

Spelregels zakelijk

Introductie

Deze Spelregels vormen de basis voor een succesvolle samenwerking tussen HKdigital en u als zakelijke opdrachtgever. Ze bieden een heldere structuur voor de professionele relatie gedurende het gehele softwaretraject.

In dit document vindt u heldere softwareafspraken over intellectueel eigendom, gebruiksrechten, garanties, aansprakelijkheid en onderhoud. We hebben ernaar gestreefd deze afspraken zowel juridisch sluitend als begrijpelijk te maken, zodat beide partijen precies weten wat ze van elkaar mogen verwachten.

Deze Spelregels maken integraal deel uit van het voorstel of de offerte waarin ze worden opgenomen en hebben voorrang boven eventuele inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Definities en uitleg

Spelregels: dit document met de voorwaarden voor zakelijke samenwerking tussen HKdigital en de Opdrachtgever

Overeenkomst: het document waarin de opdracht aan HKdigital is vastgelegd

Opdrachtgever: de organisatie die opdracht geeft tot uitvoering van de Overeenkomst

Partijen: HKdigital en de Opdrachtgever

Resultaat: de producten, diensten en andere zaken zoals beschreven in de Overeenkomst

Vertrouwelijk

Alle documenten en informatie die door HKdigital worden verstrekt bevatten intellectueel werk van HKdigital en moeten vertrouwelijk behandeld worden.

De door HKdigital verstrekte informatie is alleen bedoeld voor personen die betrokken zijn bij de besluitvorming en uitvoering van de Overeenkomst.

Aanbieding

GELDIGHEID

Tenzij anders overeengekomen zijn aanbiedingen van HKdigital 21 dagen geldig.

VOORSTEL EN PLANNING

- De inhoud van aanbiedingen, voorstellen en andere documenten die HKdigital verstrekt, geven een zo goed mogelijk beeld van het beoogde Resultaat, maar zijn niet bindend.
- HKdigital probeert om zo realistisch mogelijke plannings of indicaties af te geven; tenzij anders afgesproken zijn deze echter niet bindend. In overleg met de Opdrachtgever zal zo goed mogelijk gekeken worden naar wijzigingen in de planning als dit aan de orde is.

Prijs en betalingsvoorwaarden

Tenzij anders afgesproken zal HKdigital de kosten in rekening brengen volgens onderstaande termijnen, gebaseerd op de omvang van het project (alle bedragen zijn exclusief BTW):

PROJECTOMVANG

Projecten t/m €10.000

- 100% bij opdracht (voor aanvang van de werkzaamheden)
- Op verzoek van terugkerende opdrachtgevers kan een regeling van 50% bij opdracht en 50% bij oplevering worden gehanteerd

Projecten vanaf €10.000

- 50% bij opdracht (voor aanvang van de werkzaamheden)
- 40% halverwege het project (op basis van tijdsplan of bij een vooraf gedefinieerde mijlpaal)
- 10% bij oplevering

BETALINGSREGELS

- De Opdrachtgever zorgt voor een betaling binnen drie weken van de betreffende factuur, zonder inhoudingen of verrekeningen
- De betalingstermijnen kunnen worden aangepast wanneer het project substantieel afwijkt van de oorspronkelijke planning door oorzaken buiten de invloed van HKdigital
- HKdigital mag rente, incassering-, gerechtelijke- en overige niet gerechtelijke kosten in rekening brengen als de Opdrachtgever niet voldoet aan de afgesproken betalingsverplichtingen
- HKdigital kan haar recht op betaling geheel of gedeeltelijk overdragen (cederen)
- Bij projecten met een looptijd van meer dan 12 maanden behoudt HKdigital zich het recht voor om jaarlijks de tarieven aan te passen conform de CBS Dienstenprijsindex

Intellectueel eigendom en gebruiksrecht

De Overeenkomst, het Resultaat en alle gerelateerde documenten, concepten, broncode, ontwerpen en door HKdigital ingebrachte data zijn en blijven (intellectueel) eigendom van HKdigital. Het Resultaat wordt geleverd op basis van een gebruikslicentie.

