

**1. Definities**

**1.1 Opdracht**

Een schriftelijke formele 'Opdracht tot dienstverlening', afkomstig van de afdeling Vendor Management van KCS, met een verzoek gericht aan Opdrachtnemer tot verlening van een dienst of levering van een product.

**1.2 Opdrachtsom**

De tarieven of prijzen die KCS per Opdracht overeenkomt met Opdrachtnemer.

**1.3 Standaard**

Voorafgaand aan een Opdracht bestaande Infrastructuur, waarvan de intellectuele eigendomsrechten wegens de aard ervan of een uitdrukkelijke en schriftelijke afspraak niet bij KCS rusten.

**1.4 Maatwerk**

Infrastructuur, die door Opdrachtnemer is vervaardigd of door haar in overwegende mate is bewerkt.

**1.5 Infrastructuur**

- a. Programmatuur (ook wel 'Software')
- b. Apparatuur (ook wel 'Hardware')
- c. De verbindingen of koppelingen tussen Programmatuur dan wel Apparatuur ('netwerk').

**1.6 KCS**

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid KLM Catering Services Schiphol BV en waarvan de procuratie is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en de natuurlijke personen die KCS uit hoofde van hun dienstverband vertegenwoordigen.

**1.7 Opdrachtnemer**

Degene die een Opdracht van KCS heeft aanvaard.

**1.8 Derden**

Iedere natuurlijke persoon die niet in dienst is van KCS of Opdrachtnemer, dan wel iedere rechtspersoon die juridisch niet verbonden is met KCS of Opdrachtnemer.

**1.9 Ondersteuning (ook wel 'Support')**

De voor de goede nakoming van de Opdracht benodigde inschakeling van medewerkers van of via Opdrachtnemer.

**1.10 Onderdelen**

De voor de goede nakoming van deze Opdracht benodigde zaken ter Onderhoud of Ontwikkeling.

**1.11 Documentatie**

Schriftelijke informatie behorend bij een Opdracht, onder meer bestemd voor het goede gebruik van Infrastructuur.

**1.12 Contingency**

Een noodsituatie die de productie van KCS ten behoeve van haar klanten voor (wellicht) langer dan 4 uur in ernstige mate verstoort.

**2. Toepasselijkheid**

2.1 Deze Algemene (ICT-) Opdrachtvoorwaarden van KCS zijn van toepassing op elke Opdracht en elk Opdrachtverzoek door KCS als ook op aanbiedingen door of namens Opdrachtnemer, ook indien het onderwerp geen verband heeft met ICT-diensten.

2.2 Indien met betrekking tot de Opdracht tevens sprake is van koop, gelden de Algemene Inkoopvoorwaarden van KCS, onder verwijzing naar nummer KvK en worden op verzoek door KCS aan Opdrachtnemer toegezonden.

**3. I.E., gebruiksrecht en broncode**

3.1 Terzake Standaardinfrastructuur van KCS geldt:

- a. Partijen respecteren de intellectuele eigendomsrechten, indien en voor zover deze bij Derden rusten;
- b. Opdrachtnemer verifieert of KCS een gebruiksrecht behoeft en in dat geval draagt zij zorg voor dat KCS een adequaat gebruiksrecht verkrijgt en behoudt;
- c. Opdrachtnemer staat ervoor in dat KCS geen inbreuk pleegt wegens een Opdracht die door Opdrachtnemer wordt verricht.

3.2 Terzake Maatwerkinfrastructuur van KCS geldt:

- a. de intellectuele eigendomsrechten voortvloeiend uit een Opdracht rusten bij KCS vanaf de feitelijke aanvang ervan, waarbij KCS de broncode uiterlijk op het moment van (her)ingebruikname ontvangt op een door KCS aangegeven wijze en plaats;
- b. indien Opdrachtnemer een gebruiksrecht wenst ten behoeve van andere opdrachtgevers van Opdrachtnemer (tevens niet-concurrerende Derden van KCS), onthoudt KCS goedkeuring niet op onredelijke gronden en eventueel onder nader overeen te komen voorwaarden of voorbehouden.

