

Algemene Voorwaarden

Cliendo Platforms & Applicatieplatforms
Cliendo.com & Clientsysteem.nl zijn initiatieven van Cliendo.

ARTIKEL 1 DEFINITIES.

Woorden die met een hoofdletter beginnen, hebben, tenzij anders aangegeven, de onderstaande betekenis, zowel in het enkelvoud als in het meervoud.

1.1 Cliendo Platforms betekent de Applicatieplatforms en daarmee verband houdende Documentatie die door Cliendo ingedrukte of elektronische vorm is geleverd of beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever in verband met de Diensten, indien van toepassing.

1.2 Applicatieplatforms betekent de computersoftwareprogramma's of op maat ontwikkelde programmatuur in objectcode, database software en websites die eigendom zijn van of in licentie zijn verstrekt aan Cliendo en die door Cliendo aan Opdrachtgever worden geleverd of waartoe aan Opdrachtgever toegang wordt verleend door Cliendo als onderdeel van de Diensten, met uitsluiting van standaard software van derden.

1.3 Beheerde Regelingen betekent alle Nederlandse wetgeving en alle regelgeving uitgevaardigd door de bij de wetgever behorende relevante uitvoeringsinstanties, alsmede regelgeving van relevante marktpartijen als UWV, werkgevers- en werknemersorganisaties, voor zover die door Cliendo als Beheerde Regeling wordt gekenmerkt.

1.4 Diensten betekent de in de Overeenkomst beschreven werkzaamheden, services, activiteiten, en diensten.

1.5 Documentatie betekent de middels helptekst van programmatuur of anderszins beschikbaar gestelde informatie over de Dienst en de uitvoering ervan.

1.6 Gebrek betekent een aan Cliendo toe te rekenen essentiële afwijking van de specificatie van de Dienst (het beschikbaar stellen van een Cliendo Platform daaronder begrepen).

1.7 Gebruiker betekent een persoon die namens Opdrachtgever gerechtigd is van het Cliendo Platform gebruik te maken en als zodanig in het Cliendo Platform is aangemaakt.

1.8 Gelieerde Ondernemingen betekent, met betrekking tot een bepaalde entiteit, elke andere entiteit die zeggenschap heeft over of onder zeggenschap of controle staat van die eerste entiteit. In het kader van deze Overeenkomst betekent zeggenschap (of varianten daarvan) over een entiteit het vermogen om direct of indirect het beheer en de activiteiten van een entiteit te

bepalen op grond van eigendom, contract of anderszins.

1.9 Geregistreerde Cliënten betekent alle personen waarvoor Opdrachtgever inhoudingsplichtig is in de zin van de Coördinatiewet Sociale Verzekering en/of de Wet op de Loonbelasting, alsmede al de werknemers en cliënten van aan haar Gelieerde Ondernemingen wier cliëntgegevens onder deze Overeenkomst worden verwerkt.

1.10 Klantactie betekent (i) elke wijziging of uitbreiding van de Cliendo Platforms, aangebracht door Opdrachtgever of door een derde partij voor Opdrachtgever, (ii) het gebruik door Opdrachtgever van de Cliendo Platforms anders dan toegestaan onder de Overeenkomst of in combinatie met hardware, software of andere materialen waarvoor Cliendo niet uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, (iii) het niet gebruiken door Opdrachtgever van de meest recente versie van de Cliendo Platforms of (iv) de levering door Opdrachtgever aan Cliendo van materialen, ontwerpen, knowhow, software of ander intellectueel eigendom met de opdracht aan Cliendo om deze te gebruiken in verband met de Diensten.

1.11 Klantfile betekent het onderdeel van een klantinformatiesysteem, waarin de detailafspraken en procedures betreffende de dagelijkse uitvoering van deze Overeenkomst zijn vastgelegd. Andere onderdelen betreffen de opbouw en de specificaties van de Diensten die noodzakelijk zijn om adequaat beheer en ondersteuning, operationeel en/of functioneel, door Cliendo mogelijk te maken.

1.12 Klantgroep betekent Opdrachtgever en zijn Gelieerde Ondernemingen.

1.13 Niet-beheerde Regelingen alle regelgeving van relevante marktpartijen als Pensioenfondsen, werkgevers- en werknemersorganisaties, die niet valt onder Beheerde Regelingen, die in opdracht van Opdrachtgever kunnen zijn opgenomen in de programmatuur.

1.14 Nieuwe Release betekent een uitgave van het Cliendo Platform of een deel daarvan waarbij regelingen zijn aangepast, en/of kleine functionele en/of technische wijzigingen zijn doorgevoerd en waarbij Gebreken kunnen zijn hersteld;

1.15 Nieuwe Versie betekent een uitgave van het Cliendo Platform of een deel daarvan waarbij de functionaliteit en/of de techniek substantieel is gewijzigd ten opzichte van de vorige versie, of waarbij de programmatuur geschikt gemaakt wordt voor een ander operating system.

1.16 Overeenkomst betekent de overeenkomst bestaande uit (i) bijgevoegde digitale offerte, (ii) deze Algemene Voorwaarden, (iii) eventuele stukken, aanhangsels, appendices en bijlagen die bij deze Algemene Voorwaarden zijn gevoegd.

1.17 Service Pack betekent een aanvulling op het Cliendo Platform waardoor essentiële

Gebreken worden hersteld.

1.18 Vertrouwelijke Informatie betekent alle informatie die vertrouwelijk of exclusief is en wordt verstrekt door de ontsluitende partij aan de ontvangende partij voor gebruik in verband met de Diensten, maar omvat niet (i) informatie waarmee de ontvangende partij al bekend is zonder schending van enige verplichting tot geheimhouding, (ii) informatie die beschikbaar komt voor het publiek in het algemeen, behalve indien dit het gevolg is van openbaarmaking door de ontvangende partij in strijd met de Overeenkomst en (iii) informatie waarvan de ontvangende partij niet op basis van vertrouwelijkheid kennisneemt vanuit een andere bron dan de ontsluitende partij. Vertrouwelijke Informatie behelst tevens alle handelsgeheimen, processen, informatie of Documentatie waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, persoonsgegevens, alle prijs- of productinformatie die de ontsluitende partij aan de ontvangende partij verstrekt, en deze Overeenkomst.

