



Nadere bepalingen inzake de inkoop van ICT(diensten).

op de

Algemene Inkoopvoorwaarden

Royal FloraHolland

In 2016 is in dit document alleen de vormgeving waaronder de vermelding 'FloraHolland' veranderd in dat van 'Royal FloraHolland'.

Gedeponeerd bij de griffie van de Rechtbank Amsterdam

op

3 december 2012 onder nummer 103/2012

Voor meer informatie:

Koninklijke Coöperatieve Bloemenveiling FloraHolland U.A.
Legmeerdijk 313
Postbus 1000
1430 BA Aalsmeer
Tel: 0297-39700
KvK: 34284016
www.royalfloraholland.com

Nadere bepalingen inzake de inkoop van ICT(diensten).

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene Inkoopvoorwaarden Royal FloraHolland van toepassing en hebben betrekking op alle ICT overeenkomsten die Royal FloraHolland aangaat.

Art. 33 Definities

In dit bijzondere deel van Algemene Inkoopvoorwaarden Royal FloraHolland wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen, indien met een hoofdletter gebruikt, verstaan:

Acceptatietest:

In de overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Royal FloraHolland beoordeelt of zij al dan niet overgaat tot acceptatie van het door Leverancier te leveren product, uit te voeren Opdracht of het te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen materialen en Documentatie.

Documentatie:

Iedere technische en functionele beschrijving van de Programmatuur en de eigenschappen daarvan.

Escrow:

Het deponeren van (een kopie van) de Source code bij een onafhankelijke derde opdat Royal FloraHolland deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken voor het herstellen van fouten en anderszins onderhouden en beheren van de Standaardapparatuur.

Correctief onderhoud:

Het opsporen en herstellen van Gebreken in de Programmatuur, nadat deze door Royal FloraHolland zijn gemeld.

Gebrek:

Het niet of niet volledig voldoen aan de overeengekomen eisen, functionele en technische specificaties of eigenschappen.

Gebruiksrecht:

Het recht op grond waarvan Royal FloraHolland bevoegd is tot het gebruik van de Standaardprogrammatuur overeenkomstig het Overeengekomen gebruik met inbegrip van alle doorvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen.

Maatwerkprogrammatuur:

De door Leverancier ten behoeve van Royal FloraHolland te ontwikkelen en aan te passen Programmatuur, waaronder begrepen de wijzigingen en aanvullingen van de Standaardprogrammatuur, met bijbehorende Documentatie en materialen.

Nieuwe versie:

Een opvolgende versie van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.

Onderhoud:

Zoals gedefinieerd in artikel 39 van deze ICT-inkoopvoorwaarden.

Overeengekomen gebruik:

Het door Royal FloraHolland beoogde gebruik zoals dat ten tijde van het sluiten van de overeenkomst voor Leverancier kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.

Patch:

Als tijdelijk bedoelde correctie van de Programmatuur.

Programmatuur:

De door Leverancier op te leveren set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een computer kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand kan brengen. Programmatuur kan worden onderscheiden in: Standaard- en Maatwerkprogrammatuur.

Source code (ook wel Broncode genoemd):

Het geheel van programma instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende Documentatie, bedoeld voor de uitvoering van een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de Programmatuur zou kunnen wijzigen.

Standaardprogrammatuur:

Voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Royal FloraHolland beschikbaar wordt gesteld.

Verbeterde versie:

Een opvolgende versie van Programmatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd.

Art. 34 Toepasselijkheid

Deze aanvullende bepalingen (hierna te noemen: "ICT-inkoopvoorwaarden") zijn van toepassing op elk door Royal FloraHolland gedaan verzoek aan Leverancier tot het uitbrengen van een offerte, op de door Leverancier uit te brengen offerte, op alle opdrachten van Royal FloraHolland en op alle met Leverancier te sluiten en gesloten overeenkomsten waarbij Royal FloraHolland als (potentiële) afnemer van producten en diensten op het vlak van ICT optreedt alsmede alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen.