**4. Opdrachtsom**

4.1 Voorafgaand aan de verrichting van een Opdracht, komen Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste Opdrachtsom (ook wel 'fixed price') dan wel variabele Opdrachtsom (op basis van een nog onbekend aantal te verrichten uren) overeen.

4.2 Alle bedragen zijn in Euro's en exclusief B.T.W.

4.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn bovenstaande vermelde tarieven vast, zodat voor dat gedeelte gedurende de Opdracht geen prijswijziging mogelijk is. De betreffende elementen van de Opdrachtsom hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht te verrichten werkzaamheden, inclusief onderzoek. Hiertoehoe behoort onder meer ook de beschikbaarstelling en kosten van materiaal, gereedschap, installatie, verzekering, heffingen, vergunningen en de financiële verplichtingen, waaronder salaris, onkosten zoals reis- en verblijfkosten, loonheffingen, opleiding terzake de medewerkers van Opdrachtnemer, als ook Documentatie, Ondersteuning en Onderdelen ten behoeve van KCS.

4.4 Ook indien KCS op grond van Artikel 9 lid 1 [Tussentijdse beëindiging] een Opdracht beëindigt om andere reden dan wegens een tekortkoming door Opdrachtnemer of de door haar ingeschakelde personen of onderaannemers, maakt Opdrachtnemer niet tevens aanspraak op een vergoeding.

**5. Factuur en betaling**

5.1 KCS is niet gehouden tot voldoening van voorschot-facturen, noch van facturen wegens nacalculatie die de Opdrachtsom overstijgen.

5.2 Iedere factuur wordt voorzien van een adequate specificatie en uitsluitend per post verstuurd aan:

*KLM CATERING SERVICES SCHIPHOL BV  
Afdeling Crediteurenadministratie (AMS/HY)  
Postbus 75178  
1117 ZS Schiphol*

5.3 Iedere factuur verwijst naar het Opdrachtnummer van KCS en vermeldt in de specificatie tenminste:

- a. de namen van de functionarissen die de Opdracht vervullen;
- b. de bestede tijd in uren of delen daarvan;
- c. de dag, duur en tijdstippen waarop de Opdracht is vervuld.

5.4 Na ontvangst en goedkeuring van de factuur draagt KCS binnen 60 dagen zorg voor betaling.

5.5 Betaling geschiedt met gebruikmaking van de gegevens die Opdrachtnemer aan KCS verstrekt.

5.6 Opdrachtnemer staat er voor in dat alle Derden die terzake van een Opdracht(verzoek) op KCS vorderingsrechten zouden kunnen doen gelden als eersten tijdig, correct en volledig zullen worden voldaan uit de door KCS verrichte betalingen. Op verzoek van KCS toont Opdrachtnemer genoegezamen aan, dat bedoelde Derden het aan hen op dat moment toekomende hebben ontvangen. Bij niet-nakoming van deze op Opdrachtnemer rustende verplichting heeft KCS het recht de vorderingen van bedoelde Derden rechtstreeks namens Opdrachtnemer te voldoen en zulks met de aan Opdrachtnemer verschuldigde Opdrachtsom bevrijdend te verrekenen.

**6. Geheimhouding en publiciteit**

6.1 Partijen onthouden zich van het op enigerlei wijze, al dan niet voor publiciteitsdoeleinden, doen van mededelingen aan derden met betrekking tot de onderneming, medewerkers en hulppersonen, de bedrijfsvoering, de inhoud of uitvoering van een Opdracht(verzoek).

6.2 Het voorgaande is slechts anders na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, welke toestemming niet op onredelijke gronden wordt onthouden. In dat geval informeert de ene Partij de andere vooraf over aard, tekst en omvang van de betreffende publicatie en publicatiemiddelen. De geheimhoudingsplicht blijft bestaan na het einde van een opdracht(verzoek).

6.3 Partijen kunnen elkaar verzoeken aanvullende bepalingen in acht te nemen.

**7. Overdracht en onderaanneming**

7.1 Tenzij KCS hiervoor schriftelijk en uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, is het Opdrachtnemer niet toegestaan rechten of verplichtingen uit deze een Opdracht, deels of geheel, al dan niet direct hieruit voortvloeiend aan Derden over te dragen.