ARTIKEL 2 DE DIENSTEN.

2.1 Levering van Diensten. Cliendo zal aan Opdrachtgever de in deze Overeenkomst omschreven Diensten leveren.

2.2 Gebruik van Diensten. Opdrachtgever zal van de Diensten gebruikmaken in overeenstemming met de door Cliendo van tijd tot tijd vastgestelde en aan Opdrachtgever medegedeelde instructies en redelijke aanwijzingen. Opdrachtgever zal de Diensten uitsluitend gebruiken voor de interne bedrijfsdoeleinden van Opdrachtgever en zijn Gelieerde Ondernemingen die Diensten ontvangen. Opdrachtgever staat ervoor in dat elk van zijn Gelieerde Ondernemingen die eventueel Diensten ontvangt zich zal houden aan alle bepalingen van deze Overeenkomst. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de interne systemen, apparatuur en technische omgeving(en) van Opdrachtgever te allen tijde voldoen aan de minimumspecificaties welke door Cliendo van tijd tot tijd worden gepubliceerd (en op aanvraag verkrijgbaar zijn) teneinde Cliendo in staat te stellen de Diensten te leveren. Opdrachtgever verplicht zich ook overigens samen te werken met Cliendo in verband met de levering van Diensten door Cliendo. Opdrachtgever dient de levering van de Diensten door Cliendo in overeenstemming met haar verplichtingen uit deze Overeenkomst te controleren. Opdrachtgever zal Cliendo onverwijld op de hoogte stellen van eventuele door Opdrachtgever ontdekte fouten, nalatigheden of tekortkomingen. Opdrachtgever houdt zelf zijn bestanden bij, overeenkomstig de geldende wetgeving en dient alle rapporten en overige door Cliendo in het kader van de Diensten geleverde output dienovereenkomstig te bewaren. Opdrachtgever zal alle brondocumenten van de door of namens Opdrachtgever aan Cliendo verstrekte informatie of ingevoerde gegevens bewaren.

2.3 Nauwkeurigheid van informatie van Opdrachtgever. Alle Diensten zullen gebaseerd zijn op door Opdrachtgever aan Cliendo verstrekte informatie en Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en de tijdige input van al deze informatie. Opdrachtgever is

verantwoordelijk voor eventuele negatieve effecten die vertragingen of instructies van de kant van Opdrachtgever hebben op de levering van de Diensten door Cliendo.

2.4 Communicatielijnen. Behalve voor zover anders bepaald in deze Overeenkomst, zal Opdrachtgever verantwoordelijk zijn voor de communicatielijnen, met inbegrip van het Internet, welke vereist zijn om ten behoeve van de levering van de Diensten een verbinding met de Cliendo faciliteiten tot stand te brengen. Alle kosten voor installatie, gebruik, service en reparatie van de communicatielijnen komen voor rekening van Opdrachtgever. Cliendo is niet verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid of beschikbaarheid van de communicatielijnen die door Opdrachtgever worden gebruikt om toegang te verkrijgen tot de Diensten.

2.5 Toegang tot Diensten of Applicatieplatforms. Met betrekking tot de Diensten of Applicatieplatforms waartoe bepaalde werknemers of andere door Opdrachtgever geautoriseerde gebruikers als hierin bedoeld (Gebruikers) toegang hebben, staat Opdrachtgever er voor in dat de Gebruikers de toepasselijke bepalingen naleven. Cliendo mag voor iedere Gebruiker de toegang tot de Diensten en/of de Applicatieplatforms opschorten of intrekken indien Cliendo op redelijke gronden meent dat die Gebruiker deze bepalingen heeft geschonden of anderszins ongepast gebruik maakt van de Diensten en/of Applicatieplatforms. Opdrachtgever dient alle maatregelen te nemen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de vertrouwelijkheid van Gebruikersnamen en wachtwoorden voor die Diensten en/of Applicatieplatforms te waarborgen.

2.6 Gebruik van Diensten via het Internet. Deze bepaling is van toepassing op alle Diensten die aan Opdrachtgever worden geleverd via het Internet of waartoe Opdrachtgever toegang kan verkrijgen via het Internet, met dien verstande dat de veiligheid van het datatransport niet kan worden gegarandeerd. Cliendo is niet verantwoordelijk voor de toegang van Opdrachtgever tot het Internet, voor eventuele onderschepping of onderbreking van datatransport via het Internet, of voor wijziging of verlies van gegevens die via het Internet worden getransporteerd. Indien een beveiligingslek wordt vermoed, kan Cliendo, teneinde Opdrachtgever en de gegevens van Opdrachtgever te beschermen, zonder kennisgeving vooraf en in afwachting van een onderzoek het gebruik door Opdrachtgever van de Diensten via het Internet onmiddellijk opschorten.

2.7 Fiscaal en juridisch advies. Cliendo geeft Opdrachtgever geen enkel juridisch advies of advies op het gebied van de weten regelgeving, accountancy of belastingen, ook niet in de toekomst. Ten aanzien van dergelijke adviezen zal Opdrachtgever zich uitsluitend verlaten op zijn eigen adviseurs.

2.8 Software van derden. Het gebruik door Opdrachtgever van standaard software pakketten van derden is onderworpen aan de betreffende voorwaarden van die derden in de aan Opdrachtgever geleverde standaard software pakketten.

ARTIKEL 3 VERGOEDINGEN, BELASTINGEN EN BETALINGSVOORWAARDEN.