GEBRUIKSRECHT

De Opdrachtgever verkrijgt bij oplevering een niet-exclusief gebruiksrecht (waarbij HKdigital vrij blijft om soortgelijke diensten aan andere opdrachtgevers aan te bieden) met de volgende kenmerken:

- Voor het in de Overeenkomst beschreven doel
- Gedurende de afgesproken periode, met een minimum van 3 jaar na oplevering (houdbaarheid)
- Onder de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden
- Niet overdraagbaar aan derden
- Kan in onderling overleg verlengd worden indien er afspraken worden gemaakt om het Resultaat veilig en representatief verder te kunnen inzetten

ZORGPLICHT EN BEPERKINGEN

De Opdrachtgever is verplicht om zorgvuldig om te gaan met het intellectueel eigendom van HKdigital en heeft geen toestemming om door HKdigital gerealiseerde ontwerpen, producten of diensten te kopiëren, na te maken of te reproduceren.

EIGENDOM OPDRACHTGEVER

De Opdrachtgever blijft (intellectueel) eigenaar van eigen ingebrachte gegevens of inhoud die gebruikt of verwerkt wordt door de software (de data). Bij beëindiging van de overeenkomst heeft de Opdrachtgever recht op een kopie van zijn data in een gangbaar formaat.

VOORWAARDEN VOOR GEBRUIK

De Opdrachtgever moet aan alle contractuele voorwaarden voldaan hebben om recht te hebben om het Resultaat te mogen gebruiken.

Verantwoordelijkheden

OPDRACHTGEVER

- De Opdrachtgever is verplicht om medewerking te verlenen en te faciliteren zodat een normale uitvoering van de Opdracht mogelijk is.
- De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig melden van zichtbare problemen en gebreken die zij in de normale bedrijfsvoering constateren bij het gebruik van de software.
- De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor hoe de dienst ingezet wordt en zorgt ervoor dat dit binnen de wettelijke kaders en de afgesproken gebruiksvoorwaarden gebeurt.
- De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig laten uitvoeren van noodzakelijk onderhoud of updates, wat betekent dat de Opdrachtgever hiervoor een onderhoudsovereenkomst met HKdigital dient af te sluiten of anderszins afspraken dient te maken over het uitvoeren van onderhoud.
- De Opdrachtgever draagt de kosten voor alle onderhoud, updates en support die niet expliciet als kosteloos zijn aangemerkt in de Overeenkomst.

HKDIGITAL

- HKdigital zal zich naar beste vermogen inspannen om een Resultaat te leveren dat zo dicht mogelijk in de buurt komt van de beschrijving in de Overeenkomst
- HKdigital zorgt voor een passende technische en organisatorische beveiliging van persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever

Wijzigingen tijdens het project

FLEXIBILITEIT EN SAMENWERKING

Software-ontwikkeling is een creatief en iteratief proces. Het is gebruikelijk dat er tijdens de uitvoering nieuwe inzichten ontstaan die leiden tot aanpassingen in de uitvoering.

HKdigital werkt graag op een flexibele manier samen met de Opdrachtgever. Kleine aanpassingen of verfijningen die geen significante invloed hebben op de totale hoeveelheid werk of kernfunctionaliteit worden in principe zonder wijziging van de projectkosten doorgevoerd.

Dit geldt ook voor situaties waarin bepaalde functionaliteiten worden ingewisseld voor andere van vergelijkbare omvang, of waar keuzes worden gemaakt die leiden tot een andere maar gelijkwaardige invulling van het project.

OMGANG MET WIJZIGINGEN

- Kleine wijzigingen in goed overleg doorgevoerd, zonder onnodige formaliteiten. Deze verfijningen horen bij een gezond ontwikkelproces.
- Substantiële wijzigingen die invloed hebben op planning of kosten worden wel schriftelijk vastgelegd.

WIJZIGINGEN IN VERGOEDING

- De precieze vergoeding bij wijziging of annulering zal worden vastgesteld op basis van reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen
- Tenzij anders overeengekomen blijft bij vermindering van de overeengekomen werkzaamheden de Opdrachtgever minimaal 80% van de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding verschuldigd, ongeacht de daadwerkelijke vermindering van het werk.
- Reeds betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd, ongeacht de reden van wijziging of annulering.
- Bij substantiële uitbreiding van het werk zal HKdigital een aanvullende offerte uitbrengen die door de Opdrachtgever dient te worden goedgekeurd voordat met het extra werk wordt begonnen.

