

GRECOM SOFTWARE LICENTIE EN ONDERHOUD/SUPPORT CONTRACT

De ondergetekenden:

1. **GreCom Application Development B.V.**, gevestigd te Alkmaar, Nederland, verder te noemen "GreCom" enerzijds en
2. **NVZ vereniging van ziekenhuizen**, gevestigd te Utrecht, Nederland, verder te noemen "Opdrachtgever", anderzijds.

OVERWEGENDE:

- dat** GreCom Producten heeft waarvan zij de rechten bezit;
- dat** GreCom bereid is een licentie voor bepaalde Producten af te geven onder de condities zoals uiteengezet in dit Contract;
- dat** GreCom Onderhoud en Support zal verstrekken op de aan Opdrachtgever gelicentieerde Producten conform de overeengekomen Service Levels.

PARTIJEN VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

1. DEFINITIES/TOEPASSELIJKHEID

- 1.1** Bypass:
Een noodoplossing of omweg waardoor het bedrijfsproces geheel of beperkt doorgang kan vinden.
- 1.2** Confidentiële Informatie:
Alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, procedures, de bestanden en Producten (waaronder begrepen alle functionele specificaties en overige Productdocumentatie), etc., waarvan partijen kennis nemen bij onder meer werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van Opdrachtgevers cliënten.
- 1.3** Contract:
Dit Contract tussen GreCom en Opdrachtgever voor het verstrekken van een nader bepaald gebruiksrecht op Producten alsmede voor het verstrekken van Onderhoud en Support op Producten, inclusief alle documenten waarnaar verwezen wordt en die de overige rechten en verplichtingen van GreCom en Opdrachtgever uiteenzetten.
- 1.4** Coördinator:
Een door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Coördinator fungeert als het enige contactpunt voor Opdrachtgever met GreCom.
- 1.5** Derden Producten:
Alle door GreCom geleverde 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 GreCom berusten.

- 1.6** Fall Back Scenario:
De mogelijkheid om in het geval van Fouten met behulp van een alternatief computer systeem het verstoorde bedrijfsproces te continueren.
- 1.7** Fouten:
Het niet voldoen aan de door GreCom schriftelijk vastgestelde functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 1.8** GreCom Producten:
Alle door GreCom geleverde producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij GreCom berusten.
- 1.9** Nacalculatie:
Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht.
- 1.10** Objectcode:
De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.
- 1.11** Onderhoud:
- a) Preventief Onderhoud:
Het voorkomen van mogelijke Fouten in de Producten.
 - b) Correctief Onderhoud:
Het herstel van Fouten in de Producten die ontstaan gedurende normaal gebruik van de Producten.
 - c) Constructief Onderhoud:
Het beschikbaar stellen van nieuwe Releases en/of nieuwe Versies van de gelicentieerde Producten geleverd aan Opdrachtgever. GreCom is niet gehouden om Opdrachtgever actief op de hoogte te houden van mogelijke nieuwe Releases of nieuwe Versies van de Producten.
- 1.12** Prioriteitscode:
Codes die worden gebruikt om de urgentie van een melding van een Fout vast te stellen.
- 1.13** Producten:
Alle door GreCom geleverde GreCom Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.
- 1.14** Release:
Kleine updates in de Producten en bijbehorende documentatie. Doorgaans omvat dit kwalitatieve verbeteringen in de Producten zoals herstel van Fouten. Een nieuwe Release wordt aangegeven door een hoger nummer na de punt, b.v. Release X.1 wordt gevolgd door Release X.2, etc.
- 1.15** Service Level:
De tijd en wijze waarop GreCom streeft te reageren jegens Opdrachtgever.
- 1.16** Sourcecode:
De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Het omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdokumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.
- 1.17** Support:

- a) Eerste Lijns Support:
Mondelinge en/of schriftelijke adviezen van Opdrachtgever aan gebruikers van de Producten omtrent technische en functionele aspecten van de Producten. Eerste Lijns Support omvat het melden van Fouten door gebruikers aan Opdrachtgever's Coördinator.
 - b) Tweede Lijns Support:
Mondelinge en/of schriftelijke adviezen van GreCom aan Opdrachtgever's Coördinator omtrent technische en functionele aspecten van de Producten. Tweede Lijns Support omvat het melden van Fouten door Opdrachtgever's Coördinator aan GreCom.
 - c) Derde Lijns Support:
Mondelinge en/of schriftelijke adviezen van GreCom aan Opdrachtgever's Coördinator omtrent ontwikkelaspecten van de Producten.
- 1.18** Versie:
Grote updates in de Producten en bijbehorende documentatie. Doorgaans omvat dit nieuwe functionaliteit in de Producten. Een nieuwe Versie wordt aangegeven door een hoger nummer voor de punt, b.v. Versie 1.X wordt gevolgd door Versie 2.X, etc.
- 1.19** Werkdagen:
Normale Nederlandse werktijden (09.00-17.00) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.20** Alle van de hierboven gebruikte woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.
- 1.21** De aanduidingen boven de artikelen van het Contract hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid van het Contract te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

2. VOORWERP VAN HET CONTRACT

- 2.1** GreCom verleent Opdrachtgever het eeuwigdurend, niet-exclusieve en niet overdraagbare recht tot het gebruik van de Producten als verder omschreven in dit Contract, met de daarbij behorende documentatie, zoals uiteengezet in Bijlage 1.
- 2.2** GreCom zal direct en/of indirect (middels een derde partij) Onderhoud en Support verstrekken op de Producten als verder omschreven in dit Contract, zoals omschreven in Bijlage 1, conform de Service Levels als omschreven in Bijlage 2 en 3.

3. GEBRUIKSRECHTEN

- 3.1** Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik en op eigen locatie(s) binnen Nederland aanwenden van de Producten op de met GreCom overeengekomen verwerkingseenheid en het met GreCom overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations zoals zijn vermeld in Bijlage 1. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers, servers en/of werkstations is beperkt tot 1 (één).
- 3.2** Het gebruiksrecht voor software Producten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.3** Het is Opdrachtgever verboden de Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van GreCom te hebben ontvangen.

- 3.4 Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten, indien een back-up niet ter beschikking wordt gesteld door GreCom.
- 3.5 Het gebruiksrecht op de Producten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen ook moeder- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 3.6 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen ook moeder- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 3.7 Reverse engineering of decompilatie van de Producten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechtens toegelaten.
- 3.8 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 3.9 Additionele beperkingen voor het gebruik van de Producten worden beschreven in Bijlage 1.

4. ONDERHOUD EN SUPPORT ALGEMEEN

- 4.1 GreCom zal Onderhoud verstrekken op de laatste en voorlaatste Versie van de Producten.
- 4.2 GreCom zal Tweede Lijns Support en Derde Lijns Support verstrekken aan Opdrachtgever op de laatste en voorlaatste Versie van de Producten. Opdrachtgever is verplicht Eerste Lijns Support te verstrekken.
- 4.3 GreCom is gerechtigd Onderhoud en/of Support te weigeren dan wel de overige op haar rustende verplichtingen voortvloeiende uit het Contract te annuleren indien:
 - a) de Producten geleverd door GreCom of de omgeving waarin ze opereren op welke wijze dan ook zijn gewijzigd door Opdrachtgever, zonder de schriftelijke toestemming van GreCom;
 - b) Onderhoud en/of Support noodzakelijk is als gevolg van foutief gebruik van de Producten dan wel als gevolg van oorzaken gelegen buiten de Producten;
 - c) zich omstandigheden voordoen die een gevaar opleveren voor de veiligheid van werknemers van GreCom dan wel derden waarvan GreCom gebruik maakt.
- 4.4 In het geval van een omstandigheid als bedoeld in artikel 4.3 a) en b) kan GreCom Onderhoud en Support aanbieden. Dit geschiedt dan op basis van Nacalculatie.
- 4.5 Opdrachtgever kan contact opnemen met GreCom voor Onderhoud en Support 24 uur per dag zeven dagen per week. Contact kan gelegd worden door middel van de communicatiekanalen zoals nader omschreven in Bijlage 3. Alle door GreCom uit te voeren werkzaamheden op basis van het Contract worden op Werkdagen uitgevoerd. Werkzaamheden kunnen op verzoek van Opdrachtgever buiten Werkdagen worden uitgevoerd tegen meerkosten.

