

2TWNTY4 B.V. Algemene voorwaarden Software

Dit document beschrijft de algemene voorwaarden van 2TWNTY4 b.v. voor het gebruik van de applicatie. Voor de algemene voorwaarden wordt verwezen naar het document Algemene Voorwaarden 2TWNTY4 b.v.. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten 2TWNTY4 b.v. en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

Algemene software voorwaarden

Artikel 1 – Definities

In dit document hebben de volgende termen, startend met een hoofdletter, de volgende betekenis:

- 1.1. Applicatie(s):
De software producten die 2TWNTY4 aanbiedt aan haar Gebruikers. Deze software producten zijn het geheel of een deel van computerprogramma('s) in machineleesbare code. Hieronder is mede begrepen allerlei statistische data en algoritmes die door de software worden gegenereerd met gebruikmaking van de Content. De software producten worden ook vaak als toolpacks en tools beschreven.
- 1.2. Bijlage:
Dit document dat een integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst waaraan ze is toegevoegd of waarnaar in de Overeenkomst wordt verwezen.
- 1.3. Bronsystemen:
De systemen waarmee de Applicaties worden gekoppeld en waarvan ze de gegevens gebruikt of de systemen waarvan ze afhankelijk is om haar functionaliteit te kunnen garanderen.
- 1.4. Content:
De inhoud van de Applicatie(s) die kunnen bestaan uit bijvoorbeeld door het Ziekenhuis hierin geplaatste data (zoals patiëntgegevens, kengetallen van het Ziekenhuis, aantallen bedden, afdelingen, namen etc), die in de vorm van computerbestanden of anderszins door of namens Ziekenhuis in de Applicaties zijn opgenomen.
- 1.5. Gebruiker(s):
Medewerker(s) van het Ziekenhuis of dochterorganisatie(s) die werkzaamheden verricht(en) met behulp van de Applicatie(s).
- 1.6. Gebruiksrecht:
Het persoonlijke, niet overdraagbare, niet exclusieve recht om de Applicatie(s) te gebruiken zoals bepaald in artikel 2.
- 1.7. Ingebruikname:
De start van het gebruik van de applicatie in de organisatie. Dit is de datum van totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen tussen het Ziekenhuis en 2TWNTY4.
- 1.8. Koppeling(en):
Door 2TWNTY4 of een hiertoe door 2TWNTY4 erkende partij aangelegde verbindingen tussen de Applicatie(s) en de data uit de bronsystemen van het Ziekenhuis die leiden tot het importeren van Content in de Applicatie(s).
- 1.9. Licentie:
Het persoonlijke, niet overdraagbare, niet exclusieve recht om de Applicatie(s) te gebruiken zoals bepaald in artikel 2, ook wel het Gebruiksrecht genoemd.
- 1.10. Locatie:
De locaties en onderdelen van het Ziekenhuis waarvoor het Gebruiksrecht in de Overeenkomst is toegekend.

- 1.11. Onderhoud:
Diensten met betrekking tot ondersteuning van het Ziekenhuis, herstel van Fouten en levering van Releases, Versies en Updates.
- 1.12. Overeenkomst:
De overeenkomst van 2TWNTY4 met het ziekenhuis. De algemene voorwaarden beschreven in deze bijlage maken integraal deel uit van de overeenkomst met het ziekenhuis. De overeenkomst komt tot stand na goedkeuring van de offerte en kan eventueel nog beschreven worden in een apart afgesloten overeenkomst.
- 1.13. Overmacht:
De situatie van niet-toerekenbaar tekortkomen van een Partij in de nakoming van haar verplichtingen op grond van deze Overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:75 BW, inclusief te late levering door toeleveranciers en overmacht aan de zijde van hulppersonen. Te late betaling kan nimmer overmacht opleveren.
- 1.14. Release(s):
Het ter beschikking stellen van Versies en Updates.
- 1.15. Verbindingen:
Enigerlei vorm van communicatie tussen de Applicatie(s) geplaatst op een (mobile) device enerzijds en de database en middleware van de Applicaties anderzijds.
- 1.16. Nieuwe versie:
Een nieuwe versie van de applicatie met nieuwe functionaliteiten. Een versie krijgt een volgend versienummer in de officiële notatie van de Applicatie(s).
- 1.17. Update:
Een wijziging in de huidige versie van de applicatie die bepaalde problemen oplost of nieuwe of gewijzigde functionaliteiten bevat. De problemen kunnen bestaan uit door de gebruikers gemelde bugs/problemen, of door 2TWNTY4 geïnitieerde oplossingen van gedetecteerde softwarefouten. Een update krijgt een volgend volgnummer in de officiële notatie van de Applicatie(s).
- 1.18. Ziekenhuis:
De zorgorganisatie waarmee 2TWNTY4 de overeenkomst is aangegaan.