Data, privacy en beveiliging

SAMEN VERANTWOORDELIJK

- In veel softwareprojecten worden persoonsgegevens verwerkt. Volgens de AVG treedt HKdigital hierbij op als **verwerker** van persoonsgegevens namens de Opdrachtgever, die als **verwerkingsverantwoordelijke** optreedt.
- Dit betekent dat we samen verantwoordelijk zijn voor een correcte omgang met deze gegevens. Om dit goed vast te leggen, sluiten we naast deze Softwareafspraken ook een **verwerkersovereenkomst**.
- Deze verwerkersovereenkomst stellen we samen op, zodat deze optimaal aansluit bij de aard en omvang van het project en de te verwerken gegevens.

HOE WIJ OMGAAN MET UW DATA

- **Beveiliging:** HKdigital implementeert passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen volgens actuele industriestandaarden om uw data te beschermen.
- **Toegang:** HKdigital heeft alleen toegang tot uw data voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening of met uw voorafgaande toestemming.
- **Backup-beleid:** HKdigital maakt regelmatig backups van uw applicatie en data. Specifieke afspraken over frequentie, redundantie en bewaarperiode kunnen we in onderling overleg vastleggen.
- **Bewaartermijnen:** Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het overeengekomen doel, tenzij er wettelijke bewaartermijnen gelden.
- **Bij incidenten:** In geval van een (vermoedelijk) datalek informeert HKdigital u binnen 24 uur en onderneemt alle redelijke stappen om de gevolgen te beperken. We werken actief met u samen om eventuele meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens correct af te handelen.
- **Bij inschakeling van derden:** Indien HKdigital andere partijen (sub-verwerkers) inschakelt voor het verwerken van persoonsgegevens, informeren wij u hierover vooraf. HKdigital zorgt ervoor dat deze sub-verwerkers aan dezelfde verplichtingen gebonden zijn.

BIJ BEËINDIGING

- Bij beëindiging van de overeenkomst draagt HKdigital op uw verzoek alle data binnen 30 dagen over in een gangbaar formaat.
- Na de overdracht verwijdert HKdigital de data van de Opdrachtgever, tenzij er wettelijke bewaartermijnen gelden.

VERWERKERSOVEREENKOMST

- De verwerkersovereenkomst vormt een aanvulling op deze Softwareafspraken en beschrijft in detail hoe met persoonsgegevens wordt omgegaan.
- HKdigital en Opdrachtgever stellen samen een verwerkersovereenkomst op die past bij de aard van het project en de gegevens die worden verwerkt.
- Deze verwerkersovereenkomst biedt duidelijkheid over verantwoordelijkheden en helpt beide partijen om aan de AVG-verplichtingen te voldoen.

Toetsing, aanvaarding en garantie

OPLEVERING EN ACCEPTATIE

- Gedurende het ontwikkelproces werken HKdigital en de Opdrachtgever samen aan het Resultaat. Het is gebruikelijk dat het uiteindelijke Resultaat door voortschrijdend inzicht op bepaalde punten kan afwijken van wat in de oorspronkelijke aanbodsdocumenten is beschreven.
- Voor de beoordeling of het Resultaat conform de overeenkomst is opgeleverd, zijn de uiteindelijk in overleg vastgestelde en gedocumenteerde acceptatiecriteria leidend.

ACCEPTATIEPROCES

- Bij oplevering of ingebruikname (van een deel) van het Resultaat heeft de Opdrachtgever het recht om voor eigen rekening het Resultaat te toetsen.
- De Opdrachtgever zal eventuele gebreken binnen drie weken na oplevering schriftelijk aan HKdigital doorgeven.
- Onder een "gebrek" wordt verstaan: een aantoonbare afwijking van de schriftelijk overeengekomen functionele specificaties die de normale werking van het Resultaat belemmert.
- HKdigital zal binnen tien werkdagen na ontvangst van de melding een plan maken om gerechtvaardigde gebreken te herstellen, inclusief een redelijke tijdsplanning.

