

## Algemene voorwaarden CCI Groep B.V.

Versie 2021.1

### I ALGEMENE BEPALINGEN

#### 1. Aanbiedingen, offertes

Alle aanbiedingen en offertes, zowel schriftelijke als mondelinge, of andere verklaringen van vertegenwoordigers en/of werknemers van CCI Groep zijn vrijblijvend. Bestellingen dienen altijd schriftelijk te geschieden. CCI Groep is in alle gevallen eerst gebonden, nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail) heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. Mondelinge toezeggingen verbinden CCI Groep slechts nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd.

#### 2. Werkingsfeer

- 2.1 Voor zover in de overeenkomst niet schriftelijk anders is overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en verleende opdrachten van CCI Groep.
- 2.2 CCI Groep heeft te allen tijde het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. CCI Groep zal uiterlijk dertig (30) kalenderdagen voorafgaande aan de inwerkingtreding de gewijzigde algemene voorwaarden aan opdrachtgever schriftelijk bekendmaken. Indien opdrachtgever niet instemt met de wijzigingen, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de wijzigingen in de algemene voorwaarden van kracht zijn. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de opdrachtgever geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

#### 3. Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 CCI Groep is gerechtigd voor het aangaan van de overeenkomst, van opdrachtgever zekerheid te eisen, dat zowel aan de betalings- als aan de overige verplichtingen voldaan zal worden.
- 3.2 CCI Groep is bevoegd om, indien CCI Groep dit noodzakelijk dan wel wenselijk acht, bij de uitvoering van de aan CCI Groep gegeven opdracht, anderen in te schakelen, waarbij de kosten aan opdrachtgever zullen worden doorberekend. CCI Groep zal hierover met opdrachtgever vooraf overleg plegen.

#### 4. Prijzen

- 4.1 De opgegeven prijzen zijn exclusief B.T.W. en exclusief reiskosten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- 4.2 Voor zover in de overeenkomst niet anders is overeengekomen zijn eventuele installatiekosten, montagekosten en andere in verband met de levering te maken kosten niet bij de prijs inbegrepen.
- 4.3 CCI Groep is gerechtigd de prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren. Naast deze indexering en met inachtneming van de eventuele wettelijke prijsvoorschriften heeft CCI Groep het recht om de prijzen tussentijds te wijzigen, ook al vindt de wijziging plaats ingevolge bij het sluiten van de overeenkomst reeds voorziene omstandigheden. CCI Groep zal verhoging of verlaging aan opdrachtgever schriftelijk en deugdelijk motiveren. In geval van verhoging van meer dan het percentage als hiervoor vermeld, heeft opdrachtgever het recht om binnen één maand na datum van de schriftelijke aankondiging door CCI Groep de overeenkomst op die grond (tussentijds) op te zeggen. De overeenkomst zal dan eindigen tegen het eind van het kalenderjaar waarin is opgezegd. De prijs blijft gedurende die laatste periode voor opdrachtgever gelijk aan de prijs die gold voor de prijswijziging, verhoogd met het indexeringspercentage.
- 4.4 Voor werkzaamheden buiten kantooruren is CCI Groep gerechtigd een toeslag in rekening te brengen van 150%. Onder kantooruren wordt in dit verband verstaan maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur, uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen.

## 5. Betaling

- 5.1 Alle betalingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum op een door CCI Groep aan te wijzen bankrekening.
- 5.2 Alle betalingen dienen zonder enige verrekening te geschieden.
- 5.3 Indien de betaling niet of niet tijdig is ontvangen, is de opdrachtgever - zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling vereist is - de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de datum waarop de betaling had moeten plaatsvinden tot de datum van de daadwerkelijke betaling. Voorts is CCI Groep gerechtigd haar dienstverlening op te schorten.
- 5.4 Indien CCI Groep tot invordering overgaat, zullen alle kosten van invordering, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, ten laste komen van de opdrachtgever, waarbij de buitengerechtelijke invorderingskosten worden bepaald op tenminste 15 % van de te vorderen hoofdsom met een minimum van € 125,00.
- 5.5 Indien opdrachtgever met betaling van een deellevering in gebreke blijft, is CCI Groep gerechtigd de overige nog uit te voeren opdrachten op te schorten tot het tijdstip waarop de betaling door CCI Groep is ontvangen.

## 6. Aflevering

- 6.1 Afleveringstermijnen en/of (oplever)data gelden steeds als streefdata en zullen nimmer een fatale termijn zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen.
- 6.2 In geval van niet tijdige levering of nakoming dient opdrachtgever CCI Groep schriftelijk aan te manen, waarbij aan CCI Groep termijn wordt gesteld om alsnog na te komen.