5. PREVENTIEF ONDERHOUD

- 5.1 Preventief Onderhoud geschiedt alleen op initiatief van GreCom.
- 5.2 Indien GreCom beslist dat Preventief Onderhoud noodzakelijk is zullen GreCom en Opdrachtgever gezamenlijk overeenstemming bereiken over de plaats, tijd en omvang van Preventief Onderhoud.

- 5.3 Indien Opdrachtgever Preventief Onderhoud weigert zoals in alle redelijkheid voorgesteld door GreCom, is GreCom gerechtigd het Contract te beëindigen of het Contract aan te passen op basis van de weigering.

6. CORRECTIEF ONDERHOUD

- 6.1 Opdrachtgever is verplicht Fouten onmiddellijk te melden aan GreCom.
- 6.2 Om de omvang van de Fout vast te stellen en het te verlenen Service Level zullen de in Bijlage 2 omschreven Prioriteitscodes worden gebruikt.
- 6.3 Opdrachtgever is verplicht actief alle gevraagde en niet gevraagde informatie, noodzakelijk voor het herstellen van Fouten, te verstrekken aan GreCom.
- 6.4 Bij het melden van Fouten dient minimaal de in Bijlage 2 genoemde informatie verstrekt te worden. Indien noodzakelijk kan GreCom verlangen dat de te verstrekken informatie schriftelijk wordt aangeleverd. Indien bij de Foutmelding geen Prioriteitscodes worden gebruikt is GreCom gerechtigd een Prioriteitscode toe te wijzen. GreCom is niet aansprakelijk indien de verkeerde Prioriteitscode is toegekend aan een Fout.
- 6.5 Opdrachtgever verklaart een Fall Back Scenario beschikbaar te hebben in het geval zich Fouten voordoen om verstoringen in het bedrijfsproces te minimaliseren.

7. CONSTRUCTIEF ONDERHOUD

- 7.1 Indien Opdrachtgever weigert door GreCom aangeboden nieuwe Releases of nieuwe Versies van Producten binnen 6 maanden te installeren, behoudt GreCom het recht voor het Contract te beëindigen of aan te passen op basis van de weigering om nieuwe Releases of nieuwe Versies te installeren.
- 7.2 Opdrachtgever is zich bewust van het feit dat nieuwe Releases of nieuwe Versies invloed kunnen hebben op het bedrijfsproces. Op verzoek van Opdrachtgever zal GreCom Opdrachtgever informeren over wat de voordelen en nadelen zijn van de nieuwe Release of nieuwe Versie.
- 7.3 Documentatie betreffende de nieuwe Release of nieuwe Versie wordt alleen automatisch verschaft tegen betaling van de toepasselijke jaarlijkse vergoeding of anders op verzoek van Opdrachtgever tegen de dan geldende prijs.
- 7.4 Indien Constructief Onderhoud wordt verzorgd, zijn de implementatie, conversie en/of andere kosten voor rekening van Opdrachtgever. Terbeschikkingstelling van nieuwe Releases en Versies is inbegrepen in de jaarlijkse Onderhoudsvergoeding.
- 7.5 Constructief Onderhoud omvat niet het verzorgen van kwalitatieve of functionele verbeteringen op verzoek van Opdrachtgever. Verbeteringen gemaakt op verzoek van Opdrachtgever worden verricht op basis van Nacalculatie en tegen nader overeen te komen voorwaarden.

8. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

- 8.1 Opdrachtgever is verplicht om de Producten en de omgeving (inclusief andere software en hardware) waarin de Producten opereren in goede staat te houden. GreCom is niet verantwoordelijk voor het verstrekken van Onderhoud op de databases.
- 8.2 Opdrachtgever is te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het genereren van back-ups. Onder geen enkele omstandigheid zal dit de verantwoordelijkheid zijn van GreCom. In geen geval is GreCom verantwoordelijk voor het verlies van gegevens zelfs als dit het gevolg is van Fouten in de Producten.