AANVAARDING

- Kleine gebreken die het operationele gebruik van het Resultaat niet wezenlijk belemmeren, zijn geen reden om het Resultaat niet te aanvaarden.
- Indien de Opdrachtgever het Resultaat niet binnen drie weken na oplevering schriftelijk aanvaardt of gemotiveerd afwijst, dan wordt het Resultaat geacht stilzwijgend te zijn aanvaard.
- Wanneer de Opdrachtgever delen van het Resultaat in gebruik neemt voordat de formele aanvaarding heeft plaatsgevonden, worden deze specifieke delen automatisch beschouwd als aanvaard door de Opdrachtgever.

Garantie, onderhoud en support

GARANTIE

- Gebreken die worden ontdekt en gemeld binnen drie maanden na aanvaarding van het Resultaat zullen door HKdigital kosteloos worden hersteld, mits deze gebreken reproduceerbaar zijn en niet het gevolg zijn van onjuist gebruik of aanpassingen door de Opdrachtgever.
- HKdigital zal zich inspannen om gemelde gebreken binnen een redelijke termijn te verhelpen, waarbij de ernst van het gebrek mede bepalend is voor de reactiesnelheid.
- Functionele aanpassingen en nieuwe features vallen niet onder de garantie en worden separaat geoffreerd.

INBEGREPEN DIENSTEN

- HKdigital zal bugs die het normale gebruik van de applicatie belemmeren naar beste vermogen oplossen binnen het kader van overeengekomen onderhoudswerkzaamheden.
- Updates voor beveiliging en stabiliteit worden uitgevoerd wanneer nodig, volgens de overeengekomen tarieven voor onderhoud.

NIET INBEGREPEN DIENSTEN

- Functionele aanpassingen en nieuwe features vallen niet onder regulier onderhoud en worden separaat geoffreerd.
- Support buiten kantooruren, tenzij specifiek overeengekomen, valt buiten de reguliere supportdiensten en kan tegen een verhoogd tarief worden aangeboden.

SERVICE LEVELS

- HKdigital streeft naar een hoge beschikbaarheid van de dienst, maar geeft geen gegarandeerde uptime. HKdigital zal zich naar beste vermogen inspannen om ongeplande onderbrekingen tot een minimum te beperken en zo snel mogelijk te verhelpen.
- HKdigital zal binnen redelijke termijn reageren op gemelde problemen. Voor kritieke storingen die het primaire gebruik van de applicatie verhinderen, streeft HKdigital

naar een eerste reactie binnen 8 kantooruren. Voor niet-kritieke problemen wordt gestreefd naar een reactie binnen 2 werkdagen.

- HKdigital voert regulier onderhoud uit op momenten die de dienstverlening zo min mogelijk verstoren. Geplande onderhoudswerkzaamheden die mogelijk impact hebben op de beschikbaarheid worden waar mogelijk vooraf aangekondigd aan de Opdrachtgever.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

- Indien de Opdrachtgever specifieke garanties wenst ten aanzien van beschikbaarheid, reactietijden of andere aspecten van service en onderhoud, kan een uitgebreide Service Level Agreement worden overeengekomen tegen aanvullende vergoeding.
- In een dergelijke SLA kunnen specifieke afspraken worden gemaakt over onderhoudstijden, beschikbaarheidsgaranties, escalatieprocedures en bijbehorende tarieven.

VOORWAARDEN

- Tenzij expliciet anders overeengekomen, vallen alle onderhouds- en supportdiensten buiten de initiële ontwikkelingskosten en worden deze apart in rekening gebracht volgens de geldende tarieven.
- HKdigital biedt onderhoud en support aan volgens de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden en tarieven.
- Indien geen specifieke tarieven zijn overeengekomen, gelden de op dat moment gangbare tarieven van HKdigital voor vergelijkbare diensten.
- De onderhouds- en supportdiensten gaan in na oplevering van het Resultaat, tenzij anders overeengekomen.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

- HKdigital is verantwoordelijk voor het technisch functioneren van de applicatie en infrastructuur binnen de overeengekomen onderhoudsvoorwaarden.
- De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het correct gebruik van de applicatie en het tijdig melden van problemen. De Opdrachtgever zorgt voor een duidelijke beschrijving van eventuele problemen, inclusief stappen om het probleem te reproduceren.

