

ALGEMENE VOORWAARDEN INTERIM

1. ALGEMEEN

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden en overeenkomsten voor interim-opdrachten tussen SYNDLE en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. GRONDSLAG AANBIEDINGEN

Aanbiedingen van SYNDLE zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opdracht heeft verstrekt. SYNDLE zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

3. TERBESCHIKKINGSTELLING VAN INFORMATIE, WERKRUIMTE EN ANDERE FACILITEITEN

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk via tijdsschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle benodigde documenten en gegevens.

De opdrachtgever verschafft, indien door SYNDLE gewenst, op zijn locatie kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en – desgewenst – een fax- en of datanetaansluiting, alsmede andere faciliteiten, benodigd voor de opdracht.

4. HET BETREKKEN VAN DERDEN BIJ EEN OPDRACHTUITVOERING.

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de opdrachtgever of door SYNDLE geschiedt in onderling overleg.

5. PERSONEEL

5.1 Vervanging

SYNDLE kan in overleg met de opdrachtgever, degene die de opdracht uitvoert vervangen, indien men meent, dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

Het vervangen van degene die de opdracht uitvoert, kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met SYNDLE plaatsvinden.

5.2 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met de betrokkene over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

5.3 Het overnemen van de opdracht met degene die de opdracht uitvoert

De opdrachtgever is niet gerechtigd degene die de opdracht uitvoert een rechtstreeks contract aan te bieden op straffe van een boete van tenminste € 23.000,00.

6. DAGEN, TARIEVEN EN KOSTEN OPDRACHT

Een werkdag omvat zoveel werkuren, als bij de opdrachtgever gebruikelijk is, waarbij de werkuren worden besteed aan de uitvoering van de opdracht en betrekking hebben op daadwerkelijk gewerkte dagen.

Degene die de opdracht uitvoert, is gerechtigd om – in overleg met de opdrachtgever – een aantal dagen vrij te nemen gedurende de duur van de overeenkomst tot een maximum van zes kalenderweken per jaar.

Het uurtarief is afhankelijk van de duur en de omvang van de opdracht. Tenzij anders vermeld, is het uurtarief exclusief reis- en verblijfkosten. Indien de opdrachtgever verlangt, dat er gedurende dagdelen wordt gewerkt, zullen de reiskosten per dagdeel in rekening worden gebracht. In geval van dienstreizen, zal degene die de opdracht uitvoert, rechtstreeks de door deze gemaakte reis-

en verblijfskosten declareren.

Voor zover andere opdrachtgebonden kosten niet zijn inbegrepen, kunnen deze afzonderlijk worden berekend. In de tarieven zijn geen rentekosten opgenomen.

Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die SYNDLE noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere, hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend.

7. BETALINGSVOORWAARDEN

Gebaseerd op het te verwachten aantal werkdagen, worden honorarium en kosten per 2 weken bij (voorschot)-declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

Na die vervaldatum wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist.

Indien betaling achterwege blijft, kan SYNDLE met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen, zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

8. WIJZING OPDRACHT C.Q. MEERWERK

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien beiden partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoeding beïnvloedt, zal SYNDLE dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal SYNDLE de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

9. DUUR VAN DE OPDRACHT

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan, dient de opdrachtgever SYNDLE hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

10. BEËINDIGING (TUSSENTIJD) OPDRACHT

Bij open inschrijving is de wettelijke bedenktijd van 14 dagen van toepassing.

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is, dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft SYNDLE vanwege het ontstane en aannemelijk te maken (bezetting) verlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag uitgangspunt is. SYNDLE mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. SYNDLE behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor de – tot dan verrichte – werkzaamheden. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht. Indien één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij recht de opdracht, zonder inachtneming van een opzegtermijn, te beëindigen. Een en ander onder voorbehoud van rechten.

11. INTELLECTUEEL EIGENDOM

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van SYNDLE. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van SYNDLE.

De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in haar eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

12. SOFTWARE

SYNDLE is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de onderliggende infrastructuur waar vanaf de dienst wordt aangeboden, of in geval van gehuurde fysieke servers de onderliggende infrastructuur inclusief de fysieke server.

SYNDLE zal periodiek onderhoud plegen aan de hostingomgevingen en applicatie.

Regulier onderhoud wordt ingepland in onderhoudsvensters, die minimaal 1 week tevoren worden aangekondigd per e-mail. Hierbij zal een kort overzicht van de uit te voeren werkzaamheden, evenals een korte beschrijving van de impact op de dienstverlening worden beschreven. Waar mogelijk zal het reguliere onderhoud worden uitgevoerd na 17.00 uur ECT (European Standard Time) 's avonds. Indien de aard van het onderhoud dit echter niet toelaat, dan zal dit duidelijk worden aangegeven in de aankondiging.

Indien de tijdsgevoeligheid van het onderhoud kritisch is, bijvoorbeeld bij kritische vulnerabilites, wordt een spoed-onderhoudsvenster aangekondigd per e-mail. Dit kan zeer kort van tevoren worden aangekondigd. Indien mogelijk wordt het spoedonderhoud ingepland op een tijdstip dat de impact van het onderhoud verkleint; de aard van het onderhoud maakt dit echter niet altijd mogelijk.

SYNDLE kan niet instaan voor gebreken, storingen, mankementen of (de gevolgen van) andere verstoringen van de dienstverlening van SYNDLE welke worden veroorzaakt door producten en/of diensten welke de opdrachtgever afneemt van Derden (zoals hardware, software, netwerkverbindingen, dataopslag e.d.). Desgewenst zal SYNDLE zich in alle redelijkheid inspannen om de opdrachtgever te adviseren over de comptabiliteit en/of geschiktheid van producten en/of diensten van Derden maar SYNDLE kan dienaangaande geen enkele garantie bieden. In aanvulling op het eerder gestelde geldt dat als een Incident wordt veroorzaakt door niet aan SYNDLE toe te rekenen oorzaken zoals door apparatuur die niet voldoet aan de door SYNDLE gestelde system requirements, dan kan SYNDLE voor haar inspanningen gericht op het oplossen van een dergelijk Incident kosten in rekening brengen conform haar alsdan geldend uurtarief op nacalculatiebasis. SYNDLE is nimmer gehouden tot het oplossen van dergelijke Incidenten.

13. VERTROUWELIJKHEID

SYNDLE is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. SYNDLE zal in het kader van de opdracht mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van SYNDLE aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van SYNDLE, haar werkwijze e.d., dan wel haar rapportage ter beschikking stellen.

14. AANSPRAKELIJKHEID

SYNDLE is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen (door SYNDLE) van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap, waarop – bij het verrichten van werkzaamheden in het kader van de opdracht – mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen, wordt beperkt tot 50% van het bedrag van het honorarium dat SYNDLE voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten met een langere doorlooptijd dan een halfjaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal 50% van het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin, dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke, waaraan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

15. TOEPASSELIJK RECHT

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

16. GESCHILLENREGELING

Een klacht over het naleven van de dienstverlening wordt als volgt behandeld:

- U dient uw klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk in.
- De klacht is duidelijk omschreven met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem ingediend worden.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- U krijgt binnen 4 weken bericht over ons standpunt.
- Mocht afhandeling van de klacht binnen vier weken niet mogelijk zijn, dan ontvangt u binnen twee weken na het indienen van de klacht bericht en een indicatie van het te verwachten moment waarop uitsluitel kan worden gegeven.
- indien er een geschil dreigt te ontstaan zullen we voorstellen een mediator in te schakelen.
- Geschillen worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.
- Het oordeel van Het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend; eventuele consequenties worden binnen afgesproken tijd afgehandeld.