- 8.3** Opdrachtgever verleent GreCom toegang tot de fysieke locaties en omgeving waar de Producten worden gebruikt, zoals maar niet beperkt tot data, programmatuur, computers en servers.
- 8.4** Opdrachtgever zal een Coördinator en een vervangende Coördinator aanstellen die Eerste Lijns Support zullen verstrekken en zullen optreden als enige contactpersonen met GreCom voor Tweede Lijns Support, Derde Lijns Support en Onderhoud. De namen van de Coördinatoren en hun contactgegevens zijn opgenomen in Bijlage 3, eventuele wijzigingen dienen aan GreCom kenbaar te worden gemaakt. Het minimum en maximum aantal Coördinatoren die Opdrachtgever kan aanstellen staan vermeld in Bijlage 3.
- 8.5** Opdrachtgever zal zorgdragen dat de Coördinatoren het vereiste opleidingsniveau hebben. De minimum opleidingsvereisten voor de Coördinatoren staan vermeld in Bijlage 3. Indien blijkt, zulks ter beoordeling van GreCom, dat Coördinatoren niet het vereiste niveau hebben en dit resulteert in onnodige Support en/of Onderhoud is GreCom gerechtigd, op basis van Nacalculatie, additionele kosten in rekening te brengen voor Support en/of Onderhoud.
- 8.6** Opdrachtgever draagt zorg voor de aanschaf van alle benodigde licenties en overige rechten van de Producten en andere producten die opereren in dezelfde omgeving als de Producten.

9. PRIJZEN

- 9.1** De door Opdrachtgever verschuldigde bedragen op basis van het Contract staan vermeld in Bijlage 1.
- 9.2** Ingeval werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever of elders dan ten kantore van GreCom geschieden worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, de werkelijk gemaakte reis- en verblijfskosten en overige kosten verbonden aan de werkzaamheden in rekening gebracht. GreCom bepaalt de wijze van transport.
- 9.3** 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 vanwege de overheid in rekening worden gebracht.
- 9.4** De tussen GreCom en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen en reis- en verblijfskosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze gelden op het moment van het sluiten van het Contract. GreCom is gerechtigd ingeval van wijziging van één of meer kostenposten en/of wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- 9.5** GreCom zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd het Contract te ontbinden 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.

10. BETALING

- 10.1** GreCom zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen voor de gebruiksrechten, Onderhoud en Support maandelijks en/of binnen andere genoemde termijnen deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever bij vooruitbetaling in rekening brengen, tenzij anders aangegeven in het Contract. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen

binnen 14 dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn dan rechtens toegelaten.

- 10.2** 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 GreCom verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte, met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan GreCom verschuldigd is. Buitengerechtigde 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 een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.
- 10.3** GreCom heeft het recht haar werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 10.4** Bovenstaande bepalingen laten overige GreCom toekomstige rechten onverlet.

11. LEVERINGSTERMIJNEN

- 11.1** Alle door GreCom eventueel genoemde en voor haar geldende leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van het Contract aan GreCom bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 11.2** Leveringstermijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen geleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen GreCom naar haar beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen GreCom en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 11.3** De overschrijding van een eventueel geldende leveringstermijn door GreCom behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van GreCom. GreCom aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een leveringstermijn overschreden mocht worden.

12. GEHEIMHOUDING

- 12.1** Partijen zijn zich ervan bewust dat ze Confidentiële Informatie ter beschikking ("Onthullende Partij") zullen stellen aan elkaar ("Ontvanger").
- 12.2** GreCom en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van Confidentiële Informatie. Confidentiële Informatie mag slechts gebruikt worden ter uitvoering van het Contract.
- 12.3** Ontvanger zal Confidentiële Informatie niet aan anderen ter beschikking stellen dan haar eigen werknemers en/of derden die een legitieme reden hebben tot inzage daarvan. Ontvanger zal haar werknemers en/of derden die toegang hebben tot Confidentiële Informatie op de hoogte stellen van de op de Confidentiële Informatie rustende geheimhoudingsverplichting en de nodige stappen ondernemen om verdere geheimhouding te waarborgen.
- 12.4** Ontvanger zal de nodige veiligheidsvoorzieningen treffen voor Confidentiële Informatie die minimaal aan dezelfde eisen dienen te voldoen waaronder Ontvanger haar eigen vertrouwelijke informatie beveiligd.
- 12.5** Ontvanger stemt er mee in Confidentiële Informatie uitsluitend te zullen ontvangen en te gebruiken voor doeleinden gelegen binnen het Contract. Ontvanger mag Confidentiële Informatie voor geen andere doeleinden gebruiken.