Aansprakelijkheid en schadevergoeding

EVENWICHTIGE RISICOVERDELING

De in deze Softwareafspraken opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn essentieel voor het voortbestaan van HKdigital en het aanbieden van diensten tegen redelijke tarieven. Zonder deze beperkingen zou HKdigital onevenredig grote risico's dragen die niet passen bij de omvang van onze projecten en de vergoedingen die we ontvangen.

- Deze beperkingen gelden in alle gevallen, behalve wanneer er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door de directie of bedrijfsleiding van HKdigital, aangezien dit de enige situaties zijn waarin een onbeperkte aansprakelijkheid redelijk zou zijn.
- Indien de Opdrachtgever behoefte heeft aan uitgebreidere aansprakelijkheid dan in deze voorwaarden beschreven, kunnen hierover aanvullende afspraken worden gemaakt tegen een passende meerprijs. Zie hiervoor het onderdeel "Uitgebreide aansprakelijkheid (optioneel)".

BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

Waar wij niet voor verantwoordelijk zijn

- HKdigital is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- HKdigital is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door handelen of nalaten van de Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden.

Beperking directe materiële schade

- De aansprakelijkheid van HKdigital is beperkt tot directe materiële schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
- Onder directe materiële schade wordt uitsluitend verstaan:
 - Redelijke kosten die de Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van HKdigital aan de Overeenkomst te laten beantwoorden

- Redelijke kosten voor het vaststellen van de oorzaak en omvang van de schade
- Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade
- HKdigital is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, bedrijfsschade, productieverlies, omzet- of winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill of waardevermindering van producten.

Aansprakelijkheid bij data en verlies van gegevens

- Tenzij anders overeengekomen is HKdigital niet aansprakelijk voor schade als gevolg van verlies of beschadiging van gegevens. HKdigital maakt regelmatig back-ups volgens industriestandaarden, maar kan niet garanderen dat er geen gegevensverlies optreedt.
- Opdrachtgevers worden aangemoedigd om, waar mogelijk, zelf ook back-ups te maken van kritieke gegevens.

Aansprakelijkheid planning en Resultaat

- HKdigital kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet behalen van opleveringsdata, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat deze data bindende deadlines vormen. Het missen van een indicatieve opleverdatum geeft geen recht op schadevergoeding.
- HKdigital zal zich naar beste vermogen inspannen om het Resultaat te laten voldoen aan de beschrijving in de Overeenkomst. Afwijkingen die de functionaliteit niet wezenlijk beperken geven geen recht op schadevergoeding.

MAXIMALE SCHADEVERGOEDING

- Tenzij anders afgesproken is de totale aansprakelijkheid van HKdigital voor directe schade beperkt tot 30 procent van de vergoeding die de Opdrachtgever voor het betreffende project heeft betaald (exclusief BTW), met een maximum van €30.000.
- Bij doorlopende diensten (zoals onderhoud of hosting) is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de Opdrachtgever in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit heeft betaald, met een maximum van €10.000.

- De totale aansprakelijkheid van HKdigital voor schade door dood, lichamelijk letsel of materiële beschadiging van zaken bedraagt maximaal €500.000 per gebeurtenis.

WAAR DEZE BEPERKINGEN VOOR GELDEN

- Alle genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden voor alle soorten claims, ongeacht of deze zijn gebaseerd op de Overeenkomst zelf of op andere juridische gronden zoals onzorgvuldig handelen (onrechtmatige daad).
- Deze beperkingen gelden ook voor aanspraken van derden waarvoor de Opdrachtgever HKdigital aansprakelijk stelt.

OVERIGE BEPALINGEN

Voorwaarden voor aansprakelijkheid

- De Opdrachtgever dient de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan HKdigital te melden.
- De Opdrachtgever dient aan te tonen dat de schade het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van HKdigital.
- Een aanspraak op schadevergoeding vervalt als de Opdrachtgever deze niet binnen drie maanden na ontdekking van de schade schriftelijk en gemotiveerd aan HKdigital heeft gemeld.

