

Voorwaarden Smart2IT

Algemeen

1. Toepasselijkheid Smart2IT Voorwaarden

- 1.1 De Smart2IT Voorwaarden zijn opgesteld door Smart2IT. De Smart2IT Voorwaarden bestaan uit de onderhavige module Algemeen en de volgende afzonderlijke specifieke modules:
 4. Application Service Provision, Software as a Service en Computerservice
- 1.2 Deze module Algemeen van de Smart2IT Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan cliënt levert. Tevens zijn van toepassing de specifieke module of modules van de Smart2IT Voorwaarden die tussen leverancier en cliënt zijn overeengekomen. Indien deze module Algemeen van de Smart2IT Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar is met het bepaalde in de tussen leverancier en cliënt overeengekomen specifieke module of modules van de Smart2IT Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de desbetreffende specifieke module of modules.
- 1.3 Daar waar in de Smart2IT Voorwaarden de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder verstaan de bepalingen van deze module Algemeen in combinatie met de bepalingen van één of meer overeengekomen specifieke modules van de Smart2IT Voorwaarden.
- 1.4 Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voor- waarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en cliënt zullen in dat geval in over- leg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2. Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert. Cliënt betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van leverancier dient te voldoen, juist en vol- ledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

3. Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeen- gekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient cliënt alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2 Alle door leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door cliënt nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door cliënt aan leverancier ken- baar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is leverancier gehouden cliënt te informeren bij dreigende overschrijding van een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 3.3 Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te vol- doen.
- 3.4 Ter zake de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door cliënt verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van cliënt tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5 Indien sprake is van een periodieke betalings- verplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aan- passing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Cliënt komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
- 3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door cliënt betaald volgens de overeen- gekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen een door leverancier te bepalen termijn na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7 Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buiten- gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

4. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 4.1 Cliënt en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke

gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

- 4.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

5. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 5.1 Indien leverancier dit van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal cliënt leverancier desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop cliënt uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 5.2 Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of waarvoor cliënt op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toe- gerekend moeten worden.
- 5.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door leverancier verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 5.4 Indien leverancier op grond van de overeen- komst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 5.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van leverancier.

6. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 6.1 Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigen- domsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de Staat van bestemming indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.
- 6.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiks- rechten, worden in voorkomend geval aan cliënt verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen vol- ledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van cliënt zijn overeengekomen, komt aan cliënt het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 6.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7. Risico

- 7.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op cliënt op het moment waarop deze in de feitelijke beschikingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht. Voorzover deze objecten in de feitelijke beschikingsmacht van leverancier of hulppersonen van leverancier zijn, draagt leverancier het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

8. Rechten van intellectuele eigendom

- 8.1 Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op cliënt, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grond- slag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige

bepanking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.

- 8.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan cliënt ter beschikking gestelde programma- tuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uit- sluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voor- waarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet- overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.
- 8.3 Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, data- bestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 8.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het leverancier toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is cliënt nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 8.5 Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechts- vordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt zonder schriftelijke toe- stemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, data- bestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, web- sites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verder- gaande vrijwaringsverplichting van leverancier is uitgesloten.
- 8.6 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyper- links etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

9. Medewerkingsverplichtingen

- 9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door leverancier mogelijk te maken zal cliënt leverancier steeds tijdig alle door leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 9.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te ver- lenen diensten. Cliënt zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 9.3 Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst door leverancier nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft leverancier tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 9.4 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die mede- werkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeids- omstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder mede- werkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 9.5 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

10. Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen.
- Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 10.2 De enkele overschrijding van een door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook in geval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt leverancier wegens tijds-overschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van cliënt en alle andere verplichtingen tot medewerking door de cliënt of een door de cliënt in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 11.2 Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 11.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 11.4 Cliënt is nimmer gerechtigd een overeenkomst van dienstverlening of van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van cliënt wijzigt. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

12. Aansprakelijkheid van leverancier

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op de in artikel 8.5 van deze module Algemeen bedoelde vrijwaringsverplichting van leverancier. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).
- 12.2 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 12.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 12, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier uit hoofde van deze module Algemeen en de overige overeengekomen modules van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.
- 12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