Artikel 2 – Verlening van licentie

- 2.1. Aan het Ziekenhuis wordt een persoonlijk; niet overdraagbaar; niet exclusief recht verleend om de Applicaties zoals opgenomen in de Overeenkomst te gebruiken, voor toepassing binnen haar bedrijfsvoering.
- 2.2. Iedere Applicatie mag gebruikt worden gedurende de looptijd die overeengekomen is, en binnen de Locaties van het Ziekenhuis zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 2.3. Iedere Applicatie mag gebruikt worden conform de voorwaarden die opgenomen zijn in de overeenkomst.
- 2.4. Na Overeenkomst heeft het Ziekenhuis het Gebruiksrecht voor de bestaande versie van de Applicaties die opgenomen zijn in de Overeenkomst, inclusief de Updates die voor deze versie worden uitgebracht.
- 2.5. De looptijd van het Gebruiksrecht is conform de looptijd die beschreven staat in de Overeenkomst. Het Gebruiksrecht start op datum van de acceptatie van de technische installatie van de 2TWNTY4 omgeving.
- 2.6. Bij een verandering in de organisatie van het Ziekenhuis door fusie, overname, of andere uitbreiding, zal het Gebruiksrecht van de Applicatie(s) enkel gelden voor het oorspronkelijke organisatiedeel dat in de Overeenkomst is vermeld of bedoeld. Voor de nieuwe organisatiedelen zal een nieuwe afspraak moeten worden gemaakt tussen 2TWNTY4 en het Ziekenhuis.

Artikel 3 – Prijsindexering

- 3.1. 2TWNTY4 is gerechtigd de in de overeenkomst vermelde prijzen jaarlijks te verhogen volgens het consumentenprijsindexcijfer voor alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau van de Statistiek.

Artikel 4 – Betalingsvoorwaarden

- 4.1 Facturatie van de licentie kosten geschiedt jaarlijks afhankelijk van de gekozen versie, tenzij anders overeengekomen.
- 4.2 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na facturatedatum, tenzij anders overeen gekomen in de overeenkomst.
- 4.3 Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist, indien betaling achterwege blijft, kan het bureau met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.
- 4.4 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

Artikel 5 – Intellectuele Eigendomsrechten

- 5.1 2TWNTY4 garandeert dat zij gerechtigd is om Ziekenhuis het Gebruiksrecht en overige rechten als bepaald in deze Bijlage te leveren.
- 5.2 Ziekenhuis stemt er mee in dat het recht op, het eigendom van en alle intellectuele eigendoms- en aanverwante rechten, waaronder auteursrecht en bedrijfsgeheimen, op de Applicatie(s) en elke volledige of gedeeltelijke kopie van de Applicatie(s), niet zullen worden overgedragen aan Ziekenhuis en eigendom blijven van 2TWNTY4 respectievelijk diens licentiegever.
- 5.3 De Applicatie(s) mogen niet worden gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 2TWNTY4. Elke wijziging aan de Applicatie(s) berust bij 2TWNTY4 en wordt bij deze Bijlage in Licentie gegeven aan Ziekenhuis.
- 5.4 2TWNTY4 vrijwaart Ziekenhuis tegen alle vorderingen door derden inhoudende de bewering dat het gebruik van de Applicatie(s) inbreuk maakt op een intellectuele eigendomsrecht van een derde met dien verstande dat:
- Ziekenhuis 2TWNTY4 onverwijld op de hoogte stelt van een dergelijke vordering;
 - 2TWNTY4 de exclusieve zeggenschap heeft over het verweer en alle hiermee verband houdende onderhandelingen over schikkingen;
 - Ziekenhuis meewerkt aan het verweer en alle hiermee samenhangende bewijzen verstrekt voor zover deze in zijn macht zijn.
- 5.5 In geval op grond van een rechterlijke uitspraak onherroepelijk wordt vastgesteld dat de Applicatie(s) inbreuk zouden maken op enig intellectueel eigendomsrecht dat toebehoort aan een derde, of indien er naar de opvatting van 2TWNTY4 een gerede kans bestaat dat een dergelijke inbreuk zich voor zal doen, dan zal 2TWNTY4 uitsluitend gehouden zijn tot:
- De hieruit voortvloeiende kosten, schadevergoedingen en redelijke kosten van juridische vertegenwoordiging betalen, zoals die bij in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak aan Ziekenhuis worden toegewezen, of waar overeenstemming over wordt bereikt in een schikking en
 - Naar eigen keuze:
 - De Applicatie(s) terugnemen en de verwervingskosten retourneren met aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding of:
 - Er zorg voor dragen dat Ziekenhuis de Applicatie(s) of andere functioneel gelijkwaardige software zonder problemen kan blijven gebruiken.