Aansprakelijkheid bij claims van derden

- De beperkingen van aansprakelijkheid zoals genoemd onder "Maximale schadevergoeding" gelden ook voor aanspraken van derden die door de Opdrachtgever worden doorgeleid naar HKdigital.
- HKdigital adviseert de Opdrachtgever om in overeenkomsten met zijn eigen klanten, waarin het door HKdigital geleverde Resultaat wordt doorgeleverd, een soortgelijke beperking van aansprakelijkheid op te nemen. Indien de Opdrachtgever nalaat dit te doen, kan dit ertoe leiden dat het risico voor claims die de hier overeengekomen aansprakelijkheidslimieten overschrijden, volledig bij de Opdrachtgever komt te liggen.

Verzekering en verhaal

- De in deze overeenkomst vastgelegde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden onverminderd en onafhankelijk van de vraag of eventuele schade door een verzekering van HKdigital wordt gedekt.
- De Opdrachtgever doet bij voorbaat afstand van eventuele verhaalsrechten op HKdigital voor zover de schade door de eigen verzekering van de Opdrachtgever is gedekt. Indien de Opdrachtgever voor schade die onder deze overeenkomst valt een uitkering ontvangt op grond van een door hemzelf of een derde afgesloten verzekering, wordt deze uitkering in mindering gebracht op een eventueel door HKdigital te betalen schadevergoeding.
- De aansprakelijkheidsbeperkingen in deze overeenkomst gelden ook wanneer HKdigital door een derde aansprakelijk wordt gesteld voor schade die door de Opdrachtgever of door derden is geleden.

Uitgebreide aansprakelijkheid (optioneel)

- Standaard is de aansprakelijkheid van HKdigital beperkt zoals beschreven in deze voorwaarden.
- De Opdrachtgever kan tegen meerprijs kiezen voor een uitgebreide aansprakelijkheidsregeling waarbij de maximale aansprakelijkheid van HKdigital wordt verhoogd tot 100% van de contractwaarde of een specifiek overeengekomen bedrag.
- Voor projecten waarbij het risico op substantiële schade bij derden bestaat, biedt HKdigital de mogelijkheid om een projectspecifieke aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. De kosten hiervoor worden doorberekend aan de Opdrachtgever.

Aansprakelijkheid bij beëindiging

- De aansprakelijkheidsbeperkingen zoals beschreven in dit onderdeel blijven onverminderd van kracht in geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging.
- Voor de specifieke procedures en rechten bij beëindiging wordt verwezen naar het onderdeel "Exit strategie en continuïteit" in deze Softwareafspraken.

Overmacht

WAT VERSTAAN WE ONDER OVERMACHT?

Overmacht betekent dat HKdigital door omstandigheden buiten haar controle niet (volledig) aan de verplichtingen kan voldoen.

Overmacht kan zich voordoen tijdens de ontwikkeling, maar ook na oplevering tijdens het gebruik van de software.

Voorbeelden van overmacht in de softwarewereld zijn onder andere:

- Storingen in telecommunicatie en Internet
- Stroomstoringen
- Cyberaanvallen (zoals DDoS-aanvallen)
- Virusinfecties of andere kwaadaardige software
- Uitval van externe dienstverleners en toeleveranciers
- Onvoorziene incompatibiliteit met wijzigingen in besturingssystemen of browsers
- Plotselinge wijzigingen in API's of platforms van derden
- Stakingen, natuurrampen, epidemieën, oorlogssituaties en overheidsmaatregelen

GEVOLGEN VAN OVERMACHT

- HKdigital is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door situaties van overmacht
- De verplichtingen worden tijdelijk opgeschort en deadlines worden verlengd met de duur van de overmachtssituatie
- Reeds geleverde diensten of delen van het project die wel uitgevoerd kunnen worden, mogen apart gefactureerd worden

HOE HANDELT HKDIGITAL BIJ OVERMACHT?