## 7. Eigendomsovergang

- 7.1. Tot aan het tijdstip waarop opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, blijft de eigendom van de afgeleverde producten bij CCI Groep.
- 7.2. Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op opdrachtgever is overgegaan mag hij deze producten niet aan een derde verpanden of enig ander recht daarop verlenen en dient hij deze producten zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van CCI Groep te bewaren.
- 7.3. Indien opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van haar betalingsverplichtingen jegens CCI Groep of CCI Groep goede grond heeft te vrezen dat hij in de nakoming van die verplichtingen zal tekortschieten, is CCI Groep steeds bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten terug te nemen respectievelijk licenties te beëindigen.

## 8. Ontbinding

- 8.1. Ingeval één van de partijen te kort schiet in de nakoming van één van haar verbintenissen, is de andere partij die reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht, bevoegd de overeenkomst te ontbinden of gedeeltelijk te ontbinden. De gehele of gedeeltelijke ontbinding dient te geschieden bij aangetekende brief zonder dat rechterlijke tussenkomst vereist is. Ingeval van gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst worden alle vorderingen die betrekking hebben op het niet-ontbonden gedeelte van de overeenkomst direct opeisbaar, ongeacht of daarvoor al dan niet facturen verzonden zijn. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van partijen om schadevergoeding te vorderen in verband met de gehele danwel gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.
- 8.2. In afwijking van het bepaalde in het voorafgaande lid kan CCI Groep de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk opzeggen, indien koper een verzoek tot surséance van betaling indient, in staat van faillissement wordt verklaard – al dan niet op eigen verzoek –, in geval van beëindiging of liquidatie van de werkzaamheden van koper. CCI Groep zal wegens een dergelijke opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

## 9. Risico-overgang

- 9.1. Alle risico's van transport van de af te leveren producten berusten bij opdrachtgever.

## 10. Reclame

- 10.1. Opdrachtgever is verplicht bij ontvangst respectievelijk direct na installatie de (af)geleverde producten te controleren op zichtbare gebreken en tekortkomingen. Reclames hieromtrent dienen op straffe van verval van recht binnen zeven dagen na aflevering van de producten schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van CCI Groep te worden gebracht. Reclames wegens andere gebreken dienen te geschieden terstond

nadat opdrachtgever deze heeft geconstateerd of redelijkerwijs had behoren te constateren.

- 10.2 In geval van gerechtvaardigde reclames is CCI Groep gehouden tot het - naar keuze van CCI Groep - binnen een redelijke termijn herstellen van fouten, dan wel tot het binnen een redelijke termijn vervangen van de producten, dan wel tot restitutie van de vergoeding ontvangen voor de desbetreffende producten.
- 10.3 Bij gebreken welke slechts een deel van de gehele opdracht betreffen, bestaat niet het recht tot weigering van de overige overeengekomen prestaties.
- 10.4 Indien de klacht van opdrachtgever betrekking heeft op door CCI Groep uitgevoerde werkzaamheden, dient de klacht, op straffe van verval van rechten, te worden ingediend binnen 30 dagen na de beweerdelijke tekortkoming dan wel binnen 30 dagen na het moment waarop die tekortkoming redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt, waarna het recht CCI Groep aan te spreken vervalt.

## 11. Overmacht

- 11.1 Ingeval de uitvoering van de overeenkomst of opdracht door een niet aan één der partijen toerekenbare tekortkoming niet mogelijk is en de daaruit voortvloeiende vertraging voorzienbaar langer dan één maand zal duren, dan zal ieder der partijen na onderling overleg de overeenkomst kunnen beëindigen zonder aan de ander enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.
- 11.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door CCI Groep als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan haar zijde en tekortkomingen in het netwerk en/of diensten en/of producten van een derde.

## 12. Garantie

- 12.1 CCI Groep staat er niet voor in dat de producten en/of diensten geschikt zijn voor het beoogde gebruik. CCI Groep garandeert evenmin dat de producten en/of diensten zonder onderbreking zullen werken en/of steeds alle fouten worden hersteld.
- 12.2 Indien en voor zover CCI Groep producten en/of diensten van derden aan opdrachtgever levert, zullen, voor wat betreft die producten en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden.
- 12.3 Ten aanzien van producten en/of diensten afkomstig van derde leveranciers wordt uitsluitend garantie gegeven voor zover deze door vorenbedoelde leveranciers wordt verstrekt. CCI Groep zal zich jegens opdrachtgever ervoor inspannen dat gerechtvaardigde aanspraken door deze derde leveranciers worden gehonoreerd.
- 12.4 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de werking van de producten en de beschikbaarheid en kwaliteit van de diensten kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het internet en daarnaast ook van het overige gebruik dat opdrachtgever gelijktijdig maakt van zijn internetaansluiting.