7.2 Tenzij KCS hiervoor schriftelijk en uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, is het Opdrachtnemer niet toegestaan haar vorderingen in relatie tot een Opdracht te verpanden, te cederen of anderszins haar rechten jegens een ander te beperken.

7.3 Opdrachtnemer is bevoegd tot inschakeling van Derden voor de feitelijke uitvoering van een Opdracht, waarbij Opdrachtnemer ervoor instaat dat de onderaannemer en de door laatstgenoemde ingeschakelde medewerkers de bepalingen uit deze Algemene (ICT-)Opdrachtvoorwaarden eveneens in acht nemen, dan wel rekening en risico draagt voor toerekenbare tekortkomingen door of via de onderaannemer.

**8. Verplichtingen**

8.1 Partijen staan ervoor in dat:

- a. zij alle wettelijke en overige geldende overheidsregelingen of voorschriften in acht nemen;
- b. de ene Partij op verzoek van de andere Partij vrijwel onmiddellijk benodigde certificaten, vergunningen, ontheffingen en/of documenten overhandigt;
- c. zij voldoet aan de geldende algemene normen en waarden, zowel in politiek, sociaal als economisch opzicht; dit houdt in dat onder meer (de reële te verwachten kans op) inzet van kinderen in het (in)directe productieproces, veroorzaking van ernstige gevaren voor het milieu, en betrokkenheid van landen waartegen een officieel boycot geldt, niet is toegestaan;
- d. zij ervoor zorgdraagt dat iedere persoon die wordt ingeschakeld en die – al dan niet regelmatig – aanwezig is op de terreinen en gebouwen van KLM of Amsterdam Airport Schiphol de voorschriften naleeft;
- e. de ene Partij haar verplichtingen uit een opdracht (verzoek) niet opschort of beslag legt op zaken of vermogensrechten van de andere Partij in geval van een geschil dan na voorafgaand overleg; Partijen voorkomen bovendien dat derdenbeslag bij de andere Partij wordt gelegd danwel direct wordt opgeheven zonder dat de ene Partij hiervan (im)materieel nadeel ondervindt;
- f. na het verstrijken of tussentijdse beëindiging alle schriftelijke of digitale vertrouwelijke informatie zonder behoud van kopieën uiterlijk binnen één maand retourneert aan de andere Partij;
- g. elkaar anderszins medewerking verlenen.

**9. Tussentijdse beëindiging**

9.1 Onverminderd haar overige rechten, heeft KCS het recht een Opdracht schriftelijk met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen indien:

- a. de andere Partij enige substantiële verplichting niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en deze toerekenbare tekortkoming – indien dit mogelijk of wenselijk is – niet herstelt binnen een door de ene Partij gestelde redelijke termijn – na schriftelijke ingebrekestelling;
- b. conservatoir of executor derdenbeslag wordt gelegd, waardoor de andere Partij of een wezenlijke afnemer van KCS een onaantvaardbare (im)materiële schade lijdt;
- c. sprake is van Contingency (crisisituatie) met tijdelijke of definitieve gevolgen voor (één der) Partijen ongeacht of sprake is van Overmacht;
- d. nakoming door de Wederpartij blijvend onmogelijk is, zonder dat sprake is van overmacht;
- e. de andere Partij faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling heeft aangevraagd, of zijn bedrijf liquideert, danwel op een aanmerkelijk deel van zijn roerende en/of onroerende zaken beslag is gelegd.

**10. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

10.1 Opdrachtnemer aanvaardt de wettelijke bepalingen terzake aansprakelijkheid die gelden voor elke Opdracht, Opdrachtverzoek en offertes door Opdrachtnemer.

10.2 Opdrachtnemer aanvaardt aansprakelijkheid en vrijwaart KCS juridisch en financieel voor aanspraken van KCS of Derden, in geval van een niet, niet tijdige of niet behoorlijke nakoming van enige verplichting uit een Opdracht(verzoek).

10.3 Onder schade wordt onder andere maar niet uitsluitend, ook uitgaven of kosten van KCS verstaan wegens de voornoemde toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer.

