

Algemene voorwaarden Smart Production Solutions 2022

1. Definities

- 1.1. Aanvullende Gebruiksvoorwaarden: de voorwaarden van derden met betrekking tot het gebruik van Software van die derden.
- 1.2. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden en eventuele bijlagen daarbij.
- 1.3. Authenticatiemiddelen: de (combinatie van) gegevens en/of middelen waarmee Opdrachtgever zich bij Smart Production Solutions kan authenticeren, zoals de combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord.
- 1.4. Diensten: de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten van Smart Production Solutions, zoals Onderhoud, Ondersteuning en Implementatie.
- 1.5. Documentatie: de door Smart Production Solutions ter zake van de Software en Diensten verstrekte (gebruikers)handleidingen en -instructies.
- 1.6. Smart Production Solutions: Smart Production Solutions B.V. en/of enige groepsmaatschappij van haar dan wel enige entiteit waarin zij controlerende zeggenschap houdt.
- 1.7. Gebrek: het niet voldoen van de Software of een Dienst aan de Documentatie.
- 1.8. Implementatie: de werkzaamheden gericht op de inrichting en configuratie van de Software en overige werkzaamheden die nodig zijn om de Software gebruiksklaar op te leveren.
- 1.9. Onderhoud: het herstel van Gebreken in de Software en het ter beschikking stellen van eventuele nieuwe versies van de Software.
- 1.10. Ondersteuning: de door Smart Production Solutions en Opdrachtgever Dienst tot het ter beschikking stellen van een helpdesk voor gebruikersvragen en storingsmeldingen en het – afhankelijk van het type servicecontract – oplossen van storingsen en/of Gebreken en het verrichten van Onderhoud, een en ander zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de SLA.
- 1.11. Opdrachtgever: de wederpartij van Smart Production Solutions.
- 1.12. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Smart Production Solutions en Opdrachtgever, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot de door Opdrachtgever geaccepteerde offerte strekkende tot levering van Diensten door Smart Production Solutions aan Opdrachtgever.
- 1.13. Schriftelijk: per brief of per e-mail.
- 1.14. Service Level Agreement (SLA): de aparte overeenkomst waarin de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, waaronder de beschikbaarheid van de Software, nader zijn uitgewerkt.
- 1.15. Software: de in de Overeenkomst gespecificeerde software van Smart Production Solutions en/of derden.

2. Algemeen

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en Overeenkomsten met Smart Production Solutions. De toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Voor zover de uitvoering van de Overeenkomst tevens inhoudt het (door)leveren van producten en/of diensten van derden zijn de relevante (algemene) voorwaarden van de desbetreffende derden van toepassing. Zo is het gebruik van Software van derden onderworpen aan de eveneens van toepassing zijnde Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 2.2. Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de

Opdrachtgever van de Overeenkomst. Voor Overeenkomsten die langs elektronische weg (bijvoorbeeld per e-mail) tot stand komen geldt dat die eerst tot stand komen nadat een opdracht of bestelling van Opdrachtgever door Smart Production Solutions Schriftelijk is bevestigd. Mondelinge afspraken zijn slechts geldig indien en nadat deze expliciet Schriftelijk zijn bevestigd door Smart Production Solutions.

- 2.3. In geval van onderlinge tegenstrijdigheid is de volgende rangorde van toepassing (meer specifiek gaat voor algemeen): (1) een Overeenkomst, (2) Algemene Voorwaarden, (3) Aanvullende Gebruiksvoorwaarden, (4) de SLA.