### 13. Aansprakelijkheid

- 13.1 De totale aansprakelijkheid van CCI Groep wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van CCI Groep voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 bedragen.
- 13.2 De totale aansprakelijkheid van CCI Groep voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000.
- 13.3 De aansprakelijkheid van CCI Groep voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan CCI Groep voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan CCI Groep voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van CCI Groep verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 13.4 De in artikel 13.1 tot en met 13.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van CCI Groep laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van CCI Groep welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 13.5 De in artikel 13.1 tot en met 13.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CCI Groep.
- 13.6 Tenzij nakoming door CCI Groep blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van CCI Groep wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever CCI Groep onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en CCI Groep ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat CCI Groep in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.7 Opdrachtgever vrijwaart CCI Groep voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door CCI Groep geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover

opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

- 13.8 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan CCI Groep zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### 14. Retourzendingen

- 14.1 Retourzendingen zonder voorafgaande toestemming van CCI Groep zijn niet toegestaan. Geschieden zij toch dan komen alle aan de zending verbonden kosten ten laste van opdrachtgever. Het staat CCI Groep in dat geval vrij de goederen voor rekening van opdrachtgever bij derden op te slaan of zelf ter beschikking van opdrachtgever te houden.
- 14.2 Retourzendingen die door CCI Groep niet zijn aanvaard, ontheffen opdrachtgever in geen enkel opzicht van de betalingsvoorschriften zoals genoemd in artikel 5.
- 14.3 Ten aanzien van de werkelijke kosten voortvloeiend uit of in verband met retourzendingen en de naar aanleiding daarvan door CCI Groep genomen maatregelen is de gespecificeerde opgave van CCI Groep voor opdrachtgever bindend, behoudens tegenbewijs.
- 14.4 Retourzendingen geschieden voor rekening en risico van opdrachtgever.

#### 15. Industriële en Intellectuele Eigendom

- 15.1 De eigendom van en alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot apparatuur, programmatuur, websites, databestanden, gebruikersdocumentatie, rapporten evenals voorbereidend materiaal daarvan, blijven te allen tijde bij CCI Groep, respectievelijk bij haar leveranciers rusten, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 15.2 CCI Groep zal opdrachtgever vrijwaren tegen elke vordering welke gebaseerd is op grond van een beweerde inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht met betrekking tot producten of diensten afkomstig van CCI Groep, mits opdrachtgever:
- CCI Groep van een aanspraak terstond schriftelijk op de hoogte stelt, en
  - de behandeling van de zaak geheel aan CCI Groep overlaat en hiertoe alle medewerking verleent, en
  - geen verklaringen aflegt, toezeggingen doet, rechten of feiten erkent zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CCI Groep.
- De in dit lid genoemde vrijwaring geldt niet voor producten en diensten, die afkomstig zijn van leveranciers van CCI Groep.
- 15.3 Indien wordt vastgesteld dat de aanspraak gegrond is, zal CCI Groep – naar haar keuze – ervoor zorgdragen dat opdrachtgever het recht verkrijgt de producten en/of diensten te blijven gebruiken dan wel de producten zodanig wijzigen dat deze geen inbreuk meer

maken dan wel de producten en/of diensten vervangen. Indien geen van voornoemde oplossingen naar het redelijk oordeel van CCI Groep mogelijk zijn, zullen de inbreukmakende producten en/of diensten op nader overeen te komen voorwaarden worden teruggenomen.

- 15.4 De in dit artikel geregelde vrijwaring is niet van toepassing indien de aanspraak het gevolg is van het gebruik van de producten in combinatie met andere producten en/of diensten, die niet van CCI Groep afkomstig zijn.
- 15.5 In geen geval zal CCI Groep gehouden zijn tot verdergaande aansprakelijkheid met betrekking tot inbreuk op een intellectueel of industrieel eigendomsrecht dan in dit artikel beschreven.