Artikel 6 – Content

- 6.1 2TWNTY4 zorg voor een goede werking van de Applicatie(s) waarbij de Koppelingen er zorg voor dragen dat de Applicatie(s) met de Ziekenhuisspecifieke Content worden gevuld.
- Ziekenhuis zal ervoor zorgdragen dat de informatie zoals vernoemd in artikel 5.2 van deze Bijlage aangeleverd wordt conform de overeengekomen werkwijze en periodiciteit.
 - 2TWNTY4 zal ervoor zorgdragen dat de aangeleverde informatie op een correcte wijze verwerkt wordt in de Applicatie(s), zoals vernoemd in artikel 5.2 van deze Bijlage.
- 6.2 Teneinde de Applicatie(s) optimaal te kunnen gebruiken, is het voor sommige Applicatie(s) noodzakelijk dat deze inter-operabel gemaakt worden met de bronsystemen van het Ziekenhuis. Deze informatie wordt enkel gebruikt voor input en analyse door de Applicatie(s) en derhalve zijn leesrechten voldoende.
- De hiertoe noodzakelijke Koppelingen worden in overleg tussen 2TWNTY4 en het Ziekenhuis ingesteld:
- 2TWNTY4 geeft het Ziekenhuis aan welke informatie op welke wijze en met welke periodiciteit ter beschikking gesteld dient te worden aan 2TWNTY4.
 - Het Ziekenhuis levert de informatie aan op de gevraagde wijze en de overeengekomen periodiciteit.
- 6.3 2TWNTY4 zorgt dat de aangeleverde informatie opgenomen wordt in de ter beschikking gestelde Applicatie(s)
- 6.4 Het is de verantwoordelijkheid van Ziekenhuis om er voor zorg te dragen dat de Content accuraat en volledig is. Ziekenhuis is hierbij verantwoordelijk voor de juiste registratie in de bronsystemen van het Ziekenhuis. 2TWNTY4 garandeert enkel de juistheid van de output van de Applicatie(s), indien de door Ziekenhuis aangeleverde Content accuraatheid en volledig is.
- 6.5 Ten behoeve van verbetering van het gebruik van de applicatie, alsmede rapportering aan het ziekenhuis met betrekking tot het gebruik van de applicatie volgt 2TWNTY4 het klikgedrag van de gebruiker op (welke kaarten en schermen worden frequent gebruikt door welke gebruikers).