12.6 Binnen 30 (dertig) Werkdagen na verzoek daartoe van de Onthullende Partij zal de Ontvanger alle documenten met Confidentiële Informatie aan de Onthullende Partij retourneren dan wel vernietigen. Alle kopieën gemaakt van Confidentiële Informatie zullen aan de Onthullende Partij worden verzonden of worden vernietigd. Indien daartoe verzocht zal Ontvanger schriftelijk verklaren dat voorgaande handelingen zijn uitgevoerd. Voor verduidelijking van dit artikel worden onder “documenten” verstaan alle dragers, inclusief papier, diskettes, tapes, CD-ROM en alle overige mogelijkheden om informatie op te slaan.

13. AANSPRAKELIJKHEID

13.1 De totale aansprakelijkheid van GreCom wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van het Contract zal met inachtneming van artikel 13.2 en 13.3 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 50.000,- (vijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

13.2 Indien het Contract tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van GreCom vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan GreCom op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 50.000,- (vijftigduizend).

13.3 GreCom heeft zich ter zake van schade verzekerd. GreCom is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van het met GreCom gesloten Contract, 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, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

13.4 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.

13.5 Aansprakelijkheid van GreCom 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.

13.6 Buiten het in artikel 13.1 genoemde geval rust op GreCom geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

13.7 De aansprakelijkheid van GreCom ontstaat slechts indien Opdrachtgever GreCom, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en GreCom ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat GreCom in staat is adequaat te reageren.

13.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade GreCom

daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

- 13.9** Opdrachtgever vrijwaart GreCom tegen alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door GreCom is geleverd.
- 13.10** GreCom aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die GreCom aan Opdrachtgever heeft geleverd. Indien mogelijk zal GreCom haar rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 13.11** GreCom is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig leveren van Support, Onderhoud en garantie.

14. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 14.1** Tenzij er sprake is van Derden Producten, blijven voor elke opdracht door GreCom uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de levering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij GreCom berusten.
- 14.2** 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 GreCom zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.

15. OVERDRACHT

- 15.1** Het tussen GreCom en Opdrachtgever gesloten Contract en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GreCom.

16. DUUR

- 16.1** Gebruiksrechten op Producten zijn conform artikel 2.1 van dit Contract, met in achtname van artikel 17, eeuwigdurend.
- 16.2** Het Contract treedt in werking op het moment van ondertekening en is aangegaan voor de duur van 4 (vier) jaar voor wat betreft het Onderhoud en Support op de Producten. Indien het Contract niet wordt opgezegd, vindt voortzetting van het Contract stilzwijgend plaats voor telkenmale de duur van 1 (één) jaar.
- 16.3** Opzegging van het Contract voor wat betreft Onderhoud en Support op Producten vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 60 (zestig) dagen voor het verstrijken van de overeengekomen duur door de wederpartij is ontvangen.
- 16.4** Indien het Contract eindigt door opzegging conform artikel 16, heeft Opdrachtgever vanaf het moment dat het Contract eindigt geen recht meer op Onderhoud en Support op Producten. Tenzij GreCom het Contract, dan wel het gebruiksrecht, beëindigt op grond van artikel 17 van dit Contract, blijft het gebruiksrecht op Producten welke Opdrachtgever op basis van dit Contract verkrijgt, bestaan.