- HKdigital informeert de Opdrachtgever zo snel mogelijk over de situatie
- HKdigital blijft zoeken naar oplossingen of tijdelijke alternatieven

OVERMACHT TIJDENS GEBRUIK VAN DE SOFTWARE

- Bij overmacht die de werking van de opgeleverde software beïnvloedt, streeft HKdigital naar een zo snel mogelijk herstel binnen de afspraken over onderhoud en support

- Structurele aanpassingen die nodig zijn door externe factoren (zoals API-wijzigingen bij derde partijen) vallen buiten de definitie van overmacht en worden behandeld volgens de regelingen voor onderhoud en nieuwe functionaliteiten

LANGDURIGE OVERMACHT

- Bij overmacht die langer dan drie maanden duurt, mag zowel de Opdrachtgever als HKdigital de overeenkomst beëindigen
- De beëindiging dient schriftelijk te gebeuren en heeft geen terugwerkende kracht
- Bij beëindiging geldt voor de financiële afwikkeling:
 - Reeds uitgevoerde en gefactureerde werkzaamheden blijven volledig verschuldigd
 - Voor nog niet gefactureerde maar wel uitgevoerde werkzaamheden mag HKdigital alsnog facturen
 - Voor nog niet uitgevoerde werkzaamheden is de Opdrachtgever niets verschuldigd
 - Vooruitbetaalde bedragen voor nog niet uitgevoerde werkzaamheden worden niet gerestitueerd, maar indien mogelijk omgezet in een tegoed voor toekomstige diensten van HKdigital
- Geen van beide partijen is bij beëindiging wegens langdurige overmacht schadevergoeding verschuldigd

Exit strategie en continuïteit

BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

Transitieperiode

Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal HKdigital alle redelijke medewerking verlenen aan een soepele transitie. De Opdrachtgever kan verzoeken om een transitieperiode van maximaal 3 maanden, waarin HKdigital tegen het geldende tarief ondersteuning biedt bij de migratie naar een alternatieve oplossing.

Intellectueel eigendom

- Tussentijdse beëindiging van de opdracht geeft de Opdrachtgever geen recht om de opdracht zonder HKdigital voort te zetten, tenzij dit samen is overeengekomen.
- Bij tussentijdse beëindiging blijven alle bepalingen omtrent intellectueel eigendom en gebruiksrecht onverminderd van kracht.

Overdracht van gegevens

Bij beëindiging van de overeenkomst zal HKdigital binnen 30 dagen na schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever de klantspecifieke bedrijfsgegevens overdragen:

- Dit betreft uitsluitend de inhoudelijke gegevens die door of namens de Opdrachtgever in de applicatie zijn ingevoerd
- De gegevens worden verstrekt in een gangbaar bestandsformaat
- Uitgesloten zijn technische configuraties, logbestanden, systeemgerelateerde informatie en andere gegevens die geen eigendom zijn van de Opdrachtgever
- Deze dataoverdracht wordt eenmalig kosteloos uitgevoerd

Technische documentatie

Bij beëindiging kan de Opdrachtgever verzoeken om beknopte technische documentatie:

- Deze documentatie heeft uitsluitend betrekking op de datastructuur en API-interfaces
- Het doel is uitsluitend ondersteuning bij migratie naar een alternatieve oplossing
- HKdigital bepaalt naar eigen inzicht de mate van detail in deze documentatie

- De documentatie bevat geen details over algoritmes, architectuur of andere aspecten die onder de intellectuele eigendomsrechten van HKdigital vallen
- De documentatie wordt opgesteld tegen het dan geldende uurtarief

TUSSENTIJDSE BEËINDIGING

Procedure bij tussentijdse beëindiging

- Indien de opdracht tussentijds eindigt, door welke reden dan ook, dan zullen de Partijen in goed overleg een zo passend mogelijke oplossing zoeken.
- Beide Partijen proberen een oplossing te vinden waarbij er een redelijke verhouding is tussen datgene dat geleverd is of wordt en de uitbetaling van eventuele openstaande vergoedingen.

Financiële afwikkeling bij beëindiging

- Vergoedingen die reeds betaald zijn kunnen niet door de Opdrachtgever teruggevorderd worden.
- HKdigital heeft recht op vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten, inclusief kosten die voortvloeien uit eventuele reeds aangegane verplichtingen voor het project.

CONTINUÏTEITSREGELING (OPTIONEEL)

HKdigital biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om tegen meerprijs een continuïteitsregeling af te sluiten. Deze optionele regeling waarborgt dat de Opdrachtgever ook bij onvoorziene omstandigheden toegang kan krijgen tot de broncode van de software.