Artikel 7 – Aansprakelijkheid

- 7.1 2TWNTY4 garandeert dat de Applicatie(s) zullen functioneren in overeenstemming met de functionaliteiten die ze bevatten. Ziekenhuis begrijpt echter en stemt ermee in dat:
- a. Ziekenhuis voldoende relevante expertise moet hebben om de Applicatie(s) naar behoren te gebruiken;
 - b. Ziekenhuis verantwoordelijk is voor een regelmatige back-up van zijn gegevens en de accuraatheid van de Content, Koppelingen en Verbindingen. 2TWNTY4 levert de Applicatie(s) in eerste instantie accuraat aan en houdt Ziekenhuis op de hoogte van relevante wijzigingen;
 - c. Ziekenhuis volledig zelf verantwoordelijk is voor de beslissingen die zij neemt in het kader van haar resource planning en de Applicatie(s) hiertoe slechts enige ondersteunende informatie biedt.
 - d. Bij Overmacht Ziekenhuis geen beroep toekomt op (de nakoming van) contractuele verplichtingen door 2TWNTY4.
- 7.2 Ziekenhuis begrijpt voorts dat de Applicatie(s) mogelijk niet volledig vrij van fouten zal zijn en dat het slechts een indicatieve en adviserende functie heeft. 2TWNTY4 is echter wel gebonden om deze fouten op te lossen zoals beschreven in artikel 9.
- 7.3 Een aan Ziekenhuis verleende garantie uit hoofde van deze Bijlage is niet van toepassing op Fouten die het gevolg zijn van:
- a. ongeoorloofde wijzigingen aan de Applicatie(s);
 - b. gebruik op een wijze waarvoor de Applicatie(s) niet ontworpen of bedoeld zijn door 2TWNTY4;
 - c. foute of ontbrekende gegevens uit de Koppelingen;
 - d. interconnectie en/of gebruik van de Applicatie(s) met andere producten, de Content en de Verbindingen, tenzij en voorzover 2TWNTY4 dat schriftelijk heeft aanvaard;
 - e. installatie of onderhoud dat niet in overeenstemming is met de instructies voor installatie;
 - f. gebruik op een wijze die niet in overeenstemming is met de technische gegevens van de Applicatie(s).
- 7.4 Onverminderd het elders in deze Bijlage bepaalde zal de totale aansprakelijkheid van 2TWNTY4 met betrekking tot haar prestatie uit hoofde van deze Overeenkomst beperkt zijn tot vergoeding van directe schade tot een maximum van het bedrag van de Licentievergoeding (exclusief BTW) als betaald door Ziekenhuis gedurende de voorafgaande 12 (twaalf) maanden.

- 7.5 2TWNTY4 is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte of gevolgschade – inclusief gevolgschade, winstderving, verlies van reserves en verlies door onderbreking van productie.
- 7.6 Geen recht op schadevergoeding zal ooit ontstaan, tenzij Ziekenhuis de schade schriftelijk aan 2TWNTY4 meldt zo spoedig mogelijk nadat deze zich voordoet.
- 7.7 De beperkingen als uiteengezet in deze Bijlage zijn niet van toepassing indien schade het direct gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het hoogste leidinggevend personeel van 2TWNTY4 of haar onderaannemers, of indien en voor zover een dergelijke beperking verboden is op grond van toepasselijk dwingend recht.
- 7.8 2TWNTY4 heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Artikel 8 – Duur en Beëindiging

- 8.1 Deze Bijlage treedt in werking op datum van de overeenkomst waar ze deel van uitmaakt. Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigt ook het Licentierecht dat met deze Bijlage wordt verstrekt aan het Ziekenhuis.
- 8.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal het Ziekenhuis het gebruik van de Applicatie(s) staken en de Applicatie(s) teruggeven aan 2TWNTY4, of – met voorafgaande schriftelijke instemming van 2TWNTY4 – alle kopieën van de Applicatie(s) en de vernietigen. Evenzo zal 2TWNTY4 alle vertrouwelijke informatie van of met betrekking tot Ziekenhuis en Dochterorganisaties en Locaties waarover zij beschikken teruggeven of – met voorafgaande schriftelijke toestemming van Ziekenhuis – vernietigen.
- 8.3 Bij beëindiging van het Gebruiksrecht van één of meerdere Applicatie(s) zullen Ziekenhuis en Dochterorganisatie(s) en Locaties het gebruik van deze Applicatie(s) en de bijhorende Koppelingen staken en deze Applicatie(s) en de bijhorende Koppelingen teruggeven aan 2TWNTY4, of – met voorafgaande schriftelijke instemming van 2TWNTY4 – alle kopieën van deze Applicatie(s) en de bijhorende Koppelingen vernietigen.