- 12.6 Tenzij nakoming door de leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien cliënt leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.8 Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een ICT-Mediation een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken indien deze dreigende schade verband houdt met het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van enige contractuele verplichting door leverancier. Cliënt verplicht zich om die reden op eerste schriftelijk verzoek van leverancier onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een ICT-Mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).
- 12.9 Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 12.10 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

13. Overmacht

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantie- verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 13.2 Indien een overmacht situatie langer dan negen- tig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

14. Wijziging en meerwerk

- 14.1 Indien leverancier op verzoek of met vooraf- gaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeen- komst wordt gesloten.
- 14.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeen- gekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
- 14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

15. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 15.1 Cliënt is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 15.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 16.2 Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeen- komst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).
- 16.3 Uitsluitend indien leverancier en/of cliënt voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering ahangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 16.2, de zaak ahangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter

behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

- 16.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 16.2 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

Module 4

Application service provision, software as a service en computerservice

1. Toepasselijkheid

- 1.1 De Smart2IT voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.
- 1.2 De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
- 1.3 Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 1.4 Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

2. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal leverancier de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijkheid voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programma- tuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

3. Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

- 3.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 3.4 Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te hand- haven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor- tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- 3.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de dienstverlening uit- voert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.
- 3.7 Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.
- 3.8 Leverancier is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

4. Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschik- baarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwing lating van vooraf aangekondigde buiten- gebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

5. Duur

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeen- komst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6. Betaling

- 6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

7. Garantie

- 7.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur fout- loos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.
- 7.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruik- making van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 7.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatie- dragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijker- wijs niet mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of

anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikelid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

- 7.4 Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid mede- werking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 7.5 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

8. Verwerking persoonsgegevens

- 8.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle ver- eisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.
- 8.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van der- den, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 8.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoons- gegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de doorcliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening

© 2024, Smart2IT

FAIR USE POLICY

Om een veilige, betrouwbare en rechtvaardige dienst voor al onze gebruikers te garanderen, hebben we deze Fair Use Policy (FUP) opgesteld. Deze FUP is bedoeld om misbruik te voorkomen en te zorgen voor een optimale ervaring voor alle gebruikers van onze Software as a Service (SaaS)-oplossingen.

1. Doel van de Fair Use Policy

Deze Fair Use Policy is ontworpen om:

- Oneerlijk of excessief gebruik van onze diensten te voorkomen.
- De integriteit en prestaties van ons platform te waarborgen.
- Een gelijke en betrouwbare ervaring voor al onze klanten te garanderen.

2. Toegestaan Gebruik

De SaaS-oplossing is bedoeld voor normaal zakelijk gebruik in overeenstemming met de functie en doelstelling van de dienst. "Normaal gebruik" verwijst naar de gemiddelde gebruikspatronen van klanten.

3. Ongeoorloofd Gebruik

Het volgende gebruik wordt beschouwd als overtreding van deze Fair Use Policy:

- Overmatig Gebruik: Activiteiten die een buitengewoon hoge belasting van het systeem veroorzaken en/of de dienstverlening aan andere gebruikers negatief beïnvloeden.
- Automatisering: Het gebruik van bots, scripts, of andere geautomatiseerde tools die toegang krijgen tot de diensten buiten de bedoelde functionaliteit.
- Misbruik van Functionaliteiten: Het opzettelijk misbruiken van systeembronnen, API's, of andere functionaliteiten van de dienst.
- Schadelijke Activiteiten: Het uitvoeren van acties die de beveiliging, integriteit of beschikbaarheid van onze diensten in gevaar kunnen brengen, zoals hacking, verspreiding van malware, of DDoS-aanvallen.
- Illegale Activiteiten: Gebruik van onze diensten voor activiteiten die in strijd zijn met de wet of de rechten van anderen, waaronder, maar niet beperkt tot, intellectuele eigendomsrechten, privacyrechten, of de rechten op eer en goede naam.

4. Monitoring en Handhaving

- Smart2IT behoudt zich het recht voor om gebruikspatronen te monitoren om naleving van deze Fair Use Policy te waarborgen.
- Bij detectie van een overtreding, behoudt Smart2IT zich het recht voor om passende maatregelen te nemen, waaronder maar niet beperkt tot:
 - Het beperken van de toegang tot bepaalde diensten of functies.
 - Het tijdelijk of permanent opschorten van de account.
 - Het beëindigen van de dienstverlening zonder voorafgaande kennisgeving.