Ook zonder formele continuïteitsregeling staat HKdigital niet onverschillig tegenover onvoorziene omstandigheden. Wij zullen ons altijd naar beste vermogen inzetten om de continuïteit voor onze opdrachtgevers te waarborgen, ook al kunnen aan deze informele toezegging geen contractuele rechten worden ontleend.

Als een formele continuïteitsregeling wenselijk is, dan moeten er afspraken gemaakt worden over:

- De specifieke omstandigheden waaronder de regeling wordt geactiveerd
- De precieze inhoud van wat wordt overgedragen

- De kosten en betalingsvoorwaarden voor deze regeling
- De gebruiksrechten die de Opdrachtgever verkrijgt bij activering

Deze afspraken worden vastgelegd in een aanvullende overeenkomst.

Gebruiksrechten bij activering continuïteitsregeling

Indien een continuïteitsregeling wordt geactiveerd, verkrijgt de Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de broncode uitsluitend voor het voortzetten van eigen bedrijfsprocessen, zonder recht op commercialisatie of distributie.

Redelijkheid en geschillenbeslechting

Samenwerkingsprincipe

- Mocht er onverhoopt zich een onvoorziene omstandigheid voordoen, dan verplichten beide Partijen zich ertoe om allereerst in redelijkheid samen een oplossing te zoeken.
- Partijen zullen zich inspannen om geschillen in onderling overleg op te lossen alvorens andere stappen te ondernemen.

Behandeling van problemen en gebreken

- De Partijen zullen elkaar allereerst schriftelijk informeren over eventuele problemen of gebreken.
- De Partijen geven elkaar voldoende tijd om inhoudelijk goed te kunnen reageren op problemen of gebreken.
- De Partijen hebben het recht om redelijke oplossingen aan te bieden voor problemen die de andere partij aankaart. De partij die het probleem heeft aangekaart moet hier vervolgens schriftelijk op reageren. Bij afwijzing moet de reden voor afwijzing vermeld worden.

Uitsluiting van boetes

- De Partijen mogen elkaar geen boetes opleggen (de Partijen hebben mogelijk wel recht op schadevergoeding volgens de bepalingen onder "Aansprakelijkheid en Schadevergoeding").

Toepasselijk recht

- Op alle overeenkomsten tussen HKdigital en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Bevoegde rechter

- Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, zal dit worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar HKdigital is gevestigd.
- HKdigital behoudt zich het recht voor om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Opdrachtgever is gevestigd.

Aanpassing van de Softwareafspraken

HKdigital streeft naar langdurige relaties en zal altijd in redelijkheid omgaan met wijzigingen in de Softwareafspraken.

WAAROM KUNNEN DE AFSPRAKEN WIJZIGEN?

- Techniek en regelgeving veranderen snel in de digitale wereld
- HKdigital past de afspraken aan om goede service te kunnen blijven leveren
- HKdigital doet dit om diensten te verbeteren en aan de wet te blijven voldoen

HOE WORDEN WIJZIGINGEN DOORGEVOERD?

- Bij belangrijke aanpassingen informeert HKdigital u minimaal 30 dagen vooraf
- U ontvangt een heldere toelichting over wat er verandert en waarom
- De nieuwste versie is altijd beschikbaar op onze website: hkdigital.nl/spelregels

WAT BETEKENT DIT VOOR LOPENDE PROJECTEN?

- Voor lopende projecten hanteren we een redelijke overgangperiode
- Als een wijziging voor u onoverkomelijke bezwaren oplevert, zoeken we samen naar een passende oplossing
- Alleen bij wettelijke verplichtingen of veiligheidsrisico's kunnen wijzigingen direct ingaan

Volledigheid van de overeenkomst

- Deze Software Project Voorwaarden vormen samen met de Overeenkomst de volledige afspraken tussen Partijen en vervangen alle eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken.
- Aanvullende voorwaarden of wijzigingen op deze Spelregels zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en door beide Partijen zijn ondertekend.
- Indien de Opdrachtgever eigen voorwaarden wenst in te brengen of wijzigingen in deze Spelregels wenst aan te brengen, kan HKdigital de inhoud en prijs van de Overeenkomst herzien en de extra administratieve kosten in rekening brengen.