Art. 35 Contactpersonen en escalatie

1. Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over wie zij als contactpersoon hebben aangewezen.
2. Contactpersonen kunnen partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de overeenkomst. Tot wijzigingen van de overeenkomst zijn zij niet bevoegd.



3. Onverkort het bepaalde in artikel 31 beschikken Partijen over een interne escalatieprocedure of dragen zij zorg voor het opstellen daarvan.

Art. 36 Gebruiksrecht Standaardprogrammatuur

1. Leverancier verleent aan Royal FloraHolland een eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede Nieuwe versies en/of Verbeterde versies indien Royal FloraHolland daartoe gerechtigd is tot het ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Royal FloraHolland van octrooi-, auteurs-, of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.
2. In het Gebruiksrecht is, zonder dat Royal FloraHolland daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
 - i.) Het recht om alle voor Royal FloraHolland toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;
 - ii.) Het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te (doen) vervaardigen, voor back-up doeleinden en regelmatig te testen;
 - iii.) Het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;
 - iv.) Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Royal FloraHolland;
 - v.) Het in het kader van uitbesteding/outsourcing doen beheren van de Programmatuur door derden.
3. Royal FloraHolland mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak zij dat voor haar bedrijfsuitoefening nodig oordeelt. Als zij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt zij dat aan Leverancier met bekwame spoed mee. Royal FloraHolland verwijdert geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het verveelvoudigen van Standaardprogrammatuur.
4. Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Royal FloraHolland gedurende de Garantietermijn van artikel 15 lid 3, ook al is zij met de Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en gebruik daarvan.

Art. 37 Maatwerkprogrammatuur

1. Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de ten behoeve van Royal FloraHolland ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur, waaronder ook de voor het gebruik van de Maatwerkprogrammatuur benodigde materialen en Documentatie berusten bij Royal FloraHolland. Deze rechten worden op grond van deze ICT- inkoopvoorwaarden door Leverancier aan Royal FloraHolland overgedragen, welke overdracht terstond na het ontstaan van die rechten door Leverancier reeds nu voor alsdan wordt aanvaard.

2. Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte zou zijn vereist, machtigt Leverancier Royal FloraHolland reeds nu voor alsdan onherroepelijk een zodanige akte op te maken en namens Leverancier te ondertekenen, onverminderd de verplichting van Leverancier om op eerste verzoek van Royal FloraHolland aan de overdracht van zodanige rechten zijn medewerking te verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
3. Leverancier doet hierbij afstand jegens Royal FloraHolland van alle eventueel aan hem toekomende zogenaamde persoonlijkheidsrechten op de Maatwerkprogrammatuur, in die mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toestaat.
4. In het geval Leverancier Standaardprogrammatuur levert of indien hij Maatwerkprogrammatuur ontwikkelt bovenop reeds bestaande Standaardprogrammatuur, zal Leverancier - na overleg met Royal FloraHolland - zorg dragen voor de benodigde Licenties voor het gebruik van de Standaardprogrammatuur.
5. Indien tussen partijen verschil van mening zal bestaan over de (intellectuele) eigendomsrechten op (delen van) de Programmatuur, wordt ervan uitgegaan dat die rechten bij Royal FloraHolland berusten behoudens tegenbewijs te leveren door Leverancier. In alle gevallen is Royal FloraHolland gerechtigd tot het Overeengekomen gebruik van de Programmatuur.
6. Bij Maatwerkprogrammatuur zal Leverancier de Source code met inbegrip van de Documentatie en voorbereidende materialen op een duurzame drager afleveren. Ten aanzien van Standaardprogrammatuur geldt hetgeen is bepaald in artikel 38.

Art. 38 Source code / Escrow

1. Leverancier zal te allen tijde op verzoek van Royal FloraHolland een Source code Escrow overeenkomst aangaan met Royal FloraHolland. De kosten van deze Source code Escrow overeenkomst komen voor rekening van Leverancier.
2. De in lid 1 bedoelde overeenkomst zal voldoen aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is en omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Royal FloraHolland redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het overeengekomen gebruik kan blijven maken.
3. Indien Escrow onderdeel van de overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Royal FloraHolland bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.