3. Uitgangspunt van dienstverlening: partnership

- 3.1. Smart Production Solutions wenst met haar klanten op basis van een partnership-gedachte te werken, waarbij over en weer rekening wordt gehouden met elkaars redelijke belangen. Deze wederkerigheid brengt met zich mee dat Smart Production Solutions en Opdrachtgever elkaar te allen tijde behulpzaam zullen zijn om te trachten het maximale resultaat uit de onderlinge samenwerking te behalen.
- 3.2. Opdrachtgever realiseert zich echter dat Smart Production Solutions voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk van is van (de goede werking van) producten en/of diensten van derden en/of de medewerking van Opdrachtgever.
 - A. Van Smart Production Solutions mag in dit kader worden verwacht dat zij de verantwoordelijkheid neemt over datgene waarover zij beslissende controle kan uitoefenen. Zo staat Smart Production Solutions voor de kwaliteit van de Software en haar Diensten die zij ter beschikking stelt en levert en dat die zullen voldoen aan de afspraken in de Overeenkomst en/of SLA, maar kan zij geen vergaande verantwoordelijkheid nemen voor delen van de dienstverlening waarover zij geen controle heeft, zoals een werkende punt tot punt verbinding.
 - B. Smart Production Solutions verwacht in het licht van de partnerschippedachte dat Opdrachtgever haar eigen verantwoordelijkheid neemt voor de nakoming van haar verplichtingen. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor: (a) haar eigen technische netwerkinfrastructuur alsook de beveiliging daarvan, welke infrastructuur zal blijven voldoen aan de eisen die Smart Production Solutions stelt en/of bijstelt; (b) het tijdig verlenen van alle medewerking die noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten en verplichtingen door Smart Production Solutions.
- 3.3. De door Smart Production Solutions genoemde (lever)termijnen zijn gebaseerd op de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Smart Production Solutions bekend waren. Tenzij nadrukkelijk anderszins is overeengekomen in de Overeenkomst zijn (lever)termijnen geen fatale termijnen. Overschrijding van een (lever)termijn leidt derhalve niet automatisch tot verzuim van Smart Production Solutions.
- 3.4. Verzuim van Smart Production Solutions kan slechts ontstaan nadat Opdrachtgever Smart Production Solutions een reële laatste kans geeft door middel van een Schriftelijke ingebrekestelling, waarin een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en Smart Production Solutions ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Smart Production Solutions adequaat kan reageren.

4. Ter beschikking stellen Software

- 4.1. Smart Production Solutions zal de in de Overeenkomst bepaalde Software aan Opdrachtgever ter beschikking stellen onder de (gebruiks)voorwaarden zoals beschreven in de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en (voor wat betreft Software van Derden) de toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 4.2. Smart Production Solutions zal deze Software alsmede de data van Opdrachtgever hosten in datacenters van gespecialiseerde hostingpartner(s) van Smart Production Solutions. De Software en data worden gehost binnen de EER. Opdrachtgever erkent dat de ongestoorde werking van de Software afhankelijk is van externe (fysieke) factoren zoals interne en externe netwerken, geografische locatie en gebouwen. Gelet op deze afhankelijkheden kan Smart Production Solutions niet garanderen dat de Software te allen tijde foutloos, vrij van Gebreken en zonder storingen zal functioneren. Smart Production Solutions biedt in het kader van haar dienstverlening een SLA aan Opdrachtgever aan met daarin gedetailleerde afspraken over onder meer beschikbaarheid, service levels en reactie- en oplostijden met betrekking tot de Software. Smart Production Solutions draagt ervoor zorg dat deze Software – naast eventuele andere in de SLA bepaalde garanties – het in de SLA opgenomen beschikbaarheidspercentage (uptime) realiseert. Daarnaast maakt Smart Production Solutions een dagelijkse back-up van de Software, data en logfiles van Opdrachtgever op een remote-server, met de beschikbaarheid van een uitwijklocatie. De nadere uitwerking van deze verplichtingen is vastgelegd in de SLA.
- 4.3. Smart Production Solutions zal Opdrachtgever de Authenticatiemiddelen verstrekken zodat Opdrachtgever toegang heeft tot de Software en haar data.
- 4.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (functioneel) beheer van de Software.
- 4.5. Smart Production Solutions draagt zorg voor passende beveiligingsmaatregelen zoals nader bepaald in artikel 15, althans de verwerkingsovereenkomst, alsmede voor een beveiligde verbinding op basis van een SSL-certificaat. Opdrachtgever is echter verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik en beheer van de Authenticatiemiddelen. Als een gebruiker zich door middel van de Authenticatiemiddelen toegang verschafte tot de Software en data, zal Smart Production Solutions ervan uit mogen gaan dat dit een geautoriseerde gebruiker is.
- 4.6. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de Software en Diensten en alle andere door of in opdracht van haar verrichte vormen van verwerking van de (persoons)gegevens in de Software en daarbuiten. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor dat zij (of haar medewerkers) geen onrechtmatige gegevens verwerkt of anderszins in het kader van het gebruik van de Software inbreuk maakt op de rechten van derden.
- 4.7. Smart Production Solutions is niet aansprakelijk voor de onjuistheid, onvolledigheid of onrechtmatigheid van (de inhoud van) de met behulp van de Software opgeslagen informatie en/of (persoons)gegevens en evenmin voor een correcte en onbelemmerde datatransmissie met behulp van de Software, wijzigingen in, toevoegingen aan en/of het gebruik of andere verwerking van (persoons)gegevens en/of beschikbare informatie. Opdrachtgever vrijwaart Smart Production Solutions tegen aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat de door Opdrachtgever en/of haar medewerkers in de Software opgeslagen gegevens, of de wijzigingen in, toevoegingen aan en/of het gebruik of andere verwerking van (persoons)gegevens en andere informatie door