## 16. Geheimhouding

- 16.1 Beide partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen over de informatie over elkaars organisatie, de werking van de bestanden, functionaliteit, de SaaS-dienst etc. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de verstreckende partij zal de ontvangende partij informatie, gegevensdragers en gegevens welke haar ter beschikking staan, niet aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- 16.2 Met betrekking tot gegevens afkomstig van de verstreckende partij, die in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook bij de ontvangende partij berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt de ontvangende partij zich:
- alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
  - de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
  - de gegevens niet langer onder haar berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen weer ter beschikking te stellen van de verstreckende partij, dan wel dan wel na verkregen toestemming van verstreckende partij te vernietigen;
  - de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan de ontvangende partij in redelijkheid mag aannemen dat zij betrouwbaar zijn;
  - medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens de verstreckende partij op bewaring en gebruik van gegevens.
- 16.3 Ieder der partijen draagt er zorg voor dat zijn bij de werkzaamheden betrokken werknemers en/of derden contractueel tot geheimhouding met betrekking tot hetgeen in dit artikel is gesteld zullen zijn verplicht.

## 17. Privacy

- 17.1 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van CCI Groep worden verwerkt, ligt volledig bij de opdrachtgever. Opdrachtgever staat er

- tegenover CCI Groep voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart CCI Groep tegen elke rechtsvordering van een derde uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 17.2. Partijen zullen een separate verwerkersovereenkomst sluiten in de zin van art. 28 AVG.

## 18. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 18.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van CCI Groep aan een derde over te dragen. CCI Groep zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

## 19. Ontbinding van de overeenkomst

- 19.1 Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd. Tenzij één der partijen uiterlijk zes maanden voor de einddatum de andere partij schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan per e-mail) heeft laten weten de overeenkomst niet voort te willen zetten, zal de overeenkomst steeds voor de duur van één jaar stilzwijgend worden verlengd.

## 20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1 Op alle door CCI Groep te sluiten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980.
- 20.2 Alle geschillen met betrekking tot, voortvloeiende uit, of verband houdende met door CCI Groep gedane offertes en met CCI Groep gesloten overeenkomsten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht.

# II PROGRAMMATUUR

## 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I, van toepassing indien CCI Groep programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst aan opdrachtgever ter beschikking stelt.

## 2. Gebruiksrecht

- 2.1 CCI Groep verleent opdrachtgever het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever derhalve niet toegestaan sublicenties te verlenen aan derden of in enige vorm kopieën van de programmatuur aan derden te verstrekken, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het



overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

- 2.2 Het is opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen in de programmatuur aan te brengen, behoudens schriftelijk voorafgaande toestemming van CCI Groep.

### 3. Ter beschikking stellen van programmatuur

- 3.1 Indien overeengekomen is dat CCI Groep de programmatuur op een informatiedrager ter beschikking zal stellen, zal CCI Groep de programmatuur ter beschikking stellen in een door haar te bepalen vorm op een door haar te bepalen informatiedrager, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever geleverde programmatuur zelf installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is CCI Groep niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie.
- 3.2 Indien partijen overeengekomen zijn dat CCI Groep gebruikersdocumentatie ter beschikking zal stellen, zal CCI Groep beslissen over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.
- 3.3 CCI Groep test de juiste weergave en correcte werking van websites op browserprogrammatuur Google Chrome en Firefox. CCI Groep test de juiste weergave en correcte werking van de applicatie Livits op browserprogrammatuur Google Chrome voor personal computer en/of laptop.
- 3.4 Juiste weergave en correcte werking op andere browserprogrammatuur dan in lid 3 genoemd dient expliciet te zijn overeengekomen.

### 4. Acceptatie

- 4.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is').
- 4.2 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd, na een succesvolle afronding van acceptatietest (indien overeengekomen) en/of op het moment van ingebruikname van de programmatuur.
- 4.3 Na acceptatie geldt een garantietermijn van dertig dagen.

## III SAAS-VOORWAARDEN

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I, van toepassing indien een SaaS-dienst aan opdrachtgever ter beschikking stelt. Bij tegenstrijdigheden tussen Deel I en dit hoofdstuk, prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk.

## 2. Omschrijving dienst

- 2.1 CCI Groep biedt programmatuur aan als een SaaS-oplossing. Onder SaaS (Software as a Service) wordt verstaan: het door CCI Groep op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende software wordt verstrekt
- 2.3 CCI Groep kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Indien wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal CCI Groep opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. CCI Groep is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

## 3. Verantwoordelijkheid opdrachtgever en CCI Groep

- 3.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.
- 3.2 CCI Groep is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van opdrachtgever of die van derden. CCI Groep is voorts niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende internetbandbreedte.
- 3.4 CCI Groep staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## 4. Verplichtingen opdrachtgever