17. ONTBINDING

- 17.1** Onverlet latende hetgeen elders in het Contract is bepaald, is ieder der partijen gerechtigd het Contract door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de andere partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn ingebreke blijft haar verplichting na te komen.
- 17.2** GreCom heeft overigens het recht met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst het Contract te ontbinden indien Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of hem surseance van betaling wordt verleend of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 17.3** Na het einde van het Contract kan Opdrachtgever geen rechten meer aan het Contract ontlenen, onverlet latende het voortbestaan van de rechten en verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van het Contract.

18. ALGEMENE VOORWAARDEN/TOEPASSELIJKHEID

- 18.1** Het Contract omvat de gehele overeenkomst tussen partijen betreffende het verstrekken van gebruiksrechten en Onderhoud en Support op Producten en treedt in de plaats van alle voorgaande mondelinge en schriftelijk overeenkomsten met betrekking tot dit onderwerp.
- 18.2** De Algemene Voorwaarden GreCom zijn van toepassing op het Contract en zijn bijgevoegd als Bijlage 4. De Algemene Voorwaarden GreCom zijn tevens gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Noordwest-Holland onder nummer 37108512. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden worden dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door GreCom. Opdrachtgever verklaart nadrukkelijk de Algemene Voorwaarden GreCom ontvangen te hebben, daarvan kennisgenomen te hebben en met de Algemene Voorwaarden GreCom akkoord te gaan.
- 18.3** De Appendices van het Contract maken een integraal onderdeel uit van het Contract. Bij strijd tussen de Appendices en het Contract prevaleert het Contract. Bij strijd tussen het Contract (of de Appendices) en de Algemene Voorwaarden GreCom prevaleert het Contract (of de Appendices).

19. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING

- 19.1** Op dit Contract is het Nederlands recht van toepassing.
- 19.2** 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.
- 19.3** Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Alkmaar.
- 19.4** 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.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te Utrecht,

Datum:

Namens :

GreCom Application Development B.V.
Vertegenwoordigd door:

NVZ vereniging van ziekenhuizen

Handtekening :
Naam : Dhr. N. Greidanus
Functie : Directeur

Handtekening :
Naam :
Functie :

Bijlage 1 – PRODUCTEN & PRIJZEN

(Behorende bij het Contract gesloten tussen GreCom en Opdrachtgever betreffende Licentie, Onderhoud en Support.)

Voor een overzicht van de producten en prijzen verwijzen wij naar pagina 18 tm 20 van het Business Proposal.

Bijlage 2 - SERVICE LEVEL (CORRECTIEF) ONDERHOUD

(Behorende bij het Contract gesloten tussen GreCom en Opdrachtgever betreffende Licentie, Onderhoud en Support.)

Prioriteitscodes:

De volgende Prioriteitscodes en Service Levels zijn van toepassing op Correctief Onderhoud en het aanmelden van Fouten.

Prioriteit score	Omschrijving	Service Levels	Opmerkingen
1 (hoog)	Het Product kan niet worden gebruikt; de Fout heeft een kritische impact op het bedrijfsproces. Een Bypass is niet voorhanden; het probleem vereist een onmiddellijke oplossing.	GreCom zal die acties nemen die zo snel mogelijk tot een oplossing zullen leiden. GreCom streeft er naar een oplossing aan te bieden binnen 4 (vier) uur. Indien een Bypass wordt geboden zullen partijen een lagere Prioriteitscode aan de Fout toekennen.	
2	Het gebruik van het Product is beperkt; bepaalde functionaliteit kan niet worden gebruikt. Een Bypass is niet voorhanden; het probleem vereist zo snel mogelijk een oplossing.	GreCom zal die acties nemen die zo snel mogelijk tot een oplossing zullen leiden. GreCom streeft er naar een oplossing aan te bieden binnen 8 (acht) uur. Indien een Bypass wordt geboden zullen partijen een lagere Prioriteitscode aan de Fout toekennen.	
3	Het Product is operationeel; het gebruik van bepaalde functies vertoont beperkingen. Een Bypass is aanwezig zodat bedrijfsprocessen doorgang kunnen vinden.	GreCom zal die acties nemen die zo snel mogelijk tot een oplossing zullen leiden. GreCom streeft er naar een oplossing aan te bieden binnen 4 (vier) Werkdagen.	
4 (laag)	Het Product is operationeel; het gebruik van bepaalde functies vertoont minimale beperkingen. Een Bypass is aanwezig zodat bedrijfsprocessen doorgang kunnen vinden.	GreCom zal die acties nemen die zo snel mogelijk tot een oplossing zullen leiden. GreCom streeft er naar een oplossing aan te bieden binnen 8 (acht) Werkdagen.	