10.4 KCS aanvaardt aansprakelijkheid en vrijwaart Opdrachtnemer juridisch en financieel in geval van opzet of grove schuld van KCS. De omvang van de aansprakelijkheid van KCS is beperkt tot het bedrag dat op grond van haar verzekeringspolis wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Letsel- of overlijdensschade is uitgesloten van aansprakelijkheid.

**11. Verzekering**

11.1 Onverminderd Artikel 10 [Aansprakelijkheid en vrijwaring], handhaven, wijzigen of sluit Opdrachtnemer een of meer adequate (aansprakelijkheids) verzekeringen of aanvullingen daarop. Hiertoe behoort ook de verzekering wegens letsel- en overlijdensschade aan door Opdrachtnemer ingeschakelde medewerkers en Derden wegens aanwezigheid op een locatie van KCS danwel de reis naar KCS of ervandaan.

**12. Wijzigingen en reikwijdte**

12.1 Aan formele en/of substantiële afspraken tot stand gekomen via elektronische gegevensuitwisseling (d.w.z. een document zonder gewone handtekening) kan Opdrachtnemer geen rechten ontleen. Iedere bepaling uit de Algemene (ICT-)Opdrachtvoorwaarden of Opdracht geldt onafhankelijk ten opzichte van de overige bepalingen. Indien een bepaling (gedeeltelijk) strijdt met wettelijke bepalingen of anderszins ongeldig zou zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

12.2 Algemene voorwaarden van opdrachtnemer zijn, ongeacht het onderwerp, uitdrukkelijk uitgesloten van toepasselijkheid ter zake een Opdracht(verzoek).

**13. Toepasselijk recht en geschillen**

13.1 Op de Algemene (ICT-)Opdrachtvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Geschillen voortvloeiend uit deze Algemene (ICT-)Opdrachtvoorwaarden of een Opdracht, die door Partijen zijn in onderling overleg zijn op te lossen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.

**BIJZONDERE BEPALINGEN**
**14. Onderhoud en ontwikkeling**
*Definitie 'Onderhoud'*

14.1 Het door Opdrachtnemer voorkómen of herstellen van gebreken in de Infrastructuur in de derde lijn.

14.2 Eerstelijnsonderhoud: eerstegraads Onderhoudswerkzaamheden verricht door KCS (d.w.z. het door KCS registreren en/of het direct oplossen of – na analyse – doorzetten van incidenten naar het tweede lijnsonderhoud).

14.3 Tweedelijnsonderhoud: tweedegraads Onderhoudswerkzaamheden verricht door KCS (d.w.z. het door KCS direct oplossen van doorgezette incidenten uit de eerste lijn of het – na analyse – doorzetten naar de derde lijn).

*Definitie 'Ontwikkeling'*

14.4 Het door Opdrachtnemer leveren van Infrastructuur voorafgaand voor Ingebruikname.

14.5 Het door Opdrachtnemer verbeteren van Infrastructuur na Ingebruikname.

14.6 Een Opdracht tot Onderhoud of Ontwikkeling leidt tot (her)ingebruikname van bestaande KCS - Infrastructuur en bestaat in de regel één of meer van de volgende nader overeen te komen fasen:

- a. Ontwerpen (ook wel 'design')
- b. Vervaardigen (ook wel 'bouwen')
- c. Bewerken (ook wel 'wijzigen')
- d. Installeren (ook wel 'implementeren')
- e. Testen
- f. Ingebruikgeven en/of (Her)ingebruikname formeel door KCS
- g. Verlenen van nazorg.

14.7 Voorafgaand aan de Ontwikkeling of Onderhoud, spreken KCS en Opdrachtnemer eventuele nadere bepalingen af over bijvoorbeeld:

- a. dataconversie
- b. verbeterde versies ('releases')
- c. tijdelijke of definitieve oplossingen
- d. de door KCS beschikbaar te stellen Infrastructuur
- e. het door KCS tijdelijk te staken gebruik van Infrastructuur
- f. ondersteuning in de vorm van stand-by diensten
- g. benodigde Onderdelen
- h. onoordeelkundig gebruik
- i. op verzoek van Opdrachtnemer door KCS aan te reiken benodigde informatie.

14.8 Indien KCS voldaan heeft aan de van haar zijde verwachte informatievoorziening aan Opdrachtnemer, staat Opdrachtnemer in voor het door haar verrichte en te verrichten Onderhoud.

14.9 Terzake bij KCS bestaande en toekomstige Infrastructuur blijft het risico in de oorzaak als ook de gevolgen daarvan voor de productie van KCS als gevolg van een Opdracht voor rekening van Opdrachtnemer tot het moment van formele (her)ingebruikname.

**15. Advisering**
*Definitie 'Advisering'*

15.1 Het aan- of afraden van mogelijke besluiten over de Infrastructuur dan wel strategische thema's van KCS.

15.2 Voorzover dit niet in de Opdracht is overeengekomen, gelden de wettelijke bepalingen en vergelijkbare jurisprudentie.

**16. Licentiebeheer**
*Definitie 'Licentiebeheer' (ook wel Gebruiksrechtenbeheer)*

16.1 Het voorkomen of herstellen van tekortkomingen in de nakoming van licentie-afspraken tussen KCS en een Derde.

**17. Overige opdrachten**
*Definitie 'Overige Opdrachten'*

17.1 Het verrichten van dienstverlenende opdrachten, indien of voorzover deze niet onder de reikwijdte van een van bovenstaande Opdrachten vallen.

17.2 Partijen maken eventueel nadere bijzondere afspraken.

**18. Koop**

18.1 De eigendomsoverdracht van Standaardinfrastructuur door of via Opdrachtnemer aan KCS en betaling door KCS.

18.2 De Algemene Inkoopvoorwaarden van KCS, met KVK-nummer 3408471, zijn van toepassing en worden op verzoek van Opdrachtnemer toegezonden.

18.3 Voor het overige zijn de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek en relevante jurisprudentie van toepassing.

**19. Huur of Lease**
*Definitie 'Huur/lease'*

19.1 Het verstrekken van het bezit van Standaardinfrastructuur via Opdrachtnemer aan KCS en betaling door KCS

**20. Opleiding**
*Definitie 'Opleiding'*

20.1 Een training met bijbehorende opleidingsdocumentatie bestemd voor vijf deelnemers in dienst van KCS van of namens KCS, die tenminste een dagdeel van 4 uren bestrijkt.

20.2 Alle andere benodigde opleidingen of trainingen worden geacht te zijn begrepen in een van de andere Opdrachten.

20.3 Artikel 3 (I.E., gebruiksrechten en broncode) is onverminderd van toepassing.

20.4 Partijen kunnen aanvullende bepalingen over Opleiding overeen komen, zoals bijvoorbeeld over aanmelding, annulering en prijs.

**21. Detachering**

21.1 In geval van Detachering blijft Opdrachtnemer als detachierende Partij formeel werkgever van de gedetacheerde persoon ('gedetacheerde'). Wegens detachering staat Opdrachtnemer ervoor in dat nimmer een arbeidsovereenkomst tussen KCS en de gedetacheerde ontstaat.

21.2 KCS voldoet de hiervoor verschuldigde Opdrachtsom uitsluitend aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voldoet haar (betalings)verplichtingen rechtstreeks aan de gedetacheerde, derhalve zonder tussenkomst door KCS. KCS belooft gedetacheerde nimmer (extra) zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke instemming van Opdrachtnemer.

21.3 De arbeidsvoorwaarden van Opdrachtnemer blijven van toepassing op de gedetacheerde.

21.4 De feitelijke leiding en het toezicht rust bij KCS, waarbij bovendien de volledige Gedragscode van KCS van toepassing is.

21.5 Artikel 3 (Intellectuele Eigendomsrechten, Gebruiksrechten en Broncode) is onverminderd van toepassing.

21.6 Detachering kan, voldoende gemotiveerd door KCS, tussentijds worden beëindigd.

21.7 De bepalingen terzake overeenkomst van opdracht, als vermeld in Titel 7 Boek 7 Burgerlijk Wetboek zijn aanvullend van toepassing. De bepalingen uit de Algemene (ICT-)Opdrachtvoorwaarden prevaleren boven wettelijke afwijken- de aanvullende bepalingen.

21.8 Partijen kunnen aanvullende bepalingen over Detachering overeenkomen.