- 4.1 Opdrachtgever zal zich bij de gebruikmaking van de SaaS-dienst bedienen van door CCI Groep gespecificeerde browserprogrammatuur: Google Chrome en Firefox. Wanneer de technologische ontwikkeling hiertoe aanleiding geeft kan CCI Groep andere eisen stellen aan de vereiste browserprogrammatuur. Indien opdrachtgever deze eisen niet binnen redelijke tijd opvolgt, vervalt de verplichting van CCI Groep tot het verlenen van Support.
- 4.2 Opdrachtgever dient na eerste kennisgeving door CCI Groep van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om hieraan een einde te maken, bij uitblijven waarvan CCI Groep gerechtigd is de SaaS-dienst op te schorten. Tevens zullen partijen in overleg treden over de kosten van de excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.
- 4.3 Opdrachtgever dient na eerste kennisgeving door CCI Groep van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om hieraan een einde te

maken, bij uitblijven waarvan CCI Groep gerechtigd is de SaaS-dienst op te schorten. Tevens zullen partijen in overleg treden over de kosten van de excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.

21. Beschikbaarheid

22. CCI Groep streeft naar een beschikbaarheid van tenminste 99.7% per maand.

23. Indien de beschikbaarheid maximaal een maal per kalendermaand korter dan 30 aaneengesloten minuten is onderbroken, telt deze tijd niet mee in de berekening van beschikbaarheid. Onderbreking in de beschikbaarheid als gevolg van redenen buiten de macht van CCI Groep tellen niet mee in deze berekening. Hieronder wordt in elk geval begrepen onderbrekingen als gevolg van storingen in de internetverbinding(en) tot aan de server waarop de afgenomen SaaS-dienst beschikbaar wordt gesteld en aanvallen van buitenaf terwijl CCI Groep de overeengekomen beveiligingsmaatregelen heeft genomen.

24. CCI Groep behoudt zich het recht voor de SaaS-dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onder meer onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van CCI Groep. CCI Groep zal een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en opdrachtgever tijdig (bij voorkeur vijf (5) werkdagen) van tevoren op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Een geplande buitengebruikstelling van de SaaS-dienst is in geen geval te beschouwen als een tekortkoming van de CCI Groep in de nakoming van haar verbintenissen jegens opdrachtgever.

25. Als de beschikbaarheid lager is dan 99.7% heeft opdrachtgever recht op 'Niet-Beschikbaarheid-Tegood' (NBT).

26. De omvang van het NBT staat in verhouding tot de omvang van de maandelijkse geldelijke vergoeding voor de SaaS dienst door middel van de Standaard SaaS Eenheid (SSE). De SSE wordt berekend door de maandelijkse vergoeding te delen door € 2.500,00.

27. Het NBT wordt berekend door de onderstaande formule:

$$\frac{\text{Beschikbaarheid}}{\text{Niet-Beschikbaarheid-Tegood}}$$

99,7% – 95%                      8 X SSE  
<95%                                16 x SSE

28. Opdrachtgever dient een verzoek voor een NBT schriftelijk in te dienen uiterlijk in de maand direct volgend op de maand waarop de vermeende aanspraak is ontstaan. Het verzoek dient vergezeld te gaan van een overzicht van datum(s) en exacte tijdstippen van niet-beschikbaarheid waaruit blijkt dat de beschikbaarheid lager was dan het gegarandeerde percentage. CCI Groep zal de aangeleverde informatie vergelijken met de data van geautomatiseerde monitoring van systemen en applicaties. Het verzoek zal alleen worden toegekend in het geval de monitoring de lagere beschikbaarheid zoals aangegeven ook bevestigt.
29. Een verzoek tot NBT wordt slechts eenmaal per kalendermaand gehonoreerd. De maximale opbouw van het NBT in één kalendermaand is 36 uur. Het NBT is niet om te zetten in een geldelijke vergoeding en kan niet worden gebruikt om periodieke facturen te verrekenen.
30. Een opgebouwd NBT vervalt bij de beëindiging van de SaaS-dienst.
31. Toegang tot de SaaS-dienst
32. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor ieder gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de SaaS-dienst en van de aan hem beschikbaar gestelde toegangsmiddelen. CCI Groep is niet aansprakelijk voor schade van opdrachtgever en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen. Onder toegangsmiddelen worden de middelen verstaan waarmee toegang tot de SaaS-dienst kan worden verkregen.
33. De verstrekte toegangsmiddelen zijn niet overdraagbaar, strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van opdrachtgever. Opdrachtgever zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de toegangsmiddelen en deze geheimhouden voor derden.
34. CCI Groep kan de toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen waarvan CCI Groep opdrachtgever tijdig op de hoogte zal stellen.
35. Opdrachtgever stelt CCI Groep onmiddellijk op de hoogte indien de toegangsmiddelen onbevoegd wordt gebruikt dan wel opdrachtgever daartoe redelijkerwijs een vermoeden heeft.