5. Kennisgeving en Actie

- In geval van overtreding, zullen we in de meeste gevallen proberen de klant vooraf op de hoogte te stellen en samen te werken om het probleem op te lossen.
- Indien de situatie ernstige of dringende actie vereist om de performance, integriteit en veiligheid

van ons platform te waarborgen, kunnen we onmiddellijk ingrijpen zonder voorafgaande kennisgeving.

6. Wijzigingen in de Fair Use Policy

Smart2IT behoudt zich het recht voor om deze Fair Use Policy op elk moment te wijzigen. Wijzigingen zullen op deze pagina worden gepubliceerd en het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om regelmatig op de hoogte te blijven van deze voorwaarden.

7. Contactinformatie

Voor vragen of opmerkingen met betrekking tot deze Fair Use Policy, neem contact op met ons ondersteuningsteam via info@smart2it.nl.

Door gebruik te maken van de software diensten van Smart2IT stemt u in met de voorwaarden van deze Fair Use Policy.

VERWERKERSOVEREENKOMST SMART2IT

Versie: 1.4 - 19 september 2024

1. BEGRIPPEN

De in deze Verwerkersovereenkomst gebruikte begrippen die worden geschreven met een beginhoofdletter hebben de volgende betekenis:

1. **AVG:** Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);
2. **Betrokkene:** degene op wie Persoonsgegevens betrekking hebben, waaronder de Medewerker van Klant en gebruikers van (een) Product(en);
3. **Gebruiker:** een natuurlijk persoon in dienst bij of werkzaam voor Klant, die gebruikmaakt van (een) Product;
4. **Medewerker:** een natuurlijk persoon in dienst bij of werkzaam voor Klant;
5. **Klant:** de organisatie met wie Smart2IT een Overeenkomst heeft gesloten;
6. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Klant en Smart2IT inzake het gebruik van (een) Product(en);
7. **Persoonsgegevens:** de persoonsgegevens die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst met Klant door Smart2IT worden verwerkt, zoals nader uiteengezet in artikel 2.1 van deze Verwerkersovereenkomst;
8. **Product(en):** de (online) applicaties en overige producten of diensten die door Smart2IT worden aangeboden, zoals Innobrix;
9. **Smart2IT:** Smart2IT B.V. gevestigd en kantoorhoudende aan Diamantstraat 3, 7554 TA Hengelo, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75030829;
10. **Verwerkersovereenkomst:** onderhavige verwerkersovereenkomst, die te beschouwen is als een overeenkomst tussen Klant en Smart2IT in de zin van artikel 28 lid 3 AVG.

2. VERWERKING PERSOONSgegevens

2.1. De soorten Persoonsgegevens die door Smart2IT (kunnen) worden verwerkt door middel van de verschillende Producten zijn opgenomen in Bijlage 1;

2.2. Smart2IT zal de Persoonsgegevens die aan haar bekend worden, uitsluitend verwerken op basis van schriftelijke instructies van Klant en enkel in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij een op Smart2IT van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Smart2IT Klant, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

2.3. Smart2IT heeft geen zeggenschap over het doel en middelen van de verwerking van Persoonsgegevens. Niets in deze Verwerkersovereenkomst is bedoeld om op enigerlei wijze zeggenschap ten aanzien van de Persoonsgegevens aan Smart2IT over te dragen.

2.4. Het is Smart2IT niet toegestaan de Persoonsgegevens:

- 2.4.1. voor eigen doeleinden te verwerken;
- 2.4.2. voor andere of verdergaande doeleinden te verwerken dan redelijkerwijs nodig in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;
- 2.4.3. aan derden te verstrekken of derden toegang te geven voor zover dat niet is toegestaan op basis van de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst, een dwingendrechtelijke bepaling, een rechterlijk bevel en/of een daartoe strekkend verzoek van (toezichthoudende of opsporing-)autoriteiten.