Artikel 9 – Geheimhouding

- 9.1 De Applicatie(s) bevatten, of zijn afgeleid van, vertrouwelijke informatie van 2TWNTY4 en diens licentiegevers. Ziekenhuis verbindt zich derhalve om de Applicatie(s) vertrouwelijk te behandelen en dienovereenkomstig te beschermen;
- 9.2 2TWNTY4 verbindt zich om de Content van Ziekenhuis te behandelen als vertrouwelijk en zal deze informatie geheimhouden;
- 9.3 2TWNTY4 begrijpt dat de Content die de Applicatie(s) verwerken van zeer vertrouwelijke aard is en zal deze informatie geheimhouden. 2TWNTY4 zal er op toezien dat de Applicatie(s) voor zoveel als redelijker- en technische wijs mogelijk voldoen aan de beveiligingsstandaarden zoals deze binnen de ziekenhuis branche gelden zoals de NEN 7510 en 7512.
- 9.4 De verwerking van de Content vindt plaats in een database binnen de Applicatie(s), 2TWNTY4 zal terzake de privacy regelgeving in acht nemen.
- 9.5 2TWNTY4 heeft het recht om niet-privacy gevoelige informatie uit de Applicatie(s) te gebruiken voor onderzoeks- en vergelijkingsdoeleinden. Indien 2TWNTY4 deze informatie wilt gebruiken zal het dit melden aan het Ziekenhuis.

Artikel 10 – Onderhoud

- 10.1 Het door of namens 2TWNTY4 te leveren onderhoud omvat uitsluitend het remote te verrichten onderhoud op de Applicatie(s) en diensten van een remote service desk. Ieder ander onderhoud wordt uitgesloten. Indien partijen daar nadere afspraken over maken kan onderhoud op de locatie(s) van het Ziekenhuis tot de mogelijkheden behoren.
- 10.2 Het door of namens 2TWNTY4 te leveren onderhoud omvat uitsluitend het te verrichten onderhoud op de versie van de Applicatie(s) waarop het Ziekenhuis recht heeft volgens de gebruikerslicentie.
- 10.3 Het onderhoud is ingedeeld in volgende 3 categorieën:
- Categorie 1: Adaptief en preventief onderhoud*
 - Terbeschikkingstelling Versies
 - Terbeschikkingstelling Updates
 - Categorie 2: Correctief onderhoud*
 - Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opsporen en herstellen van alle door het Ziekenhuis geconstateerde en gemelde onvolkomenheden van de Applicatie(s).

- Deze onvolkomenheden kunnen ingedeeld worden in categorieën van problemen. De gehanteerde categorieën van problemen staan beschreven in de SLA zoals die met het Ziekenhuis wordt overeengekomen.

Categorie 3: Verzoeken aan 2TWNTY4

- Verzoeken om toelichting ten aanzien van het functioneren (bijvoorbeeld: een verzoek om uitleg met betrekking tot de functionaliteiten, een verzoek tot het aanleveren van extra documentatie)
 - Verzoeken tot wijzigingen in de bestaande software. Deze verzoeken betreffen uitbreidingen en aanpassingen met betrekking tot de in gebruik zijnde Applicatie(s)
- 10.4 Verzoeken tot aanpassing van de bestaande koppelingen (onder andere bij wijziging in de bronsystemen)

10.5 Opbouw van de onderhoudsvergoedingen:

10.5.1 Adaptief en preventief onderhoud

- De terbeschikkingstelling van Updates gebeurt, zodra deze beschikbaar komen, zonder aanvullende vergoeding.
- De terbeschikkingstelling van Nieuwe versies gebeurt, na akkoord van het Ziekenhuis ten aanzien van de prijsstelling die geldt voor de terbeschikkingstelling van de Nieuwe Versie.
- Indien de implementatie van deze Versies of Updates noodzaakt tot aanpassing van bestaande koppelingen dan zal 2TWNTY4 aan Ziekenhuis aangeven op welke wijze de aanvullende informatie aangeleverd dient te worden en met welke periodiciteit.

10.5.2 Correctief onderhoud

- De onvolkomenheden (zie artikel 10.3, categorie 2) waarvoor conform afspraak in de SLA geen vergoeding geldt worden, na melding, opgelost, zonder aanvullende vergoeding, indien en voor zover het Ziekenhuis aan al haar verplichtingen tijdig heeft voldaan.
- De onvolkomenheden (zie artikel 10.3, categorie 2) waarvoor conform afspraak in de SLA een vergoeding geldt worden afhankelijk van de in de SLA opgenomen afspraken gefactureerd op nacalculatie of na aanbieding van een offerte voor de uit te voeren werkzaamheden.
- De gehanteerde vergoeding voor de werkzaamheden op nacalculatie bedraagt € 125,00 per ingezette werknemer van 2TWNTY4 per uur.
Indien de gepleegde interventies buiten de werktijden plaats dienden te vinden dan zullen de volgende toeslagen berekend worden:

	0:00 – 5:00	5:00 – 8:30	8:30 – 17:30	17:30 – 24:00
Maandag t/m vrijdag	+50 %	+25 %	+0 %	+25 %
Zaterdag	+100 %	+75 %	+50 %	+75 %
Zon- en feestdagen	+150 %	+125 %	+100 %	+125 %

10.5.3 Verzoeken aan 2TWNTY4

- Verzoeken om toelichting of advies ten aanzien van het technisch functioneren: Deze verzoeken worden aan het Ziekenhuis gefactureerd via nacalculatie. Het gehanteerde bedrag hiervoor bedraagt € 125,00 per ingezette werknemer per uur. Het Ziekenhuis ontvangt steeds een offerte met een inschatting van 2TWNTY4 met betrekking tot het aantal nodige uren om te voldoen aan het verzoek.
 - Verzoeken tot klantspecifieke wijzigingen in de bestaande Applicatie(s) of aanpassing van de bestaande koppelingen: Voor deze verzoeken maakt 2TWNTY4 steeds een aparte offerte op, gespecificeerd op het voorliggend verzoek.
- 10.6 De onderhoudsvergoedingen met nacalculatie zijn verschuldigd volgens de in betreffende factuur toegezonden betalingstermijn. Standaard zal een betalingstermijn van 30 dagen worden gehanteerd.
- 10.7 Alle in dit artikel vernoemde onderhoudsprijzen zijn exclusief BTW en andere door de overheid opgelegde belastingen, en inclusief reis- en verblijfskosten.
- 10.8 2TWNTY4 is gerechtigd de onderhoudsvergoedingen jaarlijks te verhogen volgens het consumentenprijsindexcijfer voor alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau van de Statistiek, beginnend bij het jaar 2016.

- 10.9 Meldingen met betrekking tot correctief onderhoud worden in principe uitsluitend aan de 2TWNTY4 Servicedesk gedaan door de applicatiebeheerders. Dit impliceert dat de 1^e lijns helpdesk ten behoeve van gebruikers, binnen het Ziekenhuis dient te worden ondergebracht.
- 10.10 De procedures voor ingebruikname van Updates en Nieuwe versies staan beschreven in de SLA.
- 10.11 Procedure voor verzoeken
- a) Melding van het verzoek aan 2TWNTY4
 - b) Beoordeling van het verzoek door 2TWNTY4, en uitbrengen van de offerte (inclusief start- en doorlooptijd)
 - c) Goedkeuring (of niet) van de uitgebrachte offerte door het Ziekenhuis.
 - d) Bij goedkeuring: uitvoering van het verzoek
- 10.12 Alle onderhoudsdiensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover door een daartoe bevoegd persoon schriftelijk aan het Ziekenhuis een resultaat is toegezegd, welk resultaat met voldoende bepaalbaarheid is omschreven.
- 10.13 Het onderhoud laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van het Ziekenhuis voor het beheer van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Het Ziekenhuis is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot het Ziekenhuis staan.
- 10.14 Onderhoud en werkzaamheden die nodig zijn als een gevolg van onjuist en niet bij aanvang door het Ziekenhuis aan 2TWNTY4 beoogd gebruik van de Applicatie(s) of van andere oorzaken, behoren niet tot de verplichtingen van 2TWNTY4 op grond van deze Bijlage.
- 10.15 Als het Ziekenhuis besluit over te gaan naar andere bronsystemen, of de bronsystemen zodanig wijzigt dat de koppelingen met de 2TWNTY4 Applicatie(s) niet meer werken, dan is 2TWNTY4 niet verplicht de Applicatie(s) (en/of bijhorende koppelingen) zonder kosten aan te passen of opnieuw te implementeren.
- 10.16 Onderhoud en werkzaamheden die nodig zijn als een gevolg van verkeerde registratie binnen de bronsystemen (bijvoorbeeld registratie die niet gebeurt conform de afspraken die vastgelegd zijn tijdens de implementatie) behoren evenmin tot de verplichtingen van 2TWNTY4.