36. Opdrachtgever kan CCI Groep verzoeken de toegangsmiddelen te blokkeren. CCI Groep is ook gerechtigd te allen tijde toegangsmiddelen eigener beweging te blokkeren indien CCI Groep op de hoogte is van onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen. CCI Groep is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van opdrachtgever en/of derden die is ontstaan door het blokkeren van de toegangsmiddelen.

37. Gebruik van de SaaS-dienst

38. Opdrachtgever staat er bij het gebruik van de SaaS-dienst in elk geval voor in dat hij en de gebruiker(s), waaronder in dit kader wordt verstaan een natuurlijk persoon die door de opdrachtgever geautoriseerd is de SaaS-dienst te gebruiken, de volgende regels in acht nemen:

- a. opdrachtgever zal zorgdragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, programmatuur, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;
- b. opdrachtgever en/of gebruiker zal bij het gebruik van de SaaS-dienst geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) SaaS-dienst kunnen beschadigen;
- c. opdrachtgever en/of gebruiker zal geen handelingen (doen) verrichten waardoor storingen in de SaaS-dienst, (computer)netwerken of infrastructures (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
- d. opdrachtgever en/of gebruiker zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden;
- e. opdrachtgever en/of gebruiker zal geen toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de SaaS-dienst doorbreken en/of proberen te doorbreken;
- f. opdrachtgever en/of gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de SaaS-dienst dat strafbaar of jegens CCI Groep en/of derden onrechtmatig is;
- g. opdrachtgever en/of gebruiker zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de SaaS-dienst;
- h. opdrachtgever en/of gebruiker zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ("hacken");
- i. opdrachtgever en/of gebruiker zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van CCI Groep en/of derden; en

- j. opdrachtgever en/of gebruiker zal zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van CCI Groep informatie en gegevens die CCI Groep in het kader van de SaaS-dienst verstrekt niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van opdrachtgever.
39. Indien opdrachtgever en/of gebruiker(s) in strijd met één of meerdere van de hiervoor genoemde regels handelt, is opdrachtgever verplicht de door CCI Groep in verband daarmee te geven redelijke instructies op te volgen en te doen opvolgen door de gebruiker(s).
40. Indien gegevens die met behulp van de SaaS-dienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd onrechtmatig zijn jegens derden, is CCI Groep gerechtigd deze gegevens per direct, zonder voorafgaande mededeling, van de Server te verwijderen en te vernietigen. Reeds nu voor alsdan verleent opdrachtgever toestemming aan CCI Groep om alle inbreukmakende gegevens van de Server te verwijderen en te vernietigen. CCI Groep zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor enige schade die voortvloeit uit dit handelen.
41. CCI Groep kan de toegang tot de SaaS-diensten verhinderen door toegangsmiddelen buiten gebruik te stellen of de dienstverlening opschorten indien hij een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met het bepaalde in deze overeenkomst. De verplichting tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.
42. Het totale ruimtebeslag dat opdrachtgever kan gebruiken voor webpagina's, beelden, video, films, getuid, documenten, statistische gegevens of overige data is begrensd door de overeengekomen beschikbare storage (en kent bij een gebrek aan dergelijke afspraken een standaard ruimtebeslag van 20 GB opslagruimte).
43. CCI Groep kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade als gevolg van het niet kunnen versturen van nieuwsbrieven, e-mail berichten of -notificaties, noch voor de inhoud van enig elektronisch bericht dat door opdrachtgever en/of gebruiker door middel van gebruik van programmatuur wordt verzonden, noch voor het onrechtmatig gebruik van de faciliteiten.
44. Opdrachtgever vrijwaart CCI Groep tegen aanspraken van derden op grond van een gevolg van enige handeling van Opdrachtgever in relatie tot het gebruik van de SaaS-dienst.

