

Algemene voorwaarden

Nimble Institute B.V. · Versie 2.2, 2026

Nimble Institute B.V., Van Harenspad 48, 8442 CD Heerenveen, KVK 73378623.

Onze basisvoorwaarden voor elke opdracht. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer schriftelijk bevestigd door Nimble. De Raamovereenkomst en eventuele WO's gaan boven deze voorwaarden in geval van strijdigheid, zie de rangorde in artikel 3.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten van Nimble Institute B.V. Afwijking is slechts mogelijk door middel van schriftelijke bevestiging door Nimble Institute.

HOOFDSTUK A: ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

Kort gezegd: Begrippen die ook zijn gedefinieerd in de Raamovereenkomst volgen de definitie in de Raamovereenkomst.

- **Account:** de online omgeving die door Nimble Institute beschikbaar wordt gesteld om de Klant en/of Eindgebruikers in staat te stellen de Software te openen en te gebruiken.
- **Bijlage:** elke bijlage bij de Overeenkomst.
- **Overeenkomst:** zoals gedefinieerd in de Raamovereenkomst.
- **Klant:** elke rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf en een Overeenkomst sluit of heeft gesloten met Nimble Institute.
- **Klantgegevens:** alle gegevens en materialen die door de Klant en/of Eindgebruikers aan Nimble Institute worden verstrekt of worden geüpload, verwerkt of opgeslagen via de Software, alsmede alle gegevens en materialen waartoe Nimble Institute toegang verkrijgt bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of die door de ontvangende Partij redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd. De inhoud van de Overeenkomst dient in elk geval als vertrouwelijk te worden beschouwd.
- **Ingangsdatum:** zoals gedefinieerd in de Raamovereenkomst.
- **Medewerker:** elke natuurlijke persoon die tijdens de looptijd van de Overeenkomst of 6 maanden vóór de Ingangsdatum in dienst is of was van of gecontracteerd was door Nimble Institute.
- **Eindgebruiker:** elke natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Diensten.
- **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle intellectuele eigendomsrechten en aanverwante rechten, waaronder auteursrechten, databankrechten, domeinnaamrechten, handelsnaamrechten, merkrechten, knowhow, handelsgeheimen, octrooien, modelrechten en naburige rechten.
- **Materialen:** alle materialen die in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van of aan de Klant of derden worden ontwikkeld of verstrekt, zoals Software, documentatie, trainingsmateriaal, rapporten, concepten, afbeeldingen, teksten en andere intellectuele creaties.

- **Kantooruren:** 09:00 tot 17:00 CET/CEST (Nederlandse tijd), maandag tot en met vrijdag, exclusief Nederlandse nationale feestdagen en dagen waarvoor Nimble Institute heeft aangekondigd gesloten te zijn.
- **Partijen:** Nimble Institute en de Klant.
- **Diensten:** de diensten die aan de Klant worden verleend op grond van de Overeenkomst, waaronder de levering, het onderhoud of de ontwikkeling van Software, adviesdiensten en trainingen.
- **Software:** alle software die in opdracht van of aan de Klant wordt geleverd op grond van de Overeenkomst, inclusief software van derden die door Nimble Institute op grond van de Overeenkomst wordt geleverd.
- **Sprint:** een vooraf bepaalde periode waarin Nimble Institute een deel van de Software zal ontwikkelen zoals bepaald of overeengekomen bij aanvang van de sprint.
- **Technologieën:** software, webapplicaties, diensten van derden (al dan niet in licentie, inclusief PaaS, SaaS en webdiensten) die aan de Klant beschikbaar worden gesteld zoals verzocht en omschreven in een Werkopdracht.

Artikel 2. Toepasselijkheid en interpretatie

Kort gezegd: Deze voorwaarden zijn van toepassing op alles wat Nimble levert. Inkoopvoorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkopdrachten, werkorders, Overeenkomsten en Diensten van Nimble Institute.

De toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Afwijkingen van of aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen door de Partijen.

Indien een bepaling van de Overeenkomst nietig of vernietigbaar is of om enige andere reden geheel of gedeeltelijk ongeldig is of wordt, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst onverminderd van kracht. De Partijen zullen de ongeldige bepaling vervangen door een geldige bepaling waarvan de rechtsgevolgen zo nauw mogelijk aansluiten bij die van de ongeldige bepaling.

Artikel 3. Rangorde

Kort gezegd: Welk document prevaleert als twee documenten iets anders zeggen. In lijn met de Raamovereenkomst.

Ten aanzien van de toepasselijke documenten geldt de volgende prioriteit:

- (a) aanvullende schriftelijke regelingen en afspraken tussen de Partijen;
- (b) de goedgekeurde Werkopdracht;
- (c) de SLA, indien van toepassing;
- (d) de Raamovereenkomst;
- (e) de Verwerkersovereenkomst, indien van toepassing;
- (f) deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4. Totstandkoming van de Overeenkomst

Kort gezegd: Offertes geldig 1 maand. Overeenkomst van kracht wanneer Nimble uw schriftelijke acceptatie bevestigt.

Een offerte kan worden aangevraagd via een online of offline kanaal, door of namens de Klant via een door Nimble Institute toegestane methode. Indien Nimble Institute bepaalt dat het in staat is de gevraagde Diensten en/of

Technologieën te leveren, zal Nimble Institute de Klant een offerte verstrekken met daarin de reikwijdte, prijs en aanvullende voorwaarden. Tenzij anders aangegeven, zijn offertes geldig voor één (1) maand.

De Overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op de datum en het tijdstip waarop Nimble Institute de Klant schriftelijk heeft bevestigd dat Nimble Institute de schriftelijke acceptatie van de offerte door de Klant naar behoren heeft ontvangen.

Indien de Klant aanvullende werkzaamheden of diensten verzoekt die buiten de reikwijdte van de Overeenkomst vallen, zullen de Partijen hierover overleggen en kan Nimble Institute (maar is niet verplicht) een offerte opstellen. Nimble Institute zal de aanvullende diensten niet uitvoeren totdat de Klant de offerte heeft geaccepteerd. Nimble Institute heeft het recht een verzoek om aanvullende werkzaamheden te weigeren.

Nimble Institute heeft het recht derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Kosten die verband houden met het inschakelen van derden komen voor rekening van Nimble Institute, tenzij de Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

Nimble Institute zal er alles aan doen om ervoor te zorgen dat alle in het kader van de Overeenkomst verstrekte adviezen, informatie, gegevens en rapporten volledig en nauwkeurig zijn, maar geeft in dit opzicht geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik daarvan door de Klant.

Artikel 5. Prijzen en facturering

Kort gezegd: Maandelijks vooraf of achteraf, 30 dagen betalingstermijn. Jaarlijkse inflatiecorrectie toegestaan; bij meer dan 5% verhoging kan de Klant opzeggen.

Als vergoeding voor de Diensten is de Klant verplicht de overeengekomen prijs te betalen zoals vermeld in de Overeenkomst. Verschuldigde bedragen mogen maandelijks vooraf worden gefactureerd. De Klant betaalt de gefactureerde bedragen binnen 30 dagen na de factuurdatum zonder enige verrekening. Terugkerende kosten worden maandelijks gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Overeenkomst.

Wanneer een factuur niet binnen de voornoemde betalingstermijn van 30 dagen wordt betaald, is de Klant onmiddellijk in verzuim, zonder dat enige voorafgaande waarschuwing of ingebrekestelling vereist is. Bij verzuim is de Klant, naast de verschuldigde bedragen en rente, verplicht alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden, inclusief de kosten van advocaten, juridisch adviseurs, deurwaarders en incassobureaus.

Op basis van de door de Klant gedeelde informatie en voorkeuren en de overeengekomen tarieven kunnen de Partijen een budget vaststellen. Indien dit het geval is, wordt dit opgenomen in de Overeenkomst. Dit budget wordt vooraf betaald door de Klant. Pas nadat Nimble Institute de betaling heeft ontvangen, zal Nimble Institute uren aan activiteiten besteden. Bestede uren worden afgetrokken van het budget van de Klant. Wanneer er geen uren of kosten meer van het budget kunnen worden afgetrokken, stopt Nimble Institute haar activiteiten en verzoekt zij om een aanvullend budget.

Eenmaal per jaar heeft Nimble Institute het recht de overeengekomen prijzen aan te passen wegens inflatie, kostenstijging of andere marktomstandigheden. Nimble Institute informeert de Klant ten minste 30 dagen van tevoren over een prijsverhoging. Bij een prijsverhoging van meer dan 5% heeft de Klant het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen op of vóór de datum waarop de prijsverhoging van kracht wordt, met inachtneming van een opzegtermijn van 7 dagen.

Indien Nimble Institute gegronde twijfels heeft dat de Klant in staat zal zijn te voldoen aan zijn (toekomstige) betalingsverplichtingen jegens Nimble Institute, heeft Nimble Institute het recht aanvullende financiële zekerheid van de Klant te verlangen. Indien de Klant niet in staat is financiële zekerheid te stellen ten genoegen van Nimble Institute, heeft Nimble Institute het recht de Overeenkomst op te schorten en/of te beëindigen.

Artikel 6. Intellectueel Eigendom en gebruiksrechten

Kort gezegd: IE blijft bij Nimble of haar leveranciers. De Klant krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht, beperkt tot wat is overeengekomen.

Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Software en/of Materialen die door Nimble Institute zijn ontwikkeld of beschikbaar gesteld in verband met de Overeenkomst berusten uitsluitend bij Nimble Institute of haar leveranciers. Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten over te dragen.

De Klant verleent Nimble Institute hierbij een niet-exclusieve licentie om gebruik te maken van de Intellectuele Eigendomsrechten van de Klant ter nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

De Klant verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten op de Diensten en/of Technologieën die voortvloeien uit de Overeenkomst. De Klant zal de Software en/of Materialen niet reproduceren of publiceren voor een doel dat de uitdrukkelijk verleende rechten zou overschrijden. Het is niet toegestaan om:

- kopieën te maken of de Software en/of Materialen te gebruiken op een manier die buiten de scope van de Overeenkomst valt;
- Software te wijzigen, demonteren, decompileren of reverse-engineeren, tenzij dit is toegestaan door dwingend recht;
- rechten uit hoofde van deze overeenkomst in sublicentie te geven, over te dragen of op andere wijze aan derden over te dragen zonder schriftelijke toestemming.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid

Kort gezegd: Elke Partij houdt de vertrouwelijke informatie van de andere Partij geheim. Bij beëindiging vernietigen of retourneren.

Elke Partij behandelt Vertrouwelijke Informatie die van de andere Partij is ontvangen als strikt vertrouwelijk en verstrekt deze niet aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, tenzij openbaarmaking wettelijk vereist is of redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Op het eerste verzoek van de openbarende Partij en onmiddellijk na beëindiging van de Overeenkomst vernietigt of verwijdt de ontvangende Partij alle Vertrouwelijke Informatie in haar bezit en meldt dat dit is uitgevoerd.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

Kort gezegd: De aansprakelijkheid van Nimble ontstaat pas na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn. Beperkingen gelden zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

Aansprakelijkheid van Nimble Institute voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien de Klant Nimble Institute schriftelijk en onverwijld in gebreke stelt, met opgave van een redelijke termijn voor herstel van de tekortkoming, en Nimble Institute ook na die termijn in gebreke blijft ten aanzien van de nakoming van haar verplichtingen.

De aansprakelijkheid van Nimble Institute is beperkt tot de directe schade die de Klant daadwerkelijk heeft geleden, tot een maximum van het bedrag dat de Klant heeft betaald voor de betreffende Diensten in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding geeft tot aansprakelijkheid. Aansprakelijkheid voor indirecte of gevolgschade (waaronder gederfde winst, verlies van gegevens, bedrijfsonderbreking) is uitgesloten.

De aansprakelijkheidsbeperkingen zijn niet van toepassing in geval van opzet of grove nalatigheid van de directie van Nimble Institute.

Artikel 9. Overmacht

Kort gezegd: Als iets dat geen van de Partijen kan beheersen de levering meer dan 3 maanden verstoort, kan elk van hen het getroffen deel beëindigen.

Geen van de Partijen is aansprakelijk voor het niet nakomen van verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst indien dit niet-nakomen wordt veroorzaakt door overmacht, inclusief omstandigheden buiten redelijke controle zoals natuurrampen, stakingen, pandemieën, storingen van diensten of infrastructuur van derden, of overheidsmaatregelen.

Indien een situatie van overmacht langer dan 3 maanden voortduurt, hebben beide Partijen het recht het (deel van de) Overeenkomst dat door de overmacht wordt getroffen te beëindigen. Geen van de Partijen is verantwoordelijk voor eventuele schade in geval van overmacht.

Artikel 10. Looptijd, wijzigingen en beëindiging

Kort gezegd: Looptijd volgt de Overeenkomst. Geen looptijd bepaald betekent onbepaalde tijd met 3 maanden opzegtermijn, tenzij het Raamwerk of de WO anders bepaalt (zie Raamwerk 5.2, 5.3, 5.4).

De looptijd van de Overeenkomst is opgenomen in de Overeenkomst. Indien geen looptijd is opgenomen, loopt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd. De Overeenkomst kan slechts worden beëindigd door de andere Partij schriftelijk opzegging te sturen, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij anders bepaald in de Raamovereenkomst of een Werkopdracht (in het bijzonder artikelen 5.2, 5.3 en 5.4 van de Raamovereenkomst).

De Overeenkomst kan slechts worden gewijzigd met wederzijdse instemming van de Partijen. Wijzigingen worden neergelegd in een schriftelijk document ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen.

De Partijen verlenen elkaar volledige medewerking bij het wijzigen en aanpassen van de Overeenkomst aan (nieuwe) toepasselijke wet- en regelgeving.

Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, kan de Overeenkomst of een deel daarvan niet tussentijds worden beëindigd.

Nimble Institute behoudt zich het recht voor haar Diensten op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen door de Klant hiervan schriftelijk in kennis te stellen, indien de Klant surseance van betaling aanvraagt, de Klant faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, of de onderneming van de Klant wordt ontbonden of beëindigd.

Indien Nimble Institute haar Diensten opschort, behoudt zij haar rechten en aanspraken op grond van toepasselijk recht en de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, worden alle vorderingen van Nimble Institute onmiddellijk opeisbaar.

De Klant mag geen beroep doen op artikel 6:271 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 11. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden

Kort gezegd: Nimble kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen met 30 dagen kennisgevingstermijn. Significante negatieve wijzigingen geven de Klant een recht op beëindiging.

In afwijking van het bepaalde in artikel 10 van deze voorwaarden heeft Nimble Institute het recht deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, ook met betrekking tot bestaande Overeenkomsten. Contractuele wijzigingen met betrekking tot reeds gesloten Overeenkomsten zijn van toepassing met inachtneming van een kennisgevingstermijn van 30 dagen na publicatie van de wijziging via het Account, e-mail of de website van Nimble Institute.

Indien de beoogde wijziging(en) een aanzienlijke negatieve impact heeft op de positie van de Klant, kan de Klant de Overeenkomst beëindigen, mits de opzegging door Nimble Institute is ontvangen ten minste één week vóór de

datum waarop de wijziging(en) van kracht wordt.

Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op basis van de wet en wijzigingen in het voordeel van de Klant kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder de mogelijkheid voor de Klant om de Overeenkomst te beëindigen en zonder voorafgaande kennisgeving aan de Klant.

Artikel 12. Overige bepalingen

Kort gezegd: Nederlands recht. Geschillen: overleg, mediation, dan Nederlandse rechter. Referentiegebruik toegestaan tenzij anders overeengekomen.

Op de Overeenkomst is het recht van Nederland van toepassing.

In geval van een geschil tussen de Partijen als gevolg van de Overeenkomst zullen de Partijen redelijke inspanningen leveren om in onderling overleg een minnelijke schikking te bereiken, of anders door middel van mediation, voordat de Partijen het geschil aan de rechter kunnen voorleggen.

Geschillen die niet minnelijk of door middel van mediation kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in de hoofdvestiging van Nimble Institute.

Nimble Institute is bevoegd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij die de bedrijfsactiviteiten overneemt waarop de Overeenkomst betrekking heeft.

Logs en communicatie die door Nimble Institute zijn ontvangen of opgeslagen, worden geacht de authentieke versie te zijn, tenzij de Klant het tegendeel kan bewijzen.

Nimble Institute is gerechtigd de naam en het logo van de Klant, de algemene beschrijving van de overeenkomst en een beknopt overzicht van de inhoud van gerelateerde werkopdrachten als referentie te gebruiken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Schriftelijke communicatie in de Overeenkomst omvat ook communicatie per e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende zijn vastgesteld.

De Partijen stellen elkaar te allen tijde onmiddellijk op de hoogte van relevante wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en, indien vereist voor de uitvoering van de Overeenkomst, bankrekeninggegevens.

HOOFDSTUK B: SOFTWARE

Artikel 13. Configuratie en implementatie

Kort gezegd: Van toepassing op implementatie/configuratie. Voor sprints, zie artikel 14. De Klant heeft 10 werkdagen om te accepteren; stilzwijgen is acceptatie.

Dit artikel is van toepassing op de implementatie en/of configuratie van de Software. Voor sprintgebaseerde ontwikkeling geldt artikel 14. Alleen indien uitdrukkelijk overeengekomen in de Overeenkomst is Nimble Institute verantwoordelijk voor de implementatie en/of configuratie van de Software.

Na voltooiing stelt Nimble Institute de Software beschikbaar aan de Klant. De Klant beoordeelt binnen 10 werkdagen of de implementatie en/of configuratie correct is uitgevoerd en accepteert of verwierpt de activiteiten. Verwerping dient voldoende onderbouwd te zijn en schriftelijk aan Nimble Institute te worden meegedeeld (bijvoorbeeld per e-mail aan support@nimble.expert). Indien de Klant de implementatie en/of configuratie niet binnen de voornoemde termijn van 10 werkdagen verwierpt, wordt zij geacht te zijn geaccepteerd.

De Klant is niet gerechtigd de Software te gebruiken vóór acceptatie van de implementatie en/of configuratie, tenzij voor zover dit noodzakelijk is voor evaluatiedoeleinden. Indien de Klant de Software voor operationele doeleinden gebruikt, wordt zij geacht te zijn geaccepteerd.

Indien de implementatie en/of configuratie geheel of gedeeltelijk wordt verworpen door de Klant, zal Nimble Institute ernaar streven eventuele tekortkomingen zo spoedig mogelijk te herstellen, of uitleggen waarom er geen grond is voor verwerping. De Klant beoordeelt vervolgens opnieuw in overeenstemming met de voorgaande bepalingen.

Indien de Klant opnieuw verwerpt, kan Nimble Institute aanvullende kosten in rekening brengen voor verdere revisies. Beide Partijen zijn dan gerechtigd het (deel van de) Overeenkomst met betrekking tot de implementatie/configuratie te beëindigen. Bij een dergelijke beëindiging vergoedt de Klant de kosten die Nimble Institute heeft gemaakt voor reeds uitgevoerde activiteiten. De Klant is na beëindiging niet (meer) gerechtigd de Software te gebruiken.

Artikel 14. Sprintgebaseerde ontwikkeling

Kort gezegd: Van toepassing op sprints. Voor implementatie/configuratie, zie artikel 13. Acceptatietest op incrementen binnen 10 werkdagen; stilzwijgen is acceptatie op dag 11.

Dit artikel is van toepassing op sprintgebaseerde ontwikkeling op grond van een Werkopdracht. Voor software-implementatie en -configuratie geldt artikel 13. Na een Sprint bepaalt Nimble Institute of het increment of een deel daarvan geschikt is voor testen, acceptatie en/of gebruik. Zo ja, dan stelt Nimble Institute het increment (of een deel daarvan) beschikbaar aan de Klant, met bijbehorende documentatie zoals versie-informatie of release notes.

De Klant mag een acceptatietest uitvoeren aan de hand van de schriftelijk vastgelegde overeengekomen definition of done, tenzij andere acceptatiecriteria zijn overeengekomen. Op verzoek zal Nimble Institute de Klant op redelijke wijze bijstaan bij het uitvoeren van een acceptatietest. Partijen komen van tevoren overeen welke kosten Nimble Institute voor dergelijke bijstand in rekening kan brengen.

De acceptatietest dient te worden uitgevoerd binnen 10 werkdagen nadat Nimble Institute de Klant heeft meegedeeld dat het increment beschikbaar is gesteld. Alle feedback of foutmeldingen moeten door Nimble Institute zijn ontvangen in een gedetailleerde schriftelijke kennisgeving op de elfde (11e) werkdag na de melding. Indien Nimble Institute op de elfde (11e) werkdag geen gedetailleerde schriftelijke feedback of foutmeldingen ontvangt, wordt het increment geacht door de Klant te zijn geaccepteerd. Na acceptatie is Nimble Institute niet langer verantwoordelijk of aansprakelijk voor fouten of bugs, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

Indien de Klant Nimble Institute voorziet van gedetailleerde schriftelijke feedback of foutmeldingen, zal Nimble Institute ernaar streven de situatie binnen een redelijke termijn te verhelpen door wijzigingen aan het increment uit te voeren in overeenstemming met de overeengekomen definition of done of andere acceptatiecriteria.

Wanneer het gewijzigde increment naar het oordeel van Nimble Institute in overeenstemming is met de acceptatiecriteria, stelt Nimble Institute het gewijzigde increment beschikbaar aan de Klant. Het proces wordt vervolgens herhaald.

Artikel 15. Basissupport

Kort gezegd: Helpdesk naar beste vermogen per e-mail tijdens Kantooruren. Betaalde premium support beschikbaar via een afzonderlijke WO.

Nimble Institute biedt de Klant basissupport via haar helpdesk op basis van best-effort. De Klant kan contact opnemen met de helpdesk van Nimble Institute per e-mail op info@nimble.expert, waarbij support wordt verleend tijdens Kantooruren. Nimble Institute zal ernaar streven de vragen van de Klant binnen een redelijke termijn zo goed mogelijk te beantwoorden. Nimble Institute kan redelijke kosten in rekening brengen voor basissupport; supportrapportages zijn op verzoek beschikbaar. Premium support inclusief serviceovereenkomsten is op verzoek beschikbaar (zie Bijlage C).

Artikel 16. Aanvullende kosten voor werk buiten Kantooruren en werk op locatie

Kort gezegd: Werk buiten Kantooruren betekent een toeslag. Werk op locatie betekent reis- en verblijfskosten bovenop.

Sprints en ander werk van Nimble Institute worden uitgevoerd tijdens Kantooruren. Indien Nimble Institute op instructie van de Klant Sprints of ander werk verricht buiten Kantooruren, heeft Nimble Institute het recht dergelijke overuren als volgt in rekening te brengen:

- 150% van het overeengekomen uurtarief op werkdagen (ma-vr) of op zaterdag;
- 200% van het overeengekomen uurtarief op zondagen, Nederlandse nationale feestdagen of dagen die Nimble Institute als gesloten heeft aangegeven.

Indien Nimble Institute op verzoek van de Klant instemt met het uitvoeren van werkzaamheden op een locatie buiten haar hoofdkantoor, is de Klant verplicht Nimble Institute te vergoeden voor alle daarmee verband houdende aanvullende kosten, inclusief reiskosten, (reis)verzekeringskosten, verblijfskosten en kosten voor eten en drinken.

Artikel 17. Governance en samenwerking

Kort gezegd: Wij vergaderen periodiek. Problemen worden vroegtijdigesignaleerd. Governance op managementniveau tweemaal per jaar.

De in de Overeenkomst bepaalde contactpersonen streven ernaar periodiek bijeen te komen om de voortgang en de samenwerking tussen Nimble Institute en de Klant te evalueren.

Indien een van de Partijen, een lid van het ontwikkelteam, de product owner of de projectleider kennis neemt van een belemmering die een negatieve impact kan hebben op het ontwikkelteam en/of zijn output, meldt de betrokkene dit aan de hoofdcontactpersoon van de Klant en Nimble Institute. Partijen bespreken een dergelijke melding zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, teneinde indien nodig corrigerende maatregelen overeen te komen.

Tenzij anders overeengekomen, komen Partijen een governanceraad overeen en vergaderen zij tweemaal per jaar op managementniveau om de samenwerking tussen de Partijen en de Overeenkomst te bespreken.