Opdrachtgever en/of haar medewerkers onrechtmatig is. Opdrachtgever zal Smart Production Solutions alle redelijke kosten en andere schade die zij als gevolg van dergelijke aanspraken lijdt op eerste daartoe strekkend Schriftelijk verzoek, vergezeld van een duidelijke specificatie, vergoeden.

- 4.8. Mocht Smart Production Solutions ervan in kennis worden gesteld dat enige informatie die Opdrachtgever en/of haar medewerkers door middel van de Software heeft c.q. hebben opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan behoudt Smart Production Solutions zich het recht voor om die informatie onmiddellijk te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal Smart Production Solutions aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen. Opdrachtgever vrijwaart Smart Production Solutions in dit verband voor alle aanspraken van haar medewerkers en/of Derden, waaronder begrepen vorderingen tot schadevergoeding, die jegens Smart Production Solutions worden ingesteld.
- 4.9. Wanneer Smart Production Solutions dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de Software, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van Gebreken en het verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de Software van Smart Production Solutions of Derden, dan wel indien Opdrachtgever in strijd met de wet handelt, behoudt Smart Production Solutions zich het recht voor om te allen tijde de Software tijdelijk buiten gebruik te stellen. Smart Production Solutions zal een dergelijke buitengebruikstelling uiteraard zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Doordat voornoemde buitengebruikstelling in het belang is van Opdrachtgever zal Smart Production Solutions nimmer tot nakoming, compensatie of schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn. Opdrachtgever zal in dit verband eventuele aanpassingen en wijzigingen aanvaarden en de instructies van Smart Production Solutions inzake hun implementatie opvolgen, zodat de kwaliteit van de Software en Diensten behouden blijft of verbeterd wordt.
- 4.10. Smart Production Solutions spant zich ervoor in dat specifieke wet- en regelgeving zo goed mogelijk ondersteund wordt in de Software. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving volledig na te leven.

5. Ontwikkeling van software

- 5.1. Indien de Overeenkomst de ontwikkeling en implementatie van (maatwerk)software behelst, zal Smart Production Solutions deze werkzaamheden met zorg uitvoeren overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen specificaties en eventueel door Opdrachtgever verstrekte informatie, documentatie en ontwerpen. Tenzij partijen anders overeenkomen, zal Smart Production Solutions in co-creatie met Opdrachtgever software ontwikkelen conform een ontwikkelmethode die zich kenmerkt door het ontwerpen van (onderdelen van) de software op iteratieve wijze (bijvoorbeeld Scrum). Daarbij geldt dat partijen aanvaarden dat de specificaties van de software vooraf niet of niet geheel zijn uitgewerkt en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in goed overleg kunnen worden aangepast, onder meer ten behoeve van een volgende iteratie. De op te leveren software zal voldoen aan de laatst overeengekomen (set van) specificaties.

6. Implementatie

- 6.1. De Implementatie zal door Smart Production Solutions in

samenwerking met Opdrachtgever plaatsvinden overeenkomstig de daartoe gemaakte afspraken in de Overeenkomst of een ander document (plan van aanpak of implementatieplan).

- 6.2. Opdrachtgever zal in dit verband alle noodzakelijke medewerking verlenen aan Smart Production Solutions, waaronder begrepen het tijdig verstrekken van de door Smart Production Solutions gevraagde en benodigde informatie, alsmede alle overige door Smart Production Solutions noodzakelijk geachte medewerking verlenen.
- 6.3. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door factoren waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is dan dienen de daaruit voor Smart Production Solutions voortvloeiende kosten tegen de gebruikelijke tarieven van Smart Production Solutions door Opdrachtgever te worden vergoed.

7. Acceptatie

- 7.1. Indien partijen een acceptatieregeling zijn overeengekomen, gelden de Software en/of de Diensten als geaccepteerd na het succesvol doorlopen van die acceptatieregeling.
- 7.2. Indien partijen geen acceptatieregeling zijn overeengekomen, zullen de geleverde Diensten als geaccepteerd worden beschouwd zodra de Diensten zijn verricht en zal de ter beschikking gestelde Software na afronding van de Implementatie als geaccepteerd worden beschouwd zodra deze door Opdrachtgever in gebruik is genomen, dan wel – bij gebreke van (tijdige) gebruiknaam – in ieder geval na verloop van 15 dagen na het moment van oplevering door Smart Production Solutions.
- 7.3. Indien is overeengekomen dat de Dienst in fasen wordt uitgevoerd, kan Smart Production Solutions de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd en aan de daarbij behorende betalingsverplichtingen heeft voldaan. Indien Smart Production Solutions de bedoelde en vereiste Schriftelijke goedkeuring niet binnen 30 kalenderdagen heeft ontvangen, wordt de uitvoering van dat deel van de Dienst als goedgekeurd beschouwd.

8. Onderhoud en Ondersteuning

- 8.1. Smart Production Solutions biedt Ondersteuning aan Opdrachtgever en zal Onderhoud plegen op de Software. Een en ander zal plaatsvinden overeenkomstig de Service Level Agreement. Ten aanzien van Software van Derden is Smart Production Solutions slechts gehouden tot het verlenen van Ondersteuning en Onderhoud zolang en voor zover de betreffende Derde die Software ondersteunt en onderhoudt.
- 8.2. Noodzakelijke aanpassingen aan de Software en databases op grond van wijzigingen in wet- en regelgeving zal Smart Production Solutions als onderdeel van het Onderhoud niet separaat in rekening brengen, tenzij de desbetreffende wijzigingen naar het oordeel van Smart Production Solutions majeure aanpassingen betreft of majeure consequenties heeft voor de inrichting van de Software en database. In een dergelijke situatie kan niet van Smart Production Solutions gevergd worden om deze aanpassingen zonder meerkosten uit te voeren.

9. Vergoedingen en betaling

- 9.1. De door Opdrachtgever aan Smart Production Solutions verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Software en/of Dienst(en) staan vermeld in de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van nacalculatie tegen de geldende uurtarieven van Smart

Production Solutions op basis van de werkelijk bestede uren of delen daarvan.

- 9.2. Indien Smart Production Solutions haar werkzaamheden uitvoert op de locatie van Opdrachtgever, worden (onafhankelijk van de werkzaamheden) minimaal vier (4) uur per dag in rekening gebracht.
- 9.3. Indien Smart Production Solutions op verzoek van Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden uitvoert, komen deze werkzaamheden als meerwerk voor vergoeding in aanmerking. Dergelijke werkzaamheden zullen tegen de dan geldende uurtarieven op basis van nacalculatie door Smart Production Solutions worden uitgevoerd.
- 9.4. Alle door Smart Production Solutions genoemde bedragen en tarieven zijn in euro, exclusief BTW en andere heffingen of leges van overheidswege en inclusief reis- en verblijfkosten.
- 9.5. Smart Production Solutions behoudt zich het recht voor al haar tarieven en vergoedingen met ingang van 1 januari in het tweede contractjaar jaarlijks per kalenderjaar te wijzigen overeenkomstig de CPI-loonindex. Daarnaast heeft Smart Production Solutions te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van Derden en andere toeleveranciers van Smart Production Solutions aan Opdrachtgever door te berekenen.
- 9.6. Opdrachtgever zal de verschuldigde vergoedingen binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft bij tijdige betaling, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur tot en met de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van Smart Production Solutions. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke (waaronder in ieder geval begrepen incassokosten en executiekosten), die door Smart Production Solutions worden gemaakt om de nakoming van de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever af te dwingen, komen ten laste van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 350,00.

10. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

- 10.1. De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van één (1) jaar. Tenzij anderszins is overeengekomen wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één (1) jaar.
- 10.2. Beide partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) kalendermaanden. Voortijdige en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever is niet mogelijk.
- 10.3. Onverminderd haar wettelijke rechten is Smart Production Solutions bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, zonder tot enige restitutie dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien: (a) ten aanzien van Opdrachtgever al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend; (b) faillissement wordt aangevraagd of Opdrachtgever failliet wordt verklaard; (c) indien de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenwerking van ondernemingen.
- 10.4. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigt door middel

van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Dienst heeft ontvangen van Smart Production Solutions, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever aantoonbaar dat Smart Production Solutions ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Smart Production Solutions vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van een Dienst reeds naar behoren heeft uitgevoerd of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 10.5. Smart Production Solutions zal na kennisname van het eindigen van de Overeenkomst alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de soepele overstap naar een nieuw systeem door Opdrachtgever, waaronder onder meer begrepen het ter beschikking stellen van alle bestanden en data van Opdrachtgever aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen Derde. Zo spoedig mogelijk na het terug leveren van alle bestanden en data van Opdrachtgever aan Opdrachtgever, zal Smart Production Solutions deze bestanden en data in het kader van de toepasselijke privacywetgeving vernietigen, tenzij Opdrachtgever Smart Production Solutions voorafgaand aan het terug leveren Schriftelijk verzoekt om de bestanden en data gedurende een alsdan nader door Opdrachtgever te bepalen aanvullende redelijke termijn te bewaren. Na afloop van voornoemde aanvullende termijn zal Smart Production Solutions de bestanden en data alsnog zo spoedig mogelijk vernietigen. Het bewaren van de bestanden en data gedurende de aanvullende bewaartermijn is onder uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- 10.6. Vanaf het moment van beëindiging van de Overeenkomst om welke reden en op welke grond ook, zal Opdrachtgever – tenzij uitdrukkelijk anderszins wordt overeengekomen – het gebruik van alle ter beschikking gestelde Software onmiddellijk staken en gestaakt houden. Indien de bestanden en data opgeslagen zijn in systemen van derden zal het voorgaande gelden overeenkomstig de voorwaarden en beperkingen uit de toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden. De redelijke kosten verbonden aan de werkzaamheden die voor Smart Production Solutions uit dit artikel voortvloeien, zullen door Opdrachtgever worden vergoed tegen de dan geldende uurtarieven van Smart Production Solutions.
- 10.7. Indien gewenst door Opdrachtgever, kan zij na het eindigen van de Overeenkomst aan Smart Production Solutions verzoeken om de Overeenkomst met maximaal zes (6) maanden te verlengen, tenzij anders door Partijen overeengekomen. Na akkoord daartoe van Opdrachtgever zal Smart Production Solutions haar medewerking daaraan verlenen, met dien verstande dat het gebruik van de Software door Opdrachtgever alsdan beperkt is tot leesrechten. De additionele kosten voor Opdrachtgever bedragen in dat geval 50% van het laatst overeengekomen tarief naar rato van de aanvullende gebruiksperiode.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. De totale aansprakelijkheid van Smart Production Solutions voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat Smart Production Solutions of een persoon door wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door de verzekering van Smart Production Solutions wordt uitgekeerd, althans tot €50.000,- (vijftig duizend euro) per gebeurtenis en €250.000,- (tweehonderd en

vijftig duizend euro) voor alle gebeurtenissen tezamen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- A. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Smart Production Solutions aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- B. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Smart Production Solutions op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; het voornoemde geldt niet indien sprake is van vertraging ten gevolge van een aan Opdrachtgever te wijten oorzaak;
- C. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- D. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.2. Aansprakelijkheid van Smart Production Solutions voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 11.1 uit welken hoofde dan ook.
- 11.3. De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van Opdrachtgever veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Smart Production Solutions.
- 11.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Smart Production Solutions in verzuim moet zijn overeenkomstig artikel 3.4 en Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij Smart Production Solutions meldt.
- 11.5. Voor zover personen die in verband met de uitvoering van opdrachten van Opdrachtgever worden ingeschakeld door Smart Production Solutions, hun aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken, houden alle aan Smart Production Solutions gegeven opdrachten de bevoegdheid in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens die personen te aanvaarden. Iedere eigen aansprakelijkheid van Smart Production Solutions voor onverhoopte tekortkomingen van deze ingeschakelde personen is uitgesloten.
- ## 12. Overmacht
- 12.1. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is Smart Production Solutions niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien de schade het gevolg is van of indien partijen gehinderd worden door overmacht. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening en/of communicatienetwerken, computervirussen, en al dan niet toerekenbare tekortkoming van door Smart Production Solutions ingeschakelde Derden, alsmede alle andere omstandigheden die

- buiten de macht van Smart Production Solutions liggen.
- 12.2. Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee (2) maanden of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Indien sprake is van een situatie van overmacht, zal de partij die zich daarop beroept daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken Schriftelijk aan de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen.
- 13. Intellectuele eigendom en vrijwaring**
- 13.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de ter beschikking gestelde of door Smart Production Solutions voor Opdrachtgever ontwikkelde Software, alsmede de door Smart Production Solutions geleverde Diensten, Documentatie, berusten uitsluitend bij Smart Production Solutions en/of bij derden – voor zover het Software of Documentatie van derde betreft. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, een en ander onder de voorwaarde van volledige en tijdige nakoming door Opdrachtgever van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en eventueel toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 13.2. Tenzij anderszins is overeengekomen in de Overeenkomst mag Opdrachtgever de ter beschikking gestelde Software uitsluitend in en ten behoeve van de eigen organisatie gebruiken voor het daarmee in de Overeenkomst beoogde doel. Enig ander gebruik waaronder begrepen het ter beschikking stellen van de Software aan derden is zonder voorafgaande toestemming van Smart Production Solutions niet toegestaan.
- 13.3. Smart Production Solutions vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een Derde die gebaseerd is op de bewering dat de Software van Smart Production Solutions inbreuk zou maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever (a) Smart Production Solutions onverwijld Schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering; en (b) de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Smart Production Solutions. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Smart Production Solutions verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verwezen inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de Software heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de Software van Smart Production Solutions inbreuk maakt op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Smart Production Solutions een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Smart Production Solutions zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Software, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Opdrachtgever. Indien Smart Production Solutions naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Smart Production Solutions het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Smart Production Solutions zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Smart Production Solutions wegens schending van rechten van intellectueel eigendom van een Derde is uitgesloten.
- 13.4. Opdrachtgever realiseert zich dat Smart Production Solutions Software van Derden ter beschikking stelt ten aanzien waarvan Smart Production Solutions geen zeggenschap of invloed heeft of heeft gehad bij de totstandkoming en/of aanpassing daarvan. De vrijwaring van Smart Production Solutions uit artikel 14.4 geldt derhalve niet voor Software van Derden. Ten aanzien daarvan gelden de eventuele vrijwaringsvoorwaarden uit de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 14. Geheimhouding**
- 14.1. Opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie (tariefafspraken, programmatuurlijsten, documentatie, benchmarktesten, specificaties, objectcodes, broncodes en machine-leesbare kopieën van de programmatuur, Authenticatiemiddelen daaronder begrepen) van Smart Production Solutions en/of Derden die zij in het kader van de Overeenkomst of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Smart Production Solutions is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 14.2. Opdrachtgever zal met haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens Smart Production Solutions in voor de nakoming daarvan door haar personeelsleden en/of derden en zal Smart Production Solutions schadeloos stellen voor alle schade die zij lijdt als gevolg van een onverhoopte schending daarvan.
- 15. Verwerking persoonsgegevens**
- 15.1. Bij de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt (bijvoorbeeld personeel van Opdrachtgever). Opdrachtgever zal in dat kader en op grond van toepasselijke privacywetgeving (zoals de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming) als verantwoordelijke/ verwerkingsverantwoordelijke worden aangemerkt en Smart Production Solutions als bewerker/verwerker.
- 15.2. Opdrachtgever verleent hierbij aan Smart Production Solutions de opdracht om die persoonsgegevens namens haar te verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst. Smart Production Solutions zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken overeenkomstig een separaat af te sluiten verwerkingsovereenkomst.
- 15.3. In het geval geen separate verwerkingsovereenkomst wordt gesloten zal Smart Production Solutions (a) de desbetreffende persoonsgegevens uitsluitend verwerken in het kader van de opdracht die voortvloeit uit de Overeenkomst en overigens de alle persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de geldende wetten en regelgeving. Onverminderd de eigen verplichting van Opdrachtgever tot het treffen van adequate beveiligingsmaatregelen zal Smart Production Solutions (b) passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever is (c) er mee bekend dat Smart Production Solutions voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van (opslag)diensten van derden en gaat daar bij voorbaat mee akkoord. Voor zover Smart Production Solutions (d) persoonsgegevens laat verwerken door (een) derde(n), zal Smart Production Solutions met de

betreffende derde een bewerkersovereenkomst/ verwerkingsovereenkomst sluiten. Opdrachtgever is (e) gerechtigd om de naleving van deze verplichtingen door Smart Production Solutions te (doen) controleren. De daaraan verbonden kosten zullen voor rekening komen van Opdrachtgever.

- 15.4. Opdrachtgever staat er jegens Smart Production Solutions voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving plaatsvindt, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een Derde. Opdrachtgever vrijwaart Smart Production Solutions en zal haar volledig schadeloos stellen tegen elke rechtsvordering van (een) Derde(n), uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerkingen.
- 15.5. Indien zich bij Smart Production Solutions (onverhoopt) een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen voordoet, zal Smart Production Solutions Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van Smart Production Solutions in dat geval zelf doeltreffende maatregelen te nemen teneinde de uit het incident voortvloeiende negatieve gevolgen zo veel mogelijk ongedaan te maken en verdere negatieve gevolgen zo veel mogelijk te beperken. Smart Production Solutions houdt een logboek bij van de incidenten als bedoeld in het vorige lid, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke incidenten zijn genomen, en geeft daar op verzoek van Opdrachtgever inzage in. Voor zover Opdrachtgever het noodzakelijk acht de betrokkenen te informeren over één of meer incidenten als bedoeld in de voorgaande artikelen zal Smart Production Solutions daaraan alle redelijke medewerking verlenen.

16. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

- 16.1. Op alle Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.2. Alle geschillen, voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank te 's-Hertogenbosch, tenzij partijen in het kader van een specifiek geschil alsnog mediation of arbitrage overeenkomen.