## 45. Gebruiksrecht

- 4.2 De onder de SaaS-dienst vallende functionaliteit is vastgelegd in de door CCI Groep uitgebrachte offerte.
- 4.3 Het gebruiksrecht wordt verleend voor het overeengekomen aantal gebruikers (Named Users). Het overeengekomen aantal gebruikers is vastgelegd in de door CCI Groep uitgebrachte offerte.
- 4.4 Het gebruiksrecht omvat de huidige versie van Livits inclusief alle toekomstige nieuwe versies, releases en maintenance releases. Nieuwe en/of additionele modules vallen niet onder dit gebruiksrecht.
- 4.5 Het is CCI Groep toegestaan om technische maatregelen te nemen en te onderhouden ter bescherming van haar intellectuele eigendomsrechten. Het is opdrachtgever niet toegestaan deze technische maatregelen te omzeilen.

## 46. Publieke website en/of besloten gedeelte

- 9.1 Bezoekers kunnen gebruik maken van openbare functionaliteiten in de publieke website of het besloten gedeelte (toegankelijk na autorisatie). Voor bezoekers is geen support en/of helpdesk beschikbaar.
- 9.2 Grote aantallen gebruikers, bezoekers en data kunnen van invloed zijn op de performance van het systeem. CCI Groep accepteert daar geen verantwoordelijkheid voor.
- 9.3 Wanneer bezoekers op basis van door opdrachtgever gewenste functionaliteit de mogelijkheid hebben om bestanden toe te voegen kan dit leiden tot zodanig ruimtebeslag dat dit leidt tot de noodzaak een grotere storage met CCI Groep overeen te komen. Partijen zullen alsdan aanpassingen in het maandbedrag voor de dienstverlening overeenkomen.

## 47. Back-up

- 10.1. CCI Groep draagt zorg voor een geautomatiseerde back-up procedure in een cyclus van éénmaal per 24 uur. Dagelijkse back-ups worden gedurende minimaal acht (8) dagen bewaard. De back-up die op de eerste zondag van een maand gemaakt wordt, wordt gedurende drie (3) maanden bewaard. De back-up die op de eerste zondag van december wordt gemaakt, wordt twee (2) jaar bewaard. De eerste van deze jaarlijkse back-ups werd gemaakt op 05-12-2021.
- 10.2. Het maximale dataverlies bij een calamiteit is een periode van 24 uur, teruggerekend vanaf het ontstaan van de calamiteit. Mocht de calamiteit later dan 7 dagen na het ontstaan ervan opgemerkt worden, dan kan het dataverlies groter of zelfs onherstelbaar zijn.
- 10.3. Een frequentere back-up-cyclus voor opdrachtgever dient schriftelijk te zijn overeengekomen.
- 10.4. Maandelijks wordt steekproefsgewijs getest of de back-up cyclus naar behoren werkt en dat een gemaakte back-up teruggeplaatst kan worden.

10.5. Het terugplaatsen van een back-up op verzoek van opdrachtgever is mogelijk. Hiervoor zullen additionele kosten in rekening worden gebracht.

48.

#### 49. Facturering

11.1 Facturering van SaaS-dienstverlening geschiedt per jaar vooraf vanaf het moment van ondertekening door beide partijen.

#### 50. Aanvang overeenkomst

51. De overeenkomst treedt in werking op het moment dat beide partijen haar hebben ondertekend.

## IV ONTWIKKELING EN/OF INRICHTING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES

### 1. Toepasselijkheid

1.1 De bepalingen in dit hoofdstuk zijn, naast de algemene bepalingen in Deel I en de voorwaarden van Deel V van toepassing, indien CCI Groep programmatuur en/of websites ten behoeve van opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt.

### 2. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website

- 2.1 Partijen zullen in goed overleg treden omtrent de specificaties, de werkwijze bij het vervaardigen of het ontwerp van de voor opdrachtgever te ontwerpen, ontwikkelen en/of in te richten programmatuur.
- 2.2 CCI Groep is gerechtigd te verlangen dat opdrachtgever zich vooraf schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp, bij gebreke waarvan CCI Groep haar werkzaamheden zal mogen opschorten.
- 2.3 CCI Groep zal de programmatuur naar beste vermogen ontwerpen, ontwikkelen en/of inrichten, zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp daarvan de programmatuur of, indien van toepassing, met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen werkwijze, projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures.
- 2.4 Tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn, is CCI Groep niet gehouden de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem' aan opdrachtgever ter beschikking te stellen.

### 3. Garantietermijn

3.1 Na acceptatie geldt een garantietermijn van 30 dagen.



#### 4. Facturering

- 4.1 Facturering geschiedt per afgeronde fase of volgens het overeengekomen facturatieschema.

## V CUSTOMER SUPPORT EN PROFESSIONAL SERVICES

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Op de algemene voorwaarden onderhoud zijn de algemene bepalingen zoals opgenomen in Deel I aanvullend van toepassing, behoudens voor zover daarvan in deze algemene voorwaarden onderhoud niet wordt afgeweken.

### 2. Customer Support en Professional Services

- 2.1 CCI Groep verricht alleen de in het document Dienstverlening CCI Groep opgenomen werkzaamheden.
- 2.2 Om CCI Groep in de gelegenheid te stellen de storing te isoleren en te reproduceren dient opdrachtgever CCI Groep onmiddellijk na constatering van een storing op de hoogte te stellen. Daarbij is het noodzakelijk dat de gebruiker zoveel mogelijk diagnostische-, systeemomgevings- en andere relevante gegevens, die betrekking hebben op de storing, aan CCI Groep meedeelt, om CCI Groep in de gelegenheid te stellen de storing te isoleren en/of te reproduceren. CCI Groep behoudt zich het recht voor om het effect van de storing voorlopig op te heffen door het aanwijzen van een alternatieve werkwijze.
- 2.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is CCI Groep niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4 Opdrachtgever zal de in de programmatuur geconstateerde storingen gedetailleerd aan CCI Groep melden.
- 2.5 Indien CCI Groep zelf de storingen kan en mag herstellen, zullen de resultaten op de door CCI Groep te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. CCI Groep zal na ontvangst van de melding zich, overeenkomstig haar gebruikelijke procedures, er naar beste vermogen voor inspannen storingen te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. In andere gevallen gelden de procedures bij de leveranciers of rechthebbende op de programmatuur.
- 2.6 Opdrachtgever zal er tijdig voor zorgdragen dat hij beschikt over een daarvoor deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten voor het online verrichten van onderhouds- en supportwerkzaamheden door CCI Groep.
- 2.7 Opdrachtgever zal tijdig alle door CCI Groep verlangde medewerking verlenen, daaronder mede begrepen het tijdelijk staken van het gebruik van de programmatuur door opdrachtgever en het maken van een back up van alle data.
- 2.8 Indien de Customer Support en/of Professional Services diensten betrekking hebben op niet door CCI Groep zelf aan opdrachtgever geleverde c.q. ter beschikking gestelde programmatuur, zal opdrachtgever, indien CCI Groep dit voor de dienstverlening nuttig,

nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van die programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) kosteloos aan CCI Groep ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat rechten van derden zich daartegen niet verzetten. Opdrachtgever verleent CCI Groep het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen beheer en onderhoud. Opdrachtgever vrijwaart CCI Groep voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik door CCI Groep.

- 2.9 De Customer Support en Professional Services diensten door CCI Groep laten onverlet de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet.
- 2.10 De Customer Support en Professional Services diensten omvatten niet het herstel van storingen of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
- a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede begrepen fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
  - b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens CCI Groep;
  - c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
  - d) wijzigingen of storingen of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van CCI Groep vallen;
  - e) het nalaten van opdrachtgever om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
  - f) het gebruik van niet meer door CCI Groep onderhouden oude versies van de programmatuur;
  - g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - h) andere niet aan CCI Groep toe te rekenen oorzaken;
  - i) maatwerk waar geen onderhoudscontract voor is afgesloten.
- 2.11 CCI Groep behoudt zich het recht voor om geconstateerde storingen op te lossen door het installeren van een nieuwere release en/of maintenance release in het geval deze voor opdrachtgever beschikbaar is op basis van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst. Ondersteuning door CCI Groep vindt plaats voor de op dat moment huidige versie en één voorgaande versie van de programmatuur.

### 3. "Multivendor"-problemen

- 3.1 CCI Groep zal op verzoek van opdrachtgever zonder voorbehoud zijn medewerking verlenen aan het oplossen van problemen waar mogelijk ook apparatuur of programmatuur van andere leveranciers betrokken kan zijn. Indien vast komt te staan dat de problemen toe te rekenen zijn aan de derde leverancier, zal CCI Groep deze werkzaamheden op basis van de geldende tarieven verrichten.

#### 4. Uitvoering

- 4.1 CCI Groep zal zich inspannen de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren. Alle diensten van CCI Groep worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst CCI Groep uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaten tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is beschreven.

#### 5. Wijziging en meerwerk

- 5.1 Indien CCI Groep werkzaamheden heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan CCI Groep worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van CCI Groep.

#### 6. Consultants

- 6.1 CCI Groep zal in voorkomende gevallen consultants ter beschikking stellen, ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening zoals overeengekomen tussen CCI Groep en opdrachtgever.
- 6.2 CCI Groep is bevoegd na overleg met opdrachtgever de bij het project betrokken personen te vervangen, door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.