3.1 Vergoedingen voor Diensten. Opdrachtgever zal Cliendo voor de Diensten de vergoedingen betalen die in deze Overeenkomst zijn vermeld. Opdrachtgever zal deze vergoedingen betalen ongeacht welke entiteit van Klantgroep de Diensten ontvangt. De vergoedingen in deze Overeenkomst zijn gebaseerd op de huidige behoefte, specificaties, volumes en hoeveelheden zoals die door Opdrachtgever aan Cliendo zijn medegedeeld en kunnen worden herzien indien de werkelijke behoefte of specificaties substantieel afwijken en / of de volumes of hoeveelheden van Opdrachtgever meer dan 20% afwijken van wat eerder aan Cliendo is medegedeeld. De vergoedingen omvatten niet de bedragen die door Opdrachtgever aan derden moeten worden voldaan in verband met de Diensten. Naast de vergoedingen uit deze Overeenkomst worden de in redelijkheid door of namens Cliendo gemaakte reis- en overige kosten door Opdrachtgever vergoed. Mocht meer werk gewenst zijn dan afgesproken in offerte en/of mocht nodig worden geacht extra uren te maken, dan worden deze uren voor een tarief van €85,- ex. BTW aangeboden. Om verrassingen te voorkomen is op elk gewenst moment is een overzicht opvraagbaar van geplande versus gemaakte aantal uren.

3.2 Cliendo heeft het recht jaarlijks de prijzen en tarieven te wijzigen. In geval van wijziging wordt Opdrachtgever daarvan schriftelijk in kennis gesteld. De gewijzigde prijzen en tarieven zullen gelden vanaf een door Cliendo in voornoemde kennisgeving te vermelden datum, doch in geen geval eerder dan twee maanden na verzending van de kennisgeving aan de Opdrachtgever. Indien Cliendo de prijzen en tarieven verhoogt met meer dan het percentage van het CBS Consumentenprijsindexcijfer over het voorafgaande kalenderjaar plus 5 procentpunten, dan heeft Opdrachtgever het recht om binnen één maand na dagtekening van de kennisgeving van een tariefsaanpassing, schriftelijk bezwaar te maken tegen de tariefsaanpassing. Als Opdrachtgever geen bezwaar maakt als hiervoor bedoeld, dan worden de wijzigingen geacht te zijn aanvaard. In het geval Opdrachtgever wel bezwaar maakt als hiervoor bedoeld en met Cliendo niet tot overeenstemming komt over daarover, dan heeft Opdrachtgever het recht om binnen twee maanden na dagtekening van de kennisgeving van de wijziging de Overeenkomst te beëindigen tegen het einde van het kalenderjaar door middel van een aangetekend schrijven, zonder dat partijen over en weer enige schadevergoeding zijn verschuldigd. Als Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt, worden de tarieven ongewijzigd gehandhaafd tot het einde van het dan lopende kalenderjaar.

3.3 Belastingen. De in deze Overeenkomst genoemde prijzen zijn exclusief BTW of andere van toepassing zijnde belastingen op goederen en diensten. Indien van toepassing, zullen deze belastingen worden bijgeteld en door Opdrachtgever worden betaald.

3.4 Facturen; betalingstermijn. De facturering geschiedt vanuit één punt en is per land gecentraliseerd voor alle Gelieerde Ondernemingen van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal alle facturen binnen 14 dagen van de datum van de factuur volledig betalen. In het geval van betwisting van een deel van een factuur, dient Opdrachtgever (i) Cliendo daarvan binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur in kennis te stellen en (ii) eventuele nietbetwiste bedragen op de factuur te voldoen. Als Cliendo niet binnen deze termijn op de hoogte wordt gesteld van

de betwisting van een factuur, zal de factuur geacht worden niet betwist te zijn en zal deze betaald worden in overeenstemming met het in dit artikel bepaalde. Alle niet op tijd voldane bedragen zijn onderworpen aan een toeslag wegens te late betaling als gedefinieerd in deze Overeenkomst. De vergoeding voor de Diensten zijn als volgt verschuldigd: 50% bij aanvang, 50% voor oplevering. Indien niet anders mogelijk op basis van inschatting, na oplevering aangevuld door nacalculatie daadwerkelijk gemaakte uren. Met uitzondering van de vergoeding voor de Cliendo Platforms. De vergoeding voor de Cliendo Platforms is voorafgaand verschuldigd, ten eerste maal op de eerste dag dat de ontwikkeling is gestart en vervolgens op elke eerste dag van de maand gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

3.5 Invorderingskosten. Naast de wettelijke rente zal Opdrachtgever Cliendo alle kosten, met inbegrip van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en redelijke advocaatkosten, betalen die Cliendo maakt bij het innen van bedragen die uit hoofde van deze Overeenkomst verschuldigd zijn. De buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald op 15% van het totale uitstaande bedrag met een minimum van EUR 250 (tweehonderdenvijftig euro).

ARTIKEL 4 GARANTIES.

4.1 Garanties van Cliendo. Cliendo garandeert Opdrachtgever dat (1) diensten zullen worden geleverd en ondersteund door adequaat gekwalificeerd en getraind personeel dat optreedt met de vereiste bekwaamheid, zorgvuldigheid en toewijding, en (2) de Diensten zullen worden verricht met inachtneming van alle wet- en regelgeving die op Cliendo van toepassing is inzake de levering van de Diensten, en (3) de Diensten voldoen aan de in deze Overeenkomst omschreven niveaus en standaarden, en (4) in geval van Gebreken die door Cliendo worden veroorzaakt, Cliendo het Gebrek zal herstellen, onverminderd het overigens in deze Overeenkomst bepaalde.

4.2 Garanties van Opdrachtgever. Opdrachtgever (1) garandeert dat hij volledig bevoegd is om deze Overeenkomst aan te gaan namens zijn Gelieerde Ondernemingen die eventueel Diensten zullen ontvangen en verbindt deze Gelieerde Ondernemingen tot nakoming van de in deze Overeenkomst vervatte verplichtingen, en (2) garandeert dat hij beschikt over, en zal blijven beschikken over, de volledige bekwaamheid, bevoegdheid en alle noodzakelijke licenties, vergunningen en toestemmingen om zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst na te komen.