Vereiste informatie bij het aanmelden van Fouten:

Bij het melden van Fouten dient minimaal het volgende kenbaar te worden gemaakt:

- De Coördinator die de Fout aanmeldt en de actuele contactgegevens.
- De Prioriteitscode in beginsel van toepassing op de Fout. Indien er meerdere Fouten bestaan dient naast de juiste Prioriteitscode de door Opdrachtgever gewenste rangorde voor het verhelpen van de Fouten aangegeven te worden.
- Gedetailleerde omschrijving van de Fout en de omstandigheden waaronder de Fout plaatsvond.
- Omschrijving (of dump) van het fout-bericht of fout-log.
- Versie van het Product.
- Gedeelte van de applicatie waar de Fout plaatsvond (b.v. window-, menu-, of procedure naam).
- Informatie omtrent het operating systeem en hardware configuratie.
- Omschrijving van hoe de Fout gereproduceerd kan worden.
- **Overige details die kunnen helpen om de Fout te isoleren (bijvoorbeeld melding van recentelijk geïnstalleerde applicaties die het probleem kunnen veroorzaken).**

Bijlage 3 – COMMUNICATIE KANALEN & COÖRDINATORS/SERVICE LEVEL SUPPORT

(Behorende bij het Contract gesloten tussen GreCom en Opdrachtgever betreffende Licentie, Onderhoud en Support.)

Communicatie Kanalen GreCom:

De volgende communicatie kanalen en Service Levels zijn in beginsel van toepassing op Support (gegevens kunnen wijzigen):

Kanaal	Details/Service Level	Opmerkingen
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"> Helpdesk gedurende Werkdagen; GreCom streeft ernaar om binnen 4 uur na ontvangst van een bericht, doch enkel gedurende Werkdagen, van Opdrachtgever de juiste GreCom medewerker contact te laten opnemen met Coördinator van Opdrachtgever. 	072 5143560
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> Berichten kunnen 24 uur per dag worden verzonden; GreCom streeft ernaar om binnen 4 uur na ontvangst van een bericht, doch enkel gedurende Werkdagen, van Opdrachtgever de juiste GreCom medewerker contact te laten opnemen met Coördinator van Opdrachtgever. 	support@grecom.nl
Fax	<ul style="list-style-type: none"> Berichten kunnen 24 uur per dag worden verzonden; GreCom streeft ernaar om binnen 4 uur na ontvangst van een bericht, doch enkel gedurende Werkdagen, van Opdrachtgever de juiste GreCom medewerker contact te laten opnemen met Coördinator van Opdrachtgever. 	072 5143564
Mobile/Voice Mail	<ul style="list-style-type: none"> Alleen gedurende Werkdagen; GreCom streeft ernaar om binnen 4 uur na ontvangst van een bericht, doch enkel gedurende Werkdagen, van Opdrachtgever de juiste GreCom medewerker contact te laten opnemen met Coördinator van Opdrachtgever. 	06 30401498

Minimum/maximum Coördinators:

	Minimum Aantal	Maximum Aantal	Opmerkingen
<i>Coördinators</i>	1	2	
<i>Vervangende Coördinators</i>	1	2	

Lijst met Coördinators:

Naam Coördinator	Functie	Telefoon en E-mail	Overige n.a.w. gegevens	Opmerkingen

Naam Vervangende Coördinator	Functie	Telefoon en E-mail	Overige n.a.w. gegevens	Opmerkingen

De volgende vereisten zijn van toepassing op de Coördinators:

Onderwerp	Vereisten
<i>Algemene Vereisten</i>	
<i>Specifieke Product Vereisten</i>	