Art. 39 Onderhoud

1. Indien partijen in de overeenkomst de soorten van onderhoud niet anders hebben gedefinieerd wordt onder de hierna vermelde soorten van onderhoud verstaan:



- a. Preventief onderhoud: het in stand houden van de Programmatuur, dat wil zeggen het nemen van geëigende maatregelen en waarborgen zodat de Programmatuur conform de specificaties functioneert;
 - b. Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen van Gebreken in de Programmatuur, nadat deze door Royal FloraHolland zijn gemeld;
 - c. Vernieuwend onderhoud: het aanpassen van de Programmatuur aan nieuwe technologische inzichten en/of nieuwe wettelijke regelingen en/of verbeteringen c.q. uitbreidingen van de functionaliteit.
2. De service levels (kwaliteit en niveau) van het onderhoud worden in een SLA uitgewerkt.
 3. Het is Leverancier niet toegestaan functionele wijzigingen in de Programmatuur aan te brengen tenzij Royal FloraHolland hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven dan wel hierom expliciet heeft verzocht.

Art. 40 Preventief onderhoud

1. Leverancier erkent dat het in het kader van de continuïteit essentieel is dat de Programmatuur aan de overeengekomen eisen, functionele en technische specificaties en eigenschappen blijft voldoen en kan worden aangepast aan de ontwikkelingen op het gebied van technologie.
2. Leverancier zal in het kader van het preventief onderhoud de geëigende preventieve maatregelen nemen.

Art. 41 Correctief onderhoud

1. In de SLA wordt bepaald op welke wijze een Gebrek aan Leverancier wordt gemeld. Als de SLA hiervoor geen voorschrift bevat wordt een Gebrek zo spoedig en zo gedetailleerd mogelijk, schriftelijk (bij voorkeur via e-mail) aan Leverancier gemeld.
2. Tenzij partijen in de overeenkomst Gebreken in andere categorieën hebben onderverdeeld, worden in verband met het verrichten van Correctief onderhoud, Gebreken in de volgende categorieën verdeeld:

Prioriteitsgroep 1

De Programmatuur functioneert in het geheel of grotendeels niet en is in redelijkheid niet meer bruikbaar.

Prioriteitsgroep 2

De Programmatuur vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, maar kan naar de mening van Opdrachtgever nog worden gebruikt.

Prioriteitsgroep 3

De Programmatuur vertoont hinderlijke tekortkomingen, maar kan normaal worden gebruikt.

Royal FloraHolland beslist in welke prioriteitsgroep een Gebrek valt.

3. In de SLA wordt per prioriteitscategorie vastgesteld of Leverancier een inspanningsverplichting dan wel een resultaatsverplichting heeft ten aanzien van de termijn waarbinnen Leverancier met Correctief onderhoud moet aanvangen en binnen welke termijn het Gebrek moet zijn verholpen. De periode vangt aan op het moment van de melding als bedoeld in het eerste lid van dit artikel.
4. Indien Correctief onderhoud tijdens de overeengekomen uren is aangevangen heeft Royal FloraHolland het recht te verlangen dat dit onderhoud buiten deze uren wordt voortgezet indien hij van mening is dat de aard van het Gebrek daartoe aanleiding geeft.
5. In de SLA wordt vastgesteld op welke wijze Leverancier aan Royal FloraHolland meldt dat het Gebrek is verholpen alsmede op welke wijze Leverancier over (het verhelpen van) het Gebrek zal rapporteren.
6. Het verstrekken van tijdelijke probleemoplossingen, programma-omwegen of probleem-vermijdende restricties zullen door Leverancier niet eerder worden aangebracht dan na schriftelijke toestemming van Royal FloraHolland waarbij Leverancier bij het verzoek daartoe zal aantonen dat het Gebrek voornamelijk niet op een andere manier kan worden verholpen.