ARTIKEL 5 INTELLECTUELE EIGENDOM.

5.1 Toegangsrechten en gebruiksrechten. Cliendo verleent Opdrachtgever en haar Gelieerde Ondernemingen die Diensten onder deze Overeenkomst zullen ontvangen, alleen voor intern gebruik van Opdrachtgever en die Gelieerde Ondernemingen, het recht van toegang tot en gebruik van de Cliendo Platforms die in verband met de Diensten aan Opdrachtgever zijn geleverd of beschikbaar gesteld. Dat recht van toegang en gebruik is persoonlijk, niet exclusief en niet overdraagbaar.

5.2 Intellectuele eigendom. De in verband met de Diensten aan Opdrachtgever geleverde Cliendo Platforms zullen te allen tijde het exclusieve eigendom blijven van Cliendo of de derden waarvan Cliendo het recht heeft verkregen om de Cliendo Platforms te gebruiken of beschikbaar te stellen. Met uitzondering van de gebruiksrechten die in deze Overeenkomst aan Opdrachtgever worden verleend, voor de duur van en binnen de grenzen gesteld in deze Overeenkomst heeft Opdrachtgever geen ander recht met betrekking tot de Cliendo Platforms. Voor zover wettelijk toegestaan behoudt Cliendo zich het exclusieve recht voor om eventuele fouten in de Cliendo Platforms te corrigeren. Alle eigendomsrechten en andere rechten en belangen in of op auteursrechten, handelsmerken, dienstmerken, handelsgeheimen en andere eigendomsrechten betreffende de Cliendo Platforms en de daaraan verbonden logo's, productnamen, etc. worden voorbehouden en alle niet uitdrukkelijk verleende rechten zijn voorbehouden aan Cliendo en de betreffende derden. Indien Opdrachtgever enige software interoperabel wil maken met het betreffende deel van de Applicatieplatforms en indien de informatie niet al voorheen aan Opdrachtgever beschikbaar is gesteld, dan kan Cliendo op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, en op diens kosten, de informatie beschikbaar stellen die Opdrachtgever nodig heeft om interoperabiliteit te bewerkstelligen. Opdrachtgever mag mededelingen inzake auteursrechten, handelsmerken, dienstmerken of eigendomsrechten op Cliendo Platforms niet onzichtbaar maken, wijzigen of verwijderen.

5.3 Vrijwaring door Cliendo. Cliendo zal Opdrachtgever verdedigen tegen elke claim stellende dat de Cliendo Platforms als geleverd door Cliendo en gebruikt in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst inbreuk maken op octrooien, auteursrechten, handelsgeheimen of andere eigendomsrechten van een derde in het land waar de Cliendo Platforms door Cliendo zijn geleverd of beschikbaar zijn gesteld aan Opdrachtgever. Cliendo zal de schadevergoeding betalen die uiteindelijk in rechte aan die derde zal zijn toegewezen ten laste van Opdrachtgever, of een overeengekomen afkoopsom betalen, vermeerderd met de in verband met de claim door Opdrachtgever in redelijkheid gedane uitgaven, mits (i) Cliendo onverwijld schriftelijk in kennis wordt gesteld van een dergelijke claim, (ii) Cliendo de zeggenschap heeft over de verdediging en eventuele onderhandelingen en Opdrachtgever op redelijk verzoek van Cliendo assistentie verleent aan Cliendo, en (iii) Opdrachtgever alle redelijke stappen neemt om potentiële schade te beperken. Deze vrijwaring zal niet van toepassing zijn, en Cliendo zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade, voor zover de rechtenschending voortvloeit uit een Klantactie. Indien een Cliendo Platform beweerdelijk inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van een derde, mag Cliendo, naar eigen goeddunken, (a) het Cliendo Platform zo wijzigen, dat het geen rechten schendt, (b) voor Opdrachtgever een licentie verwerven om het bedoelde Cliendo Platform te kunnen blijven gebruiken, of (c), indien noch (a) noch (b) praktisch uitvoerbaar is, deze Overeenkomst beëindigen voor wat betreft het rechten schendende Cliendo Platform en aan Opdrachtgever de daarop betrekking hebbende vergoedingen terugbetalen die door Opdrachtgever vooruitbetaald zijn aan Cliendo, voor zover dit het geval is. Dit artikel 5.3 verwoordt de volledige aansprakelijkheid van Cliendo en de uitputtende rechten van Opdrachtgever bij schending van intellectuele eigendomsrechten van welke soort

dan ook.

5.4 Vrijwaring door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal Cliendo verdedigen tegen en de schadevergoeding betalen die uiteindelijk in rechte zal zijn toegewezen ten laste van Cliendo of een overeengekomen afkoopsom betalen inzake een claim stellende dat inbreuk wordt gemaakt op octrooien, auteursrechten, handelsgeheimen of andere eigendomsrechten van een derde in het land waar Opdrachtgever is gevestigd, voor zover een dergelijke claim het gevolg is van een beweerdelijke Klantactie.

ARTIKEL 6 BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS; VERTROUWELIJKE INFORMATIE.

