

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit document is opgemaakt op basis van een serie van veronderstellingen die, indien niet gevalideerd, een overzicht van termijnen, prijzen en zelfs methodologie voor elk project impliceren.

Als een service fout optreedt ten gevolge van eventuele vertragingen veroorzaakt door de klant of klantactiviteit, zal TWO evalueren wat de gevolgen zijn ten aanzien van deze bepalingen en algemene voorwaarden.

Wij gaan er vanuit dat het projectteam van TWO en het team van de klant als een uniek team samenwerken, met de gemeenschappelijke doelstelling om dezelfde punten te bereiken, zoals vastgesteld in de Projectdefinitie.

### **TWO is aansprakelijk voor**

1. Leveren van de diensten en/of producten benodigd in dit voorstel, volgens alle voorwaarden die vóór en na dit punt zijn vastgelegd;
2. Het toewijzen van een Project Manager, die verantwoordelijk is voor alle communicatie tussen de klant en TWO, volgens de projectfocus;
3. Produceren en beheren van alle middelen die noodzakelijk zijn voor het welslagen van het project;
4. Vergaderingen met het project team instellen om te alle activiteiten plannen, data en het corrigeren van eventuele problemen met de planning inzake het project;
5. Het beheren, door TWO van alle verzoeken om wijzigingen;
6. Voorafgaand alle testversies van het project testen;
7. Kennis (praktijktraining) overdragen aan klanten of aan het technische personeel.

### **TWO is niet aansprakelijk voor**

1. Vertragingen en storingen die opgetreden, tenzij dit de nadrukkelijk verantwoordelijkheid van TWO is;
2. Het maken van back-ups voor- en na de uitvoering van het project buiten het hosting toepassingsgebied om;
3. Aanvullende configuraties met besturingssystemen, merk gebonden systemen en andere systemen van een derde partij, welke niet in dit voorstel zijn geïdentificeerd;
4. De gegevensintegriteit en samenhang, versiebeheer en backing up databases;
5. Identificeren en/of oplossen van elk probleem met betrekking tot de mechanica of het beleid van een derde partij zoals Facebook, Google, Microsoft Office, Microsoft Windows, iOS, OSX, Firefox, Layar, Internet Explorer of andere partijen;
6. Compatibiliteit tussen alle versies van deze software, het hostingplatform dat is gehost door TWO en de software die is ontwikkeld door TWO zelf.

## VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De klant is aansprakelijk voor:

1. De nodige beslissingen nemen om ervoor te zorgen dat aan deadlines en de projectdefinitie wordt voldaan;
2. Direct contact opnemen en elk project team lid betrekken om enige twijfel te doen verduidelijken, welke betrekking heeft tot het project;
3. Definiëren en/of goed te keuren van alle business logica;

4. Het scheppen van de noodzakelijke voorwaarden om bij te dragen aan de effectieve ontwikkeling en het consultancy werk;
5. Het formuleren van een geschreven wijzigingsverzoek ten aanzien van de projectspecificaties;
6. Het aanwijzen door de klant van een project manager, met de autoriteit om te handelen en beslissen namens de klant ten behoeve van alle vragen met betrekking tot dit project;
7. -Identificeren en interpreteren van alle wetten en regels die van toepassing zijn op de ontwikkelde systemen en/of systemen in bezit van de klant waarbij TWO toegang dient te verkrijgen in de loop van het huidige project;
8. Ervoor zorgen dat systemen en programma's voldoen aan de voorwaarden van deze wetten en regels;
9. Inhoud van elke database, selectie en installatie van besturingselementen voor uw toegang, back-ups en herstel van gegevens.

## CONCLUSIE VAN DE CRITERIA

TWO beschouwt haar diensten voltooid, volgens de voorwaarden van het voorstel, als een van de volgende situatie zich voordoet:

1. TWO levert alle projectproducten aan de klant op, in een stabiele productie versie;
2. KLANT of TWO beëindigt de overeenkomst volgens de afgesproken ontwikkelingen aangaande het project, volgens de voorwaarden gespecificeerd in het goedgekeurde voorstel of in het ondertekende contract;

## Kwaliteit Plan

Onze diensten omvatten alle algemene activiteiten voor het leveren van onze software-oplossingen, met inbegrip van ontwerp, marketing, verkoop, ondersteuning, installatie, hosting, hardware en andere consultancy, nodig om binnen projecten doelstellingen te bereiken.

Bij het opleveren van projecten, spelen kwaliteitsnormen een belangrijke rol voor onze teaminspanning en is een kernelement in de strategie voor de ontwikkeling. Ten aanzien hiervan stelt TWO dat op alle projecten een kwaliteits- en onderhoudsplan is opgesteld en bijgewerkt.

Ons gebruikelijke kwaliteitsplan omvat altijd maar niet uitsluitend een leveringsplan en schema, een procedure voor testen, een procedure van aanvaarding en ondersteuning van de protocollen.

Aan het einde van elk project vraagt TWO aan haar klanten het project te evalueren. Hierdoor verkrijgt TWO direct inzicht in het tevredenheidsniveau van de klant, die de voortdurende verbetering van onze diensten ten gevolge heeft.

De middelen voor elk project hebben de basisvaardigheden, project kennis en ervaring noodzakelijk voor een succesvolle uitvoering van alle fasen.

## BTW

Op alle diensten is BTW verschuldigd

## REISKOSTEN

Met betrekking tot alle reizen buiten Lissabon (Portugal), Utrecht (Nederland) en Kopenhagen (Denemarken), gelden de volgende tarieven:

- Voor reizen op nationaal grondgebied wordt 0,50 € / Km in rekening gebracht;

- Tolgelden worden gefactureerd volgens de werkelijke kosten;
- Accommodatie (indien nodig) zal worden gefactureerd volgens de werkelijke kosten;
- Bij het reizen, zal een Per Diem regeling in de waarde van €250,00 worden toegewezen aan alle resources die werken buiten het kantoor;
- Alle internationale reiskosten zullen afzonderlijk worden gefactureerd van geval tot geval.

## **BELASTINGEN**

Alle waarden moeten worden gezien exclusief BTW.

## **KOSTEN MET BETREKKING TOT VERTRAGINGEN EN PROBLEMEN**

Alle extra kosten welke het resultaat van vertragingen en noodzakelijke activiteiten om problemen op te lossen om redenen waarvan de klant aansprakelijk is, zullen afzonderlijk worden beoordeeld en zal onderwerp van onderhandelingen zijn inzake extra facturering voor elk project.

## **KOSTEN MET BETREKKING TOT WIJZIGINGEN**

Alle extra kosten die uit de noodzakelijke werkzaamheden voortvloeien om veranderingen in het project aan te brengen dienen afzonderlijk te worden ingehuurd.

## **BETALINGSCONDITIES**

Rekeningen hebben een betalingstermijn van 30 dagen, gerekend vanaf de factuurdatum. Als de betaling wordt overschreden met nog eens 30 dagen (60 dagen in totaal), zal een stijging van 5% worden toegepast op alle prijzen vermeld in voorstel, exclusief BTW. Als de betalingstermijn nog eens 30 dagen wordt overschreden (90 dagen in totaal), wordt een cumulatieve stijging van 10% toegepast op alle prijzen vermeld in voorstel, exclusief BTW.

Indien de betaling niet wordt voldaan, behoudt TWO zich het recht voor een additionele rente van maximaal 5% / maand toe te passen. Vertragingen kunnen leiden tot een tijdelijke opschorting van de projectontwikkeling.

Kosten voor incasso en gerechtelijke procedures zullen worden verhaald op de klant.

## **Change management**

Volgens TWO's begrip geldt, verandering is een toevoeging, vermindering of wijziging in de Projectdefinitie, doelstellingen, functiebeschrijving, termijnen, passiva, methodologie, resourceplanning, prijzen en levering criteria.

De beweegreden voor dit soort verandering is de SCR-Service Request wijzigen. SCR staat de klant toe de verandering te beschrijven, rechtvaardigt het verzoek en de gevolgen die het in de toepassing als geheel hebben zal.

De projectmanager zal de wijziging beoordelen en bepalen als technisch project manager of er kan worden gecontinueerd met de analyse. Beide projectmanagers dienen alle wijzigingsverzoeken goed te keuren, of anders wordt het verworpen en buiten de omvang van het project geplaatst;

In het geval dat er een overeenkomst is, zal TWO de klant factureren voor de onmiddellijke veranderingen, tegen een tarief van 75 € / uur.

Elke overeenkomst dient te worden vastgelegd op schrift, en daarbij neemt TWO de zelfde aansprakelijkheid op zich als met de rest van de omschreven project definitie.

## Algemene condities

TWO gaat strikt vertrouwelijk om met alle commerciële- en veiligheidsinformatie rechtstreeks verband houdende met elk project welke het ontwikkelt.

Op beëindiging van het project, behoudt TWO zich het recht voor auteurschap van het werk te claimen, zonder eventuele vertrouwelijke aspecten te onthullen.

Alle het werk in elk voorstel wordt uitgevoerd tijdens kantooruren. Al het werk door de klant verzocht buiten kantooruren om (Ma-Vr, 08 h tot 18 h) zal een uurtarief van € 100 + BTW worden gerekend.

Onder geen omstandigheid is TWO aansprakelijk voor enige schade of verliezen als gevolg van een probleem op de toepassingen welke het ontwikkelt.

Project annulering is alleen mogelijk bij volledige betaling van de fase waar project in verkeerd.

TWO behoudt zich het recht voor om project definitie waarden te wijzigen, als de klant de projectdefinitie wijzigt.