Art. 42 Vernieuwend onderhoud

1. Leverancier draagt zorg voor een duurzaam versiebeleid van de Programmatuur. Daarbij is het uitgangspunt dat Verbeterde en/of Nieuwe versies tijdig beschikbaar worden gesteld. Leverancier is verplicht de mogelijkheid om de Programmatuur kwalitatief te verbeteren in voldoende mate te onderzoeken en informeert Royal FloraHolland zo snel mogelijk over de uitkomsten van zijn onderzoek.
2. Leverancier stelt op verzoek van Royal FloraHolland kosteloos een exemplaar van een Nieuwe en/of Verbeterde versie ter beschikking voor test- en evaluatie doeleinden. Royal FloraHolland is niet verplicht deze Nieuwe en/of Verbeterde versie af te nemen.
3. Leverancier zal ervoor zorg dragen dat alle voorafgaande versies van de Programmatuur, ondersteund en onderhouden worden, zelfs indien zij besluit te stoppen met Vernieuwend onderhoud op de bij Royal FloraHolland in gebruik zijnde Programmatuur.

Art. 43 Acceptatie en risico overgang

1. Royal FloraHolland is gerechtigd de Programmatuur te onderwerpen aan een Acceptatietest, die ertoe strekt Royal FloraHolland voor zichzelf te laten vaststellen dat de Programmatuur goed werkt, als in zijn geheel en in samenhang met de apparatuur en (in voorkomend geval) andere programmatuur. Royal FloraHolland zal daartoe gezamenlijk met Leverancier een testplan opstellen waarin ook de doelstellingen van de Acceptatietest nader worden omschreven.
2. Nadat Royal FloraHolland een Acceptatietest heeft uitgevoerd, zal door partijen een proces-verbaal worden opgemaakt en ondertekend. In dit proces-verbaal zal worden vastgelegd welke Gebreken zijn geconstateerd en voorts



of de Programmatuur door Royal FloraHolland is goedgekeurd, dan wel afgekeurd.

3. Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die de werking van de Programmatuur naar de mening van Royal FloraHolland niet merkbaar belemmeren, zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring zijn, onverminderd de verplichting van Leverancier tot kosteloos en spoedig herstel van zodanig kleine Gebreken.
4. Indien Royal FloraHolland de Programmatuur niet bij de eerste uitvoering van de Acceptatietest heeft goedgekeurd, zal uiterlijk binnen vijftien werkdagen na de datum van het proces-verbaal van deze eerste Acceptatietest de Acceptatietest geheel of gedeeltelijk worden herhaald. In een tweede proces-verbaal zal worden vastgelegd of de in het eerste proces-verbaal opgenomen Gebreken zijn verholpen en of de Programmatuur is goedgekeurd.
5. Indien alle testresultaten voldoen aan de in het Acceptatietest plan opgenomen acceptatiecriteria dan geldt het ter acceptatie aangeboden als geaccepteerd.

Art. 44 Intellectueel eigendom

1. Leverancier zal Royal FloraHolland vrijwaren tegen elke vordering welke gebaseerd is op grond van een beweerde inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht met betrekking tot de Programmatuur afkomstig van Leverancier. De in dit lid genoemde vrijwaring geldt eveneens voor programmatuur van derden, die door Leverancier in het kader van de overeenkomst wordt geleverd.
2. Indien wordt vastgesteld dat de aanspraak gegrond is, zal Leverancier zorg dragen dat Royal FloraHolland het recht verkrijgt de Programmatuur te blijven gebruiken dan wel de Programmatuur zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer maakt dan wel de Programmatuur vervangen. Een en ander zal niet tot gevolg hebben dat Royal FloraHolland wezenlijk wordt beperkt in het Overeengekomen gebruik.

Art. 45 Privacy

1. Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor Royal FloraHolland verwerkt, wordt Leverancier als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens aangemerkt.
2. Leverancier draagt, indien van toepassing, zorg voor voldoende kennis inzake de toepasselijke privacy wet- en regelgeving.
3. Leverancier zal Royal FloraHolland schriftelijk informeren over de wijze waarop hij uitvoering geeft aan zijn verplichtingen uit hoofde van toepasselijke privacy wet- en regelgeving.
4. Leverancier zal persoonsgegevens zoals die in het kader van de overeenkomst aan hem bekend worden, uitsluitend verwerken ter uitvoering van de overeenkomst en geheimhouding in acht nemen. De uitvoering van de overeenkomst zal niet leiden tot de

verwerking van persoonsgegevens buiten de Europese Unie. Verwerking van persoonsgegevens buiten de Europese Unie behoeft uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Royal FloraHolland.

5. Leverancier zal zorg dragen voor passende, technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, aantasting en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn erop gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Leverancier zal de maatregelen schriftelijk vastleggen.
6. Leverancier verbindt zich jegens Royal FloraHolland om het niveau van zijn technische en organisatorische maatregelen te handhaven, waar mogelijk te verbeteren en te verfijnen en aan te passen aan de voortschrijdende technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Leverancier zal hiertoe actuele ontwikkelingen volgen en additionele voorzieningen treffen voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht.
7. Indien Royal FloraHolland aan Leverancier buiten het in dit artikel bepaalde kader verzoekt aanvullende beveiligingsmaatregelen te treffen, zal Leverancier voor zover zulks binnen haar mogelijkheden ligt, aan dat verzoek voldoen.

Art. 46 Garanties

1. Leverancier garandeert te allen tijde, onverminderd het bepaalde in artikel 10, voor de gehele duur van de overeenkomst dat:
 - a. De Programmatuur ook bij piekbelasting, de overeengekomen eigenschappen bevat, zoals vastgelegd in de overeenkomst en voldoet aan de overeengekomen functionele en technische specificaties;
 - b. De Programmatuur efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven;
 - c. De Programmatuur geen andere beveiligingsmaatregelen of functies of voor de Programmatuur vreemde elementen (zoals logic bombs, virus; worms, etc.) bevat dan die in de Documentatie zijn vermeld;
 - d. De Programmatuur onder gelijkblijvende omstandigheden niet leidt tot een hogere belasting van de apparatuur van Royal FloraHolland;
 - e. De structuur van Maatwerkprogrammatuur zodanig is dat in het geval de Standaardprogrammatuur wordt gewijzigd deze met behulp van beperkte middelen en het behoud van de overeengekomen functionaliteit kan worden aangepast;
 - f. Personeel van Leverancier voor de duur van de overeenkomst voldoet en zal blijven voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.

Art. 47 Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur

1. Leverancier neemt op verzoek van Royal FloraHolland deel aan het overleg met door Royal FloraHolland aangewezen andere leveranciers van Royal FloraHolland indien op enige moment blijkt dat Programmatuur niet goed functioneert in samenhang met andere bij Royal FloraHolland in gebruik zijnde of te nemen programmatuur en/of apparatuur.
2. Het overleg, zoals bedoeld in het vorige lid, is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo snel mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg het uitwerken van de oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Royal FloraHolland, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Leverancier.

Art. 48 Exit-procedure

Indien de overeenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) eindigt, doet Leverancier op eerste verzoek van Royal FloraHolland datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Royal FloraHolland zelf zonder enige belemmeringen de uitvoering van de overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van Royal FloraHolland kan verrichten (waaronder begrepen de wijze van aanleveren van data, dienstverlening en/of overige maatregelen in voor Royal FloraHolland leesbare format). Tevens retourneert Leverancier aan Royal FloraHolland onverwijld alle haar door Royal FloraHolland ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).

Art. 49 Open source Programmatuur

Indien Leverancier bij de uitvoering van de opdracht (mede) gebruik maakt van open source programmatuur, stelt hij zich vooraf op de hoogte van de kwaliteit daarvan en onderzoekt hij nauwgezet of en zo ja door wie en met welk resultaat daarop intellectueel eigendomsrechtelijke aanspraken zijn of naar redelijke verwachting gaan worden gemaakt.