6.1 Bescherming van persoonsgegevens. Ieder der partijen garandeert dat zij steeds zal voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de EU Richtlijn inzake de bescherming van persoonsgegevens (95/46/EG) (hierna de Privacy Richtlijn) en in het bijzonder de van die richtlijn afgeleide lokale wetgeving die in het betrokken land van toepassing is, en alle toekomstige, overeenkomstige of gerelateerde wetgeving vastgesteld ter vervanging van die lokale wetgeving (hierna de Privacy Wetgeving). Opdrachtgever en / of de aan Opdrachtgever Gelieerde Onderneming treedt op als Verantwoordelijke en Cliendo en / of de aan Cliendo Gelieerde Onderneming treedt op als Verwerker . In verband hier mee zal Cliendo onder meer:

- I. als Verwerker uitsluitend handelen op en in overeenstemming met de door Opdrachtgever gegeven en van tijd tot tijd gewijzigde instructies met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
- II. rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de uitvoering, gepaste technische en organisatorische maatregelen nemen tegen onrechtmatige verwerking of verdere verwerking van de persoonsgegevens van Opdrachtgever, en tegen onbedoeld verlies of vernietiging van, en schade aan, de persoonsgegevens. Niettegenstaande enige andersluidende bepaling behoudt Cliendo zich het recht voor om gebruik te maken van leveranciers en onderaannemers, ook voor verwerking, hosting, en opslag, en Opdrachtgever stemt daarmee in, met dien verstande dat Cliendo verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de Diensten en voor de naleving door de leveranciers en onderaannemers van de Privacy Wetgeving. In dit verband stemt Opdrachtgever er mee in dat persoonsgegevens, met inachtneming van het bovenstaande, kunnen worden verwerkt, gehost, en opgeslagen door een aan Cliendo Gelieerde Onderneming gevestigd buiten de Europese Unie, waaronder de VS, Canada, Tunesië en India. Cliendo verklaart dat indien persoonsgegevens worden verwerkt, gehost, of opgeslagen buiten de Europese Unie, een afdwingbaar contract, gebaseerd op de door de Europese Commissie vastgestelde standaard contractbepalingen voor de doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie, bestaat en zal blijven bestaan gedurende de Initiële Termijn en elke Verlengingstermijn van de Overeenkomst.

6.2 Vertrouwelijke Informatie. Alle onder deze Overeenkomst verstrekte Vertrouwelijke Informatie zal het exclusieve en vertrouwelijke eigendom blijven van de ontsluitende partij. De ontvangende partij zal de Vertrouwelijke Informatie van de ontsluitende partij niet openbaar

maken en zal bij het beschermen van de Vertrouwelijke Informatie van de ontsluitende partij ten minste dezelfde mate van zorgvuldigheid, discretie en oplettendheid betrachten als zij toepast ten aanzien van haar eigen Vertrouwelijke Informatie. De ontvangende partij zal de toegang tot de Vertrouwelijke Informatie beperken tot haar medewerkers die de Vertrouwelijke Informatie nodig hebben en zal die medewerkers instrueren de informatie vertrouwelijk te houden. Echter, Cliendo mag de Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever indien en voor zover nodig mededelen aan (i) onderaannemers van Cliendo die Diensten voor haar verrichten, zij het dat Cliendo aansprakelijk zal blijven voor elke ongeoorloofde openbaarmaking van de Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever door die onderaannemers, en aan (ii) externe organisaties zoals een uitvoeringsorgaan sociale zekerheid en de Belastingdienst, en aan (iii) Gelieerde Ondernemingen van Opdrachtgever, en aan (iv) Gelieerde Ondernemingen van Cliendo en hun werknemers. Daarenboven zal Cliendo alle redelijke beveiligingsmaatregelen treffen en naleven om ongeoorloofde toegang tot de gegevensbestanden van Opdrachtgever te voorkomen. Niettegenstaande het voorgaande mag de ontvangende partij Vertrouwelijke Informatie mededelen aan derden (i) voor zover noodzakelijk om te voldoen aan wet- en regelgeving en ambtelijke bevelen, (ii) als gepast om te voldoen aan een sommatie of rechterlijk bevel of in verband met een gerechtelijke procedure en (iii) voor zover noodzakelijk om haar rechten onder de Overeenkomst af te dwingen. Op verzoek van de ontsluitende partij zal de ontvangende partij alle Vertrouwelijke Informatie van deze ontsluitende partij die zij in haar bezit heeft teruggeven of vernietigen, met uitsluiting van Vertrouwelijke Informatie die volgens de wet moet worden behouden of die noodzakelijk wordt geacht voor juridisch verweer in geval van claims. De bepalingen van dit artikel 6.2 zullen na de beëindiging van deze Overeenkomst nog gedurende drie jaar van kracht blijven.

ARTIKEL 7 AANSPRAKELIJKHEID.

7.1 Schadebeperking. Cliendo en Opdrachtgever zullen zich ieder in redelijkheid inspannen om potentiële schade of andere negatieve gevolgen voortvloeiend uit of verband houdend met de Diensten te beperken.

7.2 Beperking van aansprakelijkheid. Onverminderd het in de laatste volzin van artikel 5.3 bepaalde, en niettegenstaande overige eventuele andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst, en slechts voor zover rechtens toegestaan, zal de totale aansprakelijkheid van Cliendo onder deze Overeenkomst voor schade, ongeacht de omstandigheden, en van welke aard dan ook voortvloeiend uit een schending van een verplichting met betrekking tot een bepaalde Dienst, beperkt zijn tot het bedrag van de door Opdrachtgever geleden directe schade, vooropgesteld echter dat de totale aansprakelijkheid van Cliendo, onder deze Overeenkomst, in een bepaald kalenderjaar niet meer zal bedragen dan zes maal het gemiddelde van de maandelijkse wederkerende vergoeding die gedurende dat kalenderjaar door Opdrachtgever aan Cliendo is betaald of verschuldigd is. Is het aantal maanden Diensten gelijk aan nul, dan zal de totale aansprakelijkheid van Cliendo niet meer bedragen dan zes maal de gemiddelde maandelijkse wederkerende vergoeding die naar verwachting door Opdrachtgever zou worden voldaan aan Cliendo gebaseerd op het overeengekomen volume.

De voorgaande beperkingen zullen niet gelden voor door Opdrachtgever geleden schade die een direct gevolg is van grove nalatigheid of opzet van Cliendo of een van haar werknemers. Geen der partijen sluit aansprakelijkheid jegens de andere partij uit of beperkt deze aansprakelijkheid voor het overlijden of voor persoonlijk letsel voortvloeiend uit haar nalatigheid. Niettegenstaande het bovenstaande zal noch Cliendo noch Opdrachtgever verantwoordelijk zijn voor indirecte schade (met inbegrip van gederfde winst en reputatieschade) die de andere partij zou kunnen lijden in verband met deze Overeenkomst of de Diensten. Cliendo is niet aansprakelijk tenzij Opdrachtgever Cliendo behoorlijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn heeft gegund binnen welke Cliendo alsnog kon presteren en Cliendo niet binnen die termijn alsnog presteerde.

7.3 Cliendo is niet aansprakelijk tenzij Opdrachtgever binnen een jaar nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken een voldoende onderbouwde claim schriftelijk bij Cliendo heeft ingediend.

ARTIKEL 8 DUUR EN BEËINDIGING.

8.1 Initiële Termijn. Deze Overeenkomst zal eventueel met terugwerkende kracht in werking treden op de datum van ondertekening en zal van kracht blijven tot de einddatum zoals bepaald in deze Overeenkomst.

8.2 Verlengingen. Na afloop van de initiële termijn zal deze Overeenkomst automatisch met extra termijnen van telkens de duur van de op een veelvoud van 12 maanden naar boven afgeronde initiële termijn (elk een Verlengingstermijn) worden verlengd, tenzij een der partijen door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging aan de andere partij ten minste zes (6) maanden voor het einde van de initiële termijn of Verlengingstermijn aangeeft de Overeenkomst te willen beëindigen.

8.3 Beëindiging door Opdrachtgever. Indien (i) Cliendo tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting onder deze Overeenkomst en dit 60 dagen voortduurt nadat Cliendo middels aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging een ingebrekestelling van Opdrachtgever heeft ontvangen waarin redelijk gedetailleerd de aard van dit tekortschieten is omschreven, of (ii), het gestelde in artikel 8.5 onverlet latend, Opdrachtgever daarvan tenminste zes maanden tevoren kennis geeft, dan mag Opdrachtgever deze Overeenkomst ontbinden middels opnieuw een schriftelijke kennisgeving aan Cliendo, aangetekend en met ontvangstbevestiging.

8.4 Beëindiging door Cliendo. Indien (i) Opdrachtgever een onder deze Overeenkomst verschuldigd bedrag niet voldoet binnen 10 dagen na de vervaldatum, en dat verzuim voortduurt gedurende 5 dagen nadat Opdrachtgever middels aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging een ingebrekestelling van Cliendo heeft ontvangen, of (ii) Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van een andere wezenlijke verplichting onder deze Overeenkomst en dit 60 dagen voortduurt nadat Opdrachtgever middels aangetekend schrijven met

ontvangstbevestiging een ingebrekestelling van Cliendo heeft ontvangen waarin redelijk gedetailleerd de aard van dit tekortschieten is omschreven, dan mag Cliendo deze Overeenkomst ontbinden middels opnieuw een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever, aangetekend en met ontvangstbevestiging.

8.5 Opzeggingsvergoeding. Indien Opdrachtgever deze Overeenkomst of de Diensten om enige reden opzegt, behalve in overeenstemming met artikel 8.3 (i) van deze Overeenkomst, of indien Cliendo deze Overeenkomst opzegt in overeenstemming met artikel 8.4, dan dient Opdrachtgever aan Cliendo naast eventuele onbetaalde dienst en implementatievergoedingen een opzeggingsvergoeding te betalen gelijk aan 80% van A maal B, waarbij A gelijk is aan het aantal resterende maanden van de initiële termijn c.q. de lopende Verlengingstermijn, gerekend vanaf de datum waartegen is opgezegd, en B gelijk is aan de maandelijkse vergoeding voor de betreffende Diensten. Indien Opdrachtgever deze Overeenkomst opzegt voor de aanvang van de verwerking of binnen twee jaar na aanvang van de verwerking, om welke reden dan ook behalve in het geval van artikel 8.3 (i) van deze Overeenkomst, zal de door Opdrachtgever naast eventuele onbetaalde implementatievergoedingen te betalen opzeggingsvergoeding 100% van A maal B zijn. Indien het volume of het gebruik van de Diensten van Opdrachtgever meer dan 30% afneemt ten opzichte van het overeengekomen volume of gebruik, dan zullen partijen in overleg treden en te goeder trouw onderhandelen over een eventuele nieuwe aanbieding en / of de financiële condities waaronder Cliendo de dienstverlening zal continueren. Indien partijen niet binnen een maand tot overeenstemming komen, dan kan Cliendo die afname van het volume of het gebruik van de Diensten beschouwen als opzegging door Opdrachtgever van deze Overeenkomst als hiervoor bedoeld.

8.6 Gevolgen van beëindiging. Bij het eindigen van deze Overeenkomst of een van de Diensten om welke reden dan ook (i) zullen alle licenties of andere rechten die uit hoofde van deze Overeenkomst of in verband met de opgezegde Diensten aan Opdrachtgever zijn verleend, automatisch komen te vervallen, (ii) zal alle Vertrouwelijke Informatie die door een van de partijen aan de andere partij is verstrekt uit hoofde van deze Overeenkomst of in verband met de opgezegde Diensten op eerste verzoek worden teruggegeven, en (iii) zullen alle onbetaalde vergoedingen en kosten onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar worden, en (iv) zal Opdrachtgever alle kopieën van de Cliendo Platforms die door Cliendo zijn geleverd krachtens de Overeenkomst vernietigen alsmede schriftelijk verklaren dat deze Cliendo Platforms zijn vernietigd en dat Opdrachtgever geen enkele kopie van een Cliendo Platform heeft behouden. Voor alle duidelijkheid zij vermeld dat Vertrouwelijke Informatie en persoonsgegevens van Opdrachtgever door Cliendo worden geleverd in het standaard onopgemaakte bestandsformaat van Cliendo.

ARTIKEL 9 OVERIGE BEPALINGEN.

9.1 Wijziging. Partijen kunnen deze Overeenkomst en/of de Diensten geleverd onder deze Overeenkomst alleen schriftelijk wijzigen. Opdrachtgever kan aanvullende werkzaamheden

binnen het kader van deze Overeenkomst aan Cliendo opdragen. Opdrachten tot aanvullingen en/of wijzigingen in de uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van de administratieve bescheiden worden in principe middels een ondertekend opdrachtformulier aan Cliendo kenbaar gemaakt. Acceptatie door Cliendo vindt plaats door schriftelijke bevestiging van de opdracht of door het geven van uitvoering aan de opdracht. Bij twijfel omtrent de inhoud van de dienstverlening zijn de gegevens in de Klantfile of andere relevante administratie van Cliendo doorslaggevend, behoudens tegenbewijs.

9.2 Overdracht. Geen der partijen kan deze Overeenkomst of enig recht of verplichting onder deze Overeenkomst overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, behalve in geval van overdracht binnen de Klantgroep c.q. de Cliendo Groep. In het kader van dit artikel 9.2 bestaat de Cliendo groep uit alle meerderheidsdeelnemingen van Cliendo.

9.3 Onderaanneming. Cliendo behoudt zich het recht voor een of meer Diensten geheel of gedeeltelijk uit te besteden, op voorwaarde dat Cliendo ten volle verantwoordelijk blijft voor de prestaties van de betreffende onderaannemers, zij het dat Cliendo niet verantwoordelijk zal zijn voor het handelen of nalaten van een derde partij die toegang tot het Internet verschaft of kopieerdiensten, bezorging- of koeriersdiensten levert, met inbegrip van de postbezorging. Cliendo is gerechtigd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen indien de bevoegdheid van Cliendo tot beschikbaarstelling van het Cliendo Platform of delen van het Cliendo Platform wordt beëindigd dan wel dreigt te zullen worden beëindigd, of wanneer Cliendo wegens de technologische ontwikkelingen of marktontwikkelingen het Cliendo Platform of delen daarvan uit haar leveringsprogramma heeft genomen. In die gevallen zal Cliendo, voor zover in redelijkheid uitvoerbaar binnen haar vermogen, zorg dragen voor vervanging van het betreffende onderdeel c.q. de betreffende onderdelen van de Dienst, te leveren door Cliendo of rechtstreeks door een derde.

9.4 Overname van werknemers. Indien op grond van de overgang van een onderneming als bedoeld in artikel 7:663 BW of een overeenkomst met Opdrachtgever een of meer arbeidsovereenkomsten tussen Opdrachtgever of een aan haar Gelieerde Onderneming en diens respectievelijke werknemers overgaan op Cliendo of een Gelieerde Onderneming van Cliendo, dan zal Opdrachtgever aan Cliendo alle kosten en uitgaven vergoeden die betrekking hebben op en voortvloeien uit de tewerkstelling van die werknemers, daarbij inbegrepen de kosten en uitgaven met betrekking tot ontslagvergoeding of soortgelijke betalingen door Cliendo of een aan haar Gelieerde Onderneming aan zulke werknemers gedaan.

9.5 Gehele overeenkomst. Deze Overeenkomst is de volledige overeenkomst en afspraak tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst. Zij incorporeert en treedt in de plaats van alle voorgaande besprekingen, overeenkomsten en afspraken, van welke soort en aard dan ook, tussen de partijen, en geen partij zal gebonden zijn aan een verklaring, garantie, beding, bepaling of voorwaarde anders dan nadrukkelijk opgenomen in deze Overeenkomst. Door Opdrachtgever verstrekte inkoopopdrachten zijn uitsluitend bedoeld voor

de interne administratie van Opdrachtgever en de voorwaarden vervat in deze inkoopopdrachten zullen geen enkele rechtskracht hebben.

9.6 Geen derdenbegunstiging. Niets in deze Overeenkomst scheidt, of zal geacht worden te scheppen, rechten voor een derde. Opdrachtgever erkent dat, afgezien van de verplichtingen van Cliendo aan Klantgroep, Cliendo onder deze Overeenkomst geen verplichtingen heeft jegens enige derde (met inbegrip van, doch niet beperkt tot, werknemers van Opdrachtgever en/of van de Gelieerde Ondernemingen van Opdrachtgever en/of bestuursorganen). Echter, de in de Overeenkomst voorziene excepties, verweren, beperkingen van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheidsbeperkingen zijn niet alleen bedongen voor de betreffende partij, maar ook ten behoeve van diens werknemers, vertegenwoordigers, ingehuurd personeel, leveranciers, onderaannemers, bestuurders, commissarissen en aandeelhouders.

9.7 Overmacht. Elke partij bij deze Overeenkomst zal zijn ontslagen van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst voor zolang als zij niet aan haar verplichtingen kan voldoen en dat niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Een dergelijke niet-nakoming zal niet leiden tot verzuim.

9.8 Titels. De titels van de artikelen in deze Overeenkomst dienen uitsluitend het gebruiksgemak en ter referentie en hebben geen invloed op de interpretatie van de Overeenkomst.

9.9 Kennisgevingen. Alle mededelingen die uit hoofde van deze Overeenkomst moeten worden verzonden of gedaan, zullen digitaal worden verzonden naar Opdrachtgever of naar Cliendo op het adres dat staat vermeld op het voorblad van deze Overeenkomst of op het adres dat iedere partij van tijd tot tijd schriftelijk kan aangeven, en zal in ieder geval worden geacht naar behoren te zijn gedaan (i) onmiddellijk indien persoonlijk afgeleverd; (ii) na ontvangst indien verzonden via aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging; (iii) zodra de ontvangst is bevestigd of (iiii) als bijlage van de digitale offerte, welke alvorens tekenen naar beide partijen per e-mail is verzonden.

9.10 Deelbaarheid. Indien een bepaling van deze Overeenkomst geacht wordt ongeldig, onwettig of niet afdwingbaar te zijn, dan zal de geldigheid, wettigheid of afdwingbaarheid van de rest van de Overeenkomst op geen enkele wijze zijn aangetast.

9.11 Gebruik van de naam van Opdrachtgever. Cliendo is gerechtigd de bedrijfsnaam, het bedrijfslogo en de persoonsnamen van voornaamste contactpersonen van Opdrachtgever op te nemen in haar lijst met klantreferenties.

9.12 Minnelijke procedure. Alvorens een partij een andere partij in rechte betreft zullen partijen voor geschillen aangaande de uitvoering en uitlegging van de Overeenkomst die zich eventueel tussen Cliendo en Opdrachtgever voordoen een minnelijke schikking beproeven. De

meest gereede partij zal daartoe de andere partij in kennis stellen van haar voornemen een dergelijke minnelijke procedure op te starten door middels aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging de ondervonden problemen aan te geven. Een dergelijke procedure weerhoudt geen der partijen van het vragen om voorlopige voorzieningen bij de bevoegde rechter, of van het nemen van maatregelen ter bescherming van haar positie in verband met verjaring.

9.13 Aanbiedingen. Alle aanbiedingen van Cliendo zijn vrijblijvend.

9.14 Toepasselijk recht. Bevoegde rechtbank. Op deze Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Indien de in artikel 9.12 uiteengezette minnelijke procedure niet binnen dertig (30) dagen na aanvang daarvan leidt tot overeenstemming tussen Cliendo en Opdrachtgever, dan kunnen eventuele geschillen die zich voordoen tussen Cliendo en Opdrachtgever aangaande de uitvoering en uitlegging van de Overeenkomst uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, dan wel aan het Gerechtshof te s-Gravenhage, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

ARTIKEL 10 MEDEWERKING VAN OPDRACHTGEVER

10.1 Voor zover Opdrachtgever wenst dat Cliendo Nietbeheerde Regelingen toepast, zal Opdrachtgever Cliendo dat steeds tijdig berichten onder opgave van eventueel gemaakte keuzes -, wijzigingen in de Niet-beheerde Regelingen aan Cliendo doorgeven en voorts aan Cliendo alle terzake nuttige en noodzakelijke gegevens en/of inlichtingen verschaffen.

10.2 Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever zal beschikken over bepaalde software functionaliteit dan gelden de in deze Overeenkomst opgenomen verplichtingen van Cliendo slechts indien en voor zover Opdrachtgever een door Cliendo geleverd of goedgekeurd softwareprogramma in bedrijf heeft - en Opdrachtgever de daarvoor beschikbaar gestelde updates tijdig installeert - of voor de aanlevering gebruik maakt van de door Cliendo onder bepaalde voorwaarden middels internet beschikbaar gestelde software functionaliteit.

ARTIKEL 11 GARANTIE

11.1 In geval van Gebreken in de resultaten van de Dienst waarvoor Cliendo uit hoofde van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Cliendo herhalen teneinde naar beste vermogen deze Gebreken te herstellen, mits Opdrachtgever de Gebreken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de Dienst, schriftelijk en gedetailleerd aan Cliendo kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd.

11.2 In geval van onvolkomenheden die niet blijken te zijn toe te rekenen aan Cliendo, bijvoorbeeld doordat ze het gevolg zijn van fouten of omissies van Opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens, zal Cliendo de kosten van een eventuele

herhaling aan Opdrachtgever in rekening brengen.

11.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuze van outputmedium en vrijwaart Cliendo voor eventuele gevolgen van haar keuze. Cliendo informeert Opdrachtgever omtrent het feit dat er rechtsonzekerheid bestaat rond de vraag of een zuiver digitale inzage van cliëntgegevens voldoet aan de eisen die de wetgever hieromtrent heeft gesteld. Cliendo kan daarom niet garanderen dat de beschikbaarstelling op enkel digitale wijze cliëntgegevens voldoet aan de eisen die de wetgever aan Opdrachtgever heeft gesteld.

Cliendo PLATFORM LICENTIES

ARTIKEL 12 INTELLECTUELE EIGENDOM; LICENTIE

12.1 Het maximum aantal Gebruikers waarvoor de licentie geldt, wordt bepaald door de technische grenzen van het Cliendo Platform dan wel het computersysteem, tenzij in de Overeenkomst anders is vermeld.

ARTIKEL 13 ONDERHOUD

13.1 Cliendo zal het Cliendo Platform met uitzondering van op maat ontwikkelde programmatuur - onderhouden en reproduceerbare Gebreken hierin naar beste vermogen herstellen. De kosten voor onderhoud en het herstel van reproduceerbare Gebreken zijn bij de licentievergoeding inbegrepen.

13.2 Cliendo garandeert niet dat het Cliendo Platform zonder onderbreking of Gebreken zal werken of dat alle Gebreken zullen worden hersteld.

13.3 Indien Opdrachtgever een reproduceerbaar Gebrek constateert in het Cliendo Platform, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Cliendo dat Gebrek gedetailleerd aan Cliendo melden. Na ontvangst van de melding zal Cliendo dat Gebrek trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in het Cliendo Platform. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op een door Cliendo te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

13.4 Cliendo is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in het Cliendo Platform aan te brengen.

13.5 Onder onderhoud wordt niet verstaan het beschikbaar stellen van Nieuwe Versies van het Cliendo Platform en evenmin het herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

ARTIKEL 14 GEBRUIKERSONDERSTEUNING

14.1 Cliendo zal Opdrachtgever ondersteunen bij het dagelijkse gebruik van het Cliendo Platform. In de licentievergoeding zijn de kosten begrepen voor telefonische assistentie tijdens normale kantooruren voor beantwoording van routinevragen. Cliendo kan restricties opleggen aan de te verlenen telefonