veranderingen, vermits deze stroken met overeengekomen Uitgangspunt als in 10.3.

10.2 Definities Scrum

- 10.2.1 In aanvulling op de definities zoals neergelegd in artikel 1.2 worden de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Bij samenloop van definities en het gedachtengoed prevaleert de definitie van Youwe zoals opgenomen in deze Voorwaarden.
- 10.2.2 **Sprint:**
een door partijen te bepalen vaste periode (doorgaans 2-4 weken) waar binnen Increment(s)

voor een Youwe Product wordt ontwikkeld. Tussentijds is het niet mogelijk de duur van een Sprint te veranderen. Een nieuwe Sprint start direct nadat de vorige Sprint is afgesloten met een Sprint Review.

- 10.2.3 **Sprint Planningsbijeenkomst:**
een bijeenkomst voor aanvang van een Sprint waarin het Scrumteam in overleg vaststelt welke Incrementen nodig zijn om aan een (of meer) User Story te kunnen voldoen in de aanstaande Sprint, zoals neergelegd in artikel 10.4.
- 10.2.4 **Dagelijkse Scrum:**
een bij aanvang van een Werkdag door Scrum Master gehouden bijeenkomst voor het Ontwikkelteam om activiteiten te synchroniseren en een plan te maken voor deze betreffende Werkdag. De Werkdagen worden vastgesteld in de Sprint Planningsbijeenkomst. Mogelijke onderwerpen van de Dagelijkse Scrum zijn de voortgang sinds de laatste Dagelijkse Scrum en een voorspelling welke werkzaamheden gedaan kunnen worden op deze Werkdag tot aan de volgende Dagelijkse Scrum, waarbij rekening wordt gehouden met de beschikbaarheid van tijd, Scrum Teamleden en overige middelen en omstandigheden. In de Dagelijkse Scrum worden de obstakels besproken die voortgang van het Ontwikkelteam in de weg staan, welke de Scrum Master (desgevraagd) met de Product Owner bespreekt. Een Dagelijkse Scrum duurt in principe 15 minuten.
- 10.2.5 **Sprint Review:**
Een bijeenkomst georganiseerd door de Scrum Master na afloop van de Sprint om te controleren of het Increment voldoet aan de User Story in het Product Backlog. De Product Owner is verantwoordelijk voor acceptatie van de Increments. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is een Sprint review beperkt in tijd tot 1 (een) uur per 5 (vijf) gewerkte Werkdagen van de Sprint.
- 10.2.6 **Sprint Retrospective:**
Na oplevering van de laatste Sprint voor Opdrachtgever komen partijen bijeen en bespreken zij het verloop van Sprints, opgeleverde Increments, User Stories belemmeringen en successen en de ervaring die dit heeft opgeleverd. De bevindingen kunnen door de Product Owner en de Scrum Master worden gedeeld met hun eigen organisatie waarbij zij de vertrouwelijkheid van elkaar(s) business doelen en knowhow in acht nemen conform artikel 1.7. Indien na de Sprint Retrospective op enige wijze behoefte ontstaat bij Opdrachtgever om Youwe Producten aan te passen, te verbeteren of uit te breiden, treden partijen in overleg voor een vervolg project waarbij via een nieuw Product Backlog User Stories kunnen worden aangeleverd.
- 10.2.7 **Scrum Team:**
bestaat uit de Product Owner, het Ontwikkelteam en een Scrum Master en levert iteratief Increments op voor Youwe Producten. Een Scrum Team kiest zelfstandig zijn plan van aanpak in plaats dat dit verteld wordt door iemand van buiten het Scrum Team en verspilt zo geen tijd met wachten op extern advies of procedurele toestemming.
- 10.2.8 **Product Backlog:**

Een lijst van User Stories die de totale vraag van Oprachtgever voor het Youwe Product verwoordt. Het Product Backlog is de enige bron voor voorwaarden of wijzigingen in Producten die ontwikkeld moeten worden. De Product Owner is verantwoordelijk voor de inhoud, volgorde en beschikbaarheid van de Product Backlog en User Stories. De Product Backlog somt alle kenmerken, functies, voorwaarden, verbeteringen en herstel op die gezamenlijk de wijzigingen zijn die in (toekomstige) Sprints aan het Product gemaakt moeten worden.

10.2.9 Product Owner:

De door Oprachtgever aangewezen persoon die geacht wordt bevoegd te zijn de Oprachtgever te vertegenwoordigen en namens Oprachtgever beslissingsbevoegd te zijn. De Product Owner is uitsluitend verantwoordelijk voor het maximaliseren van de waarde van het Youwe Product, Product Backlog en werkzaamheden van het Ontwikkelteam, vanwege zijn kennis van de functionele en technische behoefte en de (nodige) randvoorwaarden van Oprachtgever. De product Owner zorgt ervoor dat User Stories zichtbaar, transparant en duidelijk zijn voor het Ontwikkelteam. Hij bepaalt de volgorde en prioritering van User Stories zodat zijn doelen en missie op de voor Oprachtgever gewenste manier kunnen worden bereikt en zorgt ervoor dat het Ontwikkelteam de User Stories begrijpt tot het niveau dat nodig is. Ook zorgt hij voor passende actie op mededelingen of belemmeringen die de Scrum Master communiceert. De Product Owner kan zijn werkzaamheden (gedeeltelijk) mandateren aan de Scrum Master of het Ontwikkelteam, maar blijft steeds verantwoordelijk. Op deze manier heeft hij substantiële mogelijkheden om de wensen en eisen van Oprachtgever kenbaar te maken en daarmee de waarde van werkzaamheden van het Scrumteam te vergroten.

10.2.10 Ontwikkelteam:

de personen die door Youwe worden ingezet voor het ontwikkelen van het Youwe Product voor Oprachtgever. Het Ontwikkelteam opereert zelfstandig voor de Product Owner en wordt daarbij ondersteund door de Scrum Master. Teamleden zijn gelijk ofschoon zij wel een specialisme of bepaalde kwaliteit kunnen hebben.

10.2.11 Increment:

het totaal aan programmeercodes voltooid tijdens een Sprint van alle User Stories Product Backlog. Aan het eind van een Sprint moet het nieuwe Increment "Klaar" zijn. wat betekent dat het in bruikbare toestand is en voldoet aan de Definitie van "Klaar" gebruikt door het Scrum Team. Het totaal van Incrementen vormt het Youwe Product. Elk Increment is additief aan eerder geleverde Incrementen en getest zodat alle Incrementen geacht worden samen te werken.

10.2.12 (de Definitie van) Klaar:

de Definitie Klaar is geen synoniem voor "ideale" en "foutloze computerprogrammeercode" of "conformiteit", maar de door partijen overeengekomen en toegekende functionaliteit. De

"Definitie van klaar" ("Definition of Done") voor het Scrum Team wordt gebruikt om te controleren wanneer de Increment aan de User Story beantwoord. Het Product Backlog vermeldt per User Story een voor de Scrum Teamleden begrijpelijke en werkbaar omschrijving van "Klaar". Dezelfde definitie helpt de Scrum Master tijdens de Sprint Planningsbijeenkomst te schatten hoeveel Incrementen passen in een Sprint. Het doel van elke Sprint is om door Incrementen potentiële waarde door middel van functionaliteit te leveren die voldoet aan de Definitie van "Klaar" van het Scrum Team.

10.2.13 Scrum Master:

de door Youwe aangewezen persoon die ervoor zorgt dat het Scrum Team de Scrum methode zo veel mogelijk naleeft. De Scrum Master initieert acties zoals een Dagelijkse Scrum. De Scrum Master communiceert naar de Product Owner over de ervaringen en belemmeringen van het Scrum Team. De Scrum Master streeft ernaar interactie van het Scrum Team te verbeteren om zo de waarde die door het Scrum Team wordt gecreëerd te maximaliseren. Hij draagt gevraagd en ongevraagd methoden en technieken aan bij de Product Owner en Ontwikkelteam wanneer en voor zoverre deze naar zijn inzicht voor het Scrum Team een positief effect kunnen hebben. De Scrum Master ondersteunt de Product Owner door het verstrekken van of attenderen op technieken voor het bijhouden van het Product Backlog, bij het opstellen van User Stories en planning.

10.2.14 User Story:

een onafhankelijke, bespreekbare, waardevolle, schatbare, eis of wens van Oprachtgever die getest kan worden (INVEST) die begrijpelijk en prioriteerbaar is. User Story wordt geformuleerd door of onder leiding van de Product Owner. Op basis van User Stories formeert het Ontwikkel Team de technische kenmerken, functies, voorwaarden, verbeteringen en herstel van Showstoppers op, in de vorm van Increments. Gedurende de Sprint worden User Stories gebruikt voor overleg, en bepaling van de voortgang. Na de Sprint worden de User Stories en daarbij horende documentatie geacht de volledige systeemdokumentatie te zijn waarover de Oprachtgever via het Product Backlog reeds beschikking heeft.

10.2.15 Uitgangspunt:

de centrale gedachte op basis waarvan partijen werken aan het Youwe Product welke nader uiteengezet is in artikel 10.3.

10.2.16 Showstopper:

Een substantieel gebrek in de functionaliteit van een Increment. Een showstopper is niet een (klein) gebrek dat is ontstaan (mede) doordat een User Story onvolledige of onjuiste gegevens bevat, van cosmetische aard is, niet voldoet aan de definitie in artikel 7.6.1, of gebrek dat de functionaliteit voor de gebruiker niet wezenlijk belemmert.

10.3 Bepaling Uitgangspunt

10.3.1 Een Scrumproject fungeert op basis van een Uitgangspunt. Elk Uitgangspunt bestaat uit vaste en variabele componenten, zijnde: kwaliteit- middelen & kosten, tijd en functionaliteit. Partijen komen voor aanvang van de eerste Sprint overeen welke uitgangspunt genomen wordt, of leggen vast welke componenten vast en welke variabel zijn.

10.3.2 Daarbij zijn de volgende uitgangspunten mogelijk:

- a) Beperkte kosten, optimale kwaliteit. Partijen bepalen een fixed price die onder meer gebaseerd is op de grootte van het Ontwikkelteam, het aantal Sprints en aantal uren die Youwe beschikbaar stelt voor het project. Partijen kunnen tijdens iedere Sprint Planningsbijeenkomst het overleg aangaan voor uitbreiding van het (vaste) aantal uren, levertijd of Ontwikkelteamleden. Andere componenten, zoals maar niet uitsluitend het aantal benodigde Sprints en functionaliteit zijn variabel. Zo wordt er zoveel functionaliteit als gewenst alsmede haalbaar met het beschikbare budget gerealiseerd;
- b) Beperkte kosten en tijd. Opdrachtgever heeft een bepaalde termijn in gedachte en beperkte mate van budget beschikbaar. Partijen bepalen een vast bedrag dat onder meer gebaseerd is op de beschikbaarheid van het Ontwikkelteam, planning en budget die Opdrachtgever beschikbaar stelt voor het project. Partijen kunnen tijdens elke Sprint Planningsbijeenkomst het overleg aangaan voor uitbreiding van het (vaste) aantal uren of Ontwikkelteamleden; Andere componenten zoals, maar niet uitsluitend, de functionaliteit zijn variabel. Zo wordt er zoveel functionaliteit als gewenst alsmede haalbaar met het beschikbare budget gerealiseerd;
- c) Behalen effectieve functionaliteit. Opdrachtgever heeft functionaliteit voor ogen die hij in een werkbare "Definitie van klaar" kan verwoorden die gedurende het project vast staat. Youwe stelt op basis van eigen inzicht en ervaring een Ontwikkelteam samen, stelt Sprints voor en zorgt ervoor dat de Scrum Master binnen het Scrumteam een zo efficiënt mogelijke ontwikkeling voor verwezenlijking van de functionaliteit bewerkstelligt. Andere componenten zoals, maar niet uitsluitend het aantal Sprints en de kosten zijn variabel;

d) Beperkte tijd en functionaliteit. Opdrachtgever heeft een bepaalde termijn in gedachten waarbij bepaalde functionaliteit beschikbaar moet zijn. De functionaliteit kan Opdrachtgever verwoorden in een werkbare "Definitie van klaar" die gedurende het project vast staat. Andere componenten, zoals, maar niet uitsluitend, de benodigde Sprints, kosten en samenstelling van het Ontwikkelteam zijn variabel.

10.3.3 Wanneer partijen niet uitdrukkelijk schriftelijk een Uitgangspunt overeenkomen wordt het Uitgangspunt van de werkzaamheden geacht artikel 10.3.2 onder c), Behalen effectieve functionaliteit, te zijn.

10.3.4 Gedurende een Scrumproject is het aanpassen van het Uitgangspunt of componenten uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming. Youwe kan voorwaarden verbinden aan deze toestemming en is nimmer verplicht tot aanpassing van het Uitgangspunt.

10.3.5 Bij Youwe Scrum wordt steeds per Sprint gewerkt naar het vervullen van User Stories die voor Opdrachtgever een waarde vertegenwoordigen. Het risico dat partijen lopen kan daarom nooit groter zijn dan de waarde van de Sprint, waarbij volledigheidshalve de regels omtrent aansprakelijkheid in artikel 1.9 steeds in acht worden genomen. Bovendien kunnen partijen steeds door middel van een (extra) Sprint(s) elke onverhoopte Showstopper verhelpen, waardoor verzuim direct worden verholpen. Dit zoveel mogelijk in lijn met bepaalde Uitgangspunt.

10.3.6 Kenmerk van werken met Scrum is dat een vendor-lock-in situatie niet snel kan optreden, omdat Opdrachtgever en Youwe na elke Sprint weer zelfstandig kunnen herzien of Sprints mogelijk en wenselijk zijn. Wanneer een Opdrachtgever op enig moment besluit geen verdere Sprint(s) toe te staan accepteert hij de status quo waarin enig Youwe Product of Increment zich op dat moment bevindt en geeft hij verdere rechten op nakoming prijs. Aanspraken van Opdrachtgever kunnen niet ontstaan uit Sprints die (nog) niet zijn uitgevoerd, onverlet de mogelijkheden van Youwe onverkort nakoming te verlangen van aanspraken die ontstaan door annuleren van overeengekomen Sprints. Annuleren gedurende een Sprint is niet mogelijk. Bij annuleren neemt Opdrachtgever steeds een opzegtermijn in acht van tenminste één vervolg Sprint (dan wel minimaal 2 weken na stopzetten sprints)

10.3.7 Partijen kunnen een bonus overeenkomen voor de situatie waarin de functionaliteit of Increments sneller dan verwacht kunnen worden opgeleverd. Daarnaast kunnen partijen schriftelijk afspraken maken over het meerdere aan uren en Sprints zoals een flexibel nacalculatietarief als in artikel 8.4.2.

10.4 Sprint Planningsbijeenkomst

10.4.1 Voor aanvang van elke Sprint houdt het Scrum Team een Sprint Planningsbijeenkomst. Indien het de eerste Sprint (0) betreft, neemt het Scrum Team gezamenlijk de Product Backlog door en bespreekt wat het Uitgangspunt is van de Opdrachtgever. Indien het Ontwikkelteam aangeeft dat een User Story in het

Product Backlog niet begrijpelijk of werkbaar is, zorgt de Product Owner bijvoorbeeld middels workshops voor aanpassing van de User Story.

- 10.4.2 De Sprints dienen zonder onderbreking op elkaar aan te sluiten.
- 10.4.3 Youwe en klant zullen voorafgaand aan de eerste sprint en telkens voor het einde van een lopende Sprint in onderling overleg, waarbij tevens de tijdens die sprint te bereiken functionaliteit zal worden gedefinieerd. Partijen zullen te allen tijde beschikbaar zijn voor overleg over de planning van de (volgende) sprint. Indien door toedoen van klant genoemde sprintplanning niet tijdig gereed is, waardoor de volgende Sprint niet aansluit op de afgesloten Sprint, heeft Youwe het recht om de uren – die als gevolg van het niet tijdig ter beschikking stellen van de sprintplanning niet gewerkt kunnen worden - door te belasten aan Klant tegen het overeengekomen kostprijs tarief (=70% van geldend uurtarief).
- 10.4.4 Omdat bij elk project sprake is van unieke omstandigheden, houdt het Scrum Team bij planning uitsluitend rekening met hetgeen werkelijk bij het Scrum Teamleden is gebeurd voor toekomstgerichte besluitvorming en worden fictieve en theoretisch mogelijkheden vermeden. De gemaakte risicoinschatting is niet alomvattend bedoeld Partijen accepteren dat gedurende een Sprint op enig moment een (onbenoemd) risico zich kan verwezenlijken. Partijen zullen zich op dat moment inspannen om te komen tot een adequate oplossing en deze bespreken bij de Sprint Review. Indien nodig treffen partijen maatregelen in de eerstvolgende Sprint Planningsbijeenkomst.
- 10.4.5 De Product Owner bepaalt de volgorde van de User Stories. Daarna wordt door de Scrum Master en het Ontwikkelteam bepaald welke onderdelen en methoden nodig zijn voor het maken van deze Increments. Het Ontwikkelteam schat hoe bewerkelijk een Increment is. De Product Owner mag het Ontwikkelteam helpen bij het toelichten van User Stories en maken van afwegingen, maar het Ontwikkelteam bepaalt de uiteindelijke schatting. Op basis van de schattingen maakt de Scrum Master een mogelijk haalbare planning waarbij hij zo goed mogelijk werkzaamheden verdeelt onder de leden van het Ontwikkelteam. De Scrum Master oordeelt wat in de Sprint kan worden gepland op basis van de schattingen, beschikbaarheid van Ontwikkelteamleden, tijd, middelen en het aantal Increments die voortvloeien uit User Stories.
- 10.4.6 Tenzij de Scrum Master en Product Owner in de Sprint Planningsbijeenkomst anders afspreken, vindt er eenmaal per kalenderweek een Week overleg plaats tussen de Scrum M Owner. In dit overleg komt de voortgang van de lopende Sprint aan bod, vragen en belemmeringen van het Scrum Team voorbereiding van de aanstaande Sprint Review en Sprint Planningsbijeenkomst, budgetmanagement en validiteit van User Stories.
- 10.4.7 Zo dikwijls als partijen wenselijk achten kunnen de Product Owner en Scrum Master een ad-hoc bijeenkomst beleggen om onderwerpen ter sprake te brengen. Deze tijd is niet vooraf ingecalculiseerd en wordt op de gebruikelijke wijze door Youwe conform zijn tarieven in rekening gebracht. Partijen kunnen

vooraf schriftelijk nadere afspraken over deze kosten overeenkomen.

10.5 Sprint Review

- 10.5.1 Een Sprint Review wordt door het Scrum Team gehouden aan het einde van de Sprint om de Increment te accepteren. Tijdens de Sprint Review verzamelt de Scrum Master feedback, problemen en oplossingen hiervoor van de Teamleden. De Product Owner bespreekt de laatste versie van de Product Backlog en de geboekte voortgang ten opzichte van de planning. Ook zet de Product Owner uiteen welke acties hij genomen heeft naar aanleiding van door de Scrum Master gemelde belemmeringen en het resultaat van deze acties.
- 10.5.2 Het Ontwikkel Team demonstreert de Increments die gedurende de Sprint zijn gemaakt en de Product Owner inspecteert en test of de Increments aan de Definitie van Klaar in het Product Backlog corresponderen. Een Increment is Klaar indien deze aan de User Story beantwoordt en kan, behoudens de aanwezigheid van een Showstopper, niet worden geweigerd.
- 10.5.3 Aangezien bij Scrum iedere volbrachte User Story een compleet verhaal is en daarmee voor de Opdrachtgever waarde en/of functionaliteit met zich meebrengt is er verder geen sprake van (eind-)acceptatie, en geldt het Youwe Product als geleverd als in artikel 7 Algemene Voorwaarden Youwe. Als de Product Owner na de Sprint Review een Increment als niet-Klaar aan wil merken, voegt de Product Owner dit steeds toe als een nieuwe User Story aan de Product Backlog op de gebruikelijke wijze.
- 10.5.4 Het Scrum Team bespreekt gezamenlijk de uitkomsten van artikel 10.5.1 en 10.5.2, consequenties en mogelijk vervolgstappen. Dit overleg vormt de input voor de volgende Sprint Planningsbijeenkomst. Indien een Increment niet Klaar is, bepaalt de Product Owner op basis van advies van de Scrum Master of het Increment moet worden aangepast of de Product Backlog. Indien de Product Owner afwijkt van het advies van Scrum Master neemt de Product Owner de verantwoordelijkheid voor zijn keuze en de gevolgen.
- 10.5.5 Een Increment die niet Klaar is wordt in het Productlog bijgewerkt en kan enkel in een volgende Sprint worden aangepast, waarna de Product Owner in de daaropvolgende Sprint Review onderzoekt of de Increment voldoet aan de Definitie van Klaar. Dit iteratieve proces van Sprints herhaalt zich totdat de Increment voldoet aan de Definitie van Klaar, het Ontwikkel Team verdere Sprints niet zinvol acht, de Product Owner bepaalt dat de andere User Stories of Increments prioriteit hebben, of de User Story (deels) schrapt. De Product Backlog kan ook worden aangepast om nieuwe inzichten mee te nemen en kansen te kunnen omarmen.
- 10.5.6 Ondersteund door de Scrum Master (her-)formuleert de Product Owner realistische data van completering. Hij vergelijkt de resultaten van de Sprint met resterende totale Product Backlog om een inschatting te maken of deze nog steeds haalbaar en nodig zijn en het Uitgangspunt klopt.
- 10.5.7 De laatste Sprint review biedt tevens ruimte voor een Sprint Retrospective zoals uiteengezet in 10.2.6.