3. VERZOEKEN BETROKKENEN, DPIA EN AUDIT

3.1. Smart2IT zal, waar mogelijk, medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Klant die verband houden met bij Klant ingeroepen rechten van Betrokkenen.

Indien Smart2IT direct door een Betrokkene wordt benaderd, zal zij deze zo spoedig mogelijk doorverwijzen naar Klant.

3.2. Smart2IT voorziet Klant op diens verzoek van de noodzakelijke informatie waardoor Klant een oordeel kan vormen over de naleving door Smart2IT van het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst en/of toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van verwerking en bescherming van persoonsgegevens.

3.3. Klant heeft het recht om de naleving van de verplichtingen van Smart2IT voortvloeiend uit deze Verwerkersovereenkomst en toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van verwerking en bescherming van persoonsgegevens maximaal één keer per jaar door een onafhankelijke deskundige te laten vaststellen die aan geheimhouding is gebonden. Deze audit, waaronder inspectie, mag in ieder geval plaatsvinden bij een concreet vermoeden van het niet naleven van deze Verwerkersovereenkomst. Smart2IT zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen en de Klant of een onafhankelijke deskundige toegang verschaffen tot haar kantoren, werkruimten, processen en systemen. De kosten van de audits die in opdracht van Klant zijn uitgevoerd worden door Klant gedragen.

3.4. Indien uit het auditrapport van de onafhankelijke deskundige als bedoeld in artikel 3.3 blijkt dat de door Smart2IT getroffen maatregelen en voorzieningen niet in voldoende mate voldoen aan deze Verwerkersovereenkomst of de AVG, dan zal Smart2IT onverwijld de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend zijn, rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan het Product, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de markt waarin zij opereert.

3.5. Smart2IT behoudt zich het recht voor om de redelijke kosten, die zij maakt in verband met het in artikel 3.1 en 3.2 bepaalde, in rekening te brengen bij Klant.

4. GEHEIMHOUDING

4.1. Smart2IT is verplicht de persoonsgegevens geheim te houden en zal waarborgen dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen, zich schriftelijk ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen. Smart2IT draagt er tevens zorg voor dat de toegang tot de Persoonsgegevens enkel openstaat voor personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en daarvoor toegang tot de Persoonsgegevens nodig hebben en dat raadpleging hiervan door andere onbevoegde personen niet mogelijk is.

4.2. Ook na de beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst blijft deze geheimhoudingsplicht bestaan, behalve voor zover het informatie betreft die reeds publiekelijk bekend is geworden, anders dan ten gevolge van een schending van de voormelde geheimhoudingsplicht.

5. BEVEILIGINGSMAATREGELEN SMART2IT

5.1. Smart2IT treft passende technische en organisatorische maatregelen, die onder meer de in Bijlage 2 genoemde maatregelen omvatten. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van Smart2IT rekening houdend met de in lid 2 genoemde factoren een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.

5.2. Bij het treffen van de beveiligingsmaatregelen heeft Smart2IT rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd

gebruik van het Product, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van het Product mag verwachten.

6. MELDPLICHT DATALEKKEN

6.1. Smart2IT houdt een overzicht bij van iedere inbreuk op de door de Smart2IT getroffen (technische en organisatorische) beveiligingsmaatregelen die (mogelijk) gevolgen heeft voor de Persoonsgegevens.

6.2. Smart2IT informeert Klant binnen 24 uur zodra zij constateert dat een inbreuk op de beveiliging van de Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden. Deze informatieverstrekking is zodanig dat Klant in staat is om aan haar verplichtingen op grond van artikel 33 en artikel 34 AVG te voldoen.

6.3. Smart2IT zal Klant steeds volledig op de hoogte houden over de voortgang van het herstel en alle relevante ontwikkelingen aangaande de inbreuk als bedoeld in lid 1 en de gevolgen daarvan. Smart2IT zal alle maatregelen nemen die redelijkerwijze van haar kunnen worden verwacht om de nadelige gevolgen van de inbreuk op de beveiliging als bedoeld in lid 2 in voorkomend geval te herstellen dan wel zoveel mogelijk te beperken.

6.4. Het is Smart2IT niet toegestaan om in het kader van een inbreuk als bedoeld in lid 2 te communiceren met Betrokkene en/of toezichthoudende autoriteiten anders dan op instructie van Klant dan wel met haar uitdrukkelijke en expliciete toestemming.

7. SUB-VERWERKERSCHAP

7.1. Smart2IT verkrijgt hierbij toestemming om gedurende de looptijd van de Overeenkomst delen van de verwerking van Persoonsgegevens uit te besteden aan de subverwerkers genoemd in onderdeel A van Bijlage 3 bij deze Verwerkersovereenkomst.

7.2. Smart2IT verkrijgt hierbij toestemming om de verwerkingsactiviteiten opgenomen in onderdeel B van Bijlage 3 uit te besteden aan sub-verwerkers bedoeld in lid 1.

7.3. Smart2IT licht de Klant in over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van sub-verwerkers voor de uitvoering van de verwerkingsactiviteiten opgenomen in onderdeel B van Bijlage 3, waarbij de Klant de mogelijkheid wordt geboden de Overeenkomst te beëindigen indien deze bezwaar heeft tegen de verandering.

7.4. Smart2IT waarborgt dat alle door haar ingeschakelde sub-verwerkers zich - waar relevant - aan eenzelfde of vergelijkbaar beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Smart2IT jegens Klant is gebonden op grond van deze Verwerkersovereenkomst en meer specifiek Bijlage 3.

8. INTERNATIONAAL VERKEER

8.1. Smart2IT draagt er zorg voor dat iedere verwerking van Persoonsgegevens welke door of namens Smart2IT met inbegrip van de door haar ingeschakelde derden wordt verricht in verband met het uitvoeren van de Overeenkomst binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats zal vinden of naar of vanuit landen of organisaties die een gewaarborgd beschermingsniveau bieden in overeenstemming met de AVG.

8.2. Zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant mag Smart2IT derhalve geen Persoonsgegevens doorgeven naar of opslaan in een land of organisatie buiten de EER of Persoonsgegevens toegankelijk maken vanuit een niet-EER land, tenzij voorzien is in een gewaarborgd beschermingsniveau of een op de Smart2IT van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking

verplicht. In dat geval stelt Smart2IT de Klant, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

9. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

9.1. Klant garandeert dat de gegevensverwerking in overeenstemming met de wet plaatsvindt. Dit betekent dat Klant garandeert dat hij het recht heeft om de Persoonsgegevens te (laten) verzamelen en hij gerechtigd is tot het (laten) verwerken van deze Persoonsgegevens.

9.2. Smart2IT staat in voor een correcte naleving van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Klant en Smart2IT en de (totale) aansprakelijkheid van Smart2IT is (daarmee) beperkt conform het bepaalde in haar Algemene Voorwaarden.

9.3. In geval van aansprakelijkheid van Smart2IT jegens twee of meer klanten als gevolg van of verband houdende met dezelfde gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, bedraagt de totale aansprakelijkheid van Smart2IT nooit meer dan €50.000,- (excl. BTW), welk bedrag door Smart2IT naar rato onder de klanten zal worden verdeeld.

9.4. Smart2IT is nimmer aansprakelijk voor een door de toezichthoudende autoriteit - waaronder in elk geval de Autoriteit Persoonsgegevens - opgelegde bestuurlijke boete c.q. last onder dwangsom aan Klant.

10. LOOPTIJD VERWERKERSOVEREENKOMST

10.1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van akkoordverklaring door een Gebruiker namens de Klant en wordt aangegaan voor de looptijd van de Overeenkomst. Door deze akkoordverklaring komt de eventueel eerder tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst te vervallen.

10.2. Zodra de Overeenkomst wordt beëindigd of eindigt, om welke reden dan ook, blijft onderhavige Verwerkersovereenkomst van kracht zolang er door Smart2IT Persoonsgegevens worden verwerkt, waarna deze Verwerkersovereenkomst van rechtswege eindigt.

10.3. Na het eindigen van deze Verwerkersovereenkomst zal Smart2IT alle Persoonsgegevens binnen 45 dagen wissen en op verzoek van Klant verklaren dat hij dit gedaan heeft, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Smart2IT kan de redelijke kosten die zijn gemaakt in verband met de eventuele terugbezorging van Persoonsgegevens bij Klant in rekening brengen.

10.4. Smart2IT behoudt uitsluitend een kopie van de Persoonsgegevens indien zij daartoe op grond van een dwingende wetsbepaling is verplicht.

10.5. Al hetgeen in deze Verwerkersovereenkomst naar zijn aard bestemd is om ook na het einde van de Verwerkersovereenkomst van kracht te blijven, blijft na beëindiging daarvan tussen Partijen van kracht. Tot dergelijke verplichtingen behoort onder meer de bepaling over geheimhouding.

11. WIJZIGINGEN EN RANGORDE

11.1. Wijzigingen van en aanvullingen op onderhavige Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig indien zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

11.2. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst prevaleren de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit de toepasselijke algemene

voorwaarden prevaleren de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

12. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

12.1. Op deze Verwerkersovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

12.2. Alle geschillen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met deze Verwerkersovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Almelo, tenzij de wet dwingendrechtelijk een andere rechter aanwijst.

BIJLAGE 1: SOORTEN PERSOONSgegevens

Onderstaande soorten Persoonsgegevens kunnen door Smart2IT worden verwerkt in het kader van de Producten waaronder deze soorten Persoonsgegevens worden vermeld. Smart2IT verwerkt deze Persoonsgegevens enkel en alleen wanneer de Klant het betreffende Product daadwerkelijk afneemt. Sommige functionaliteiten van Producten en/of support zijn beperkt bruikbaar bij het ontbreken van bepaalde gegevens.

A. Alle Producten

- Voornaam, tussenvoegsel, achternaam Gebruiker;
- Email adres Gebruiker;
- IP adres Gebruiker;
- Rol Gebruiker;
- Documenten, berichten en media die worden toegevoegd door Gebruikers;
- Laatste logintijdstip Gebruiker;
- Telefoonnummers Gebruiker

B. Innobrix

- Woonadres en postcode Gebruiker

BIJLAGE 2: BEVEILIGINGSMAATREGELEN

De applicaties van Smart2IT worden gehost in de datacenters van TransIP vanwege hun expertise en certificeringen, waaronder ISO 27001:2013, NEN 7510:2017 en ISO 9001:2015. Zowel de data als de applicaties worden gehost binnen de Europese Unie. Toegang tot de hosting van Smart2IT is beveiligd met two-factor authenticatie en alleen toegankelijk voor medewerkers van Smart2IT die verantwoordelijk zijn voor het beheer ervan. De applicaties van Smart2IT zijn alleen toegankelijk met een beveiligde verbinding via TLS/SSL (SHA-256 bit). Gebruikers kunnen inloggen met een e-mailadres en wachtwoord, dit wachtwoord is encrypted opgeslagen bij Subverwerker Auth0 (zie Bijlage 3). TransIP maakt meerdere keren per week backups van de data. Deze backup data wordt versleuteld bewaard op een andere hosting-locatie van TransIP, die gecertificeerd is met dezelfde certificeringen zoals hierboven beschreven. Smart2IT kan de beveiligingsmaatregelen wijzigen, zolang dit er niet voor zorgt dat de veiligheid van de services afneemt.

BIJLAGE 3: OVERZICHT SUB-VERWERKERS

Onderdeel A - specifieke sub-verwerkers

Klant geeft Smart2IT hierbij toestemming om voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van de volgende sub-verwerkers:

- Auth0 (Okta)
- TransIP
- XXLHosting (support)
- Mailchimp
- Hubspot
- Google (Analytics)
- Autodesk® (Revit® add-in)

Onderdeel B - overzicht diensten waarvoor sub-verwerkers kunnen worden ingeschakeld
Klant geeft Smart2IT hierbij toestemming om de volgende diensten ter uitvoering van de Overeenkomst uit te besteden aan sub-verwerkers:

- Gebruikers authenticatie
- Hosting
- Versturen van mails en berichten
- Support
- Onboarding
- Analytics
- Modelbewerkingen

Ondertekening:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sander Martinec', written over a horizontal dotted line.

.....
Smart2IT B.V., Sander Martinec

Akkoord gegeven bij registratie login account

.....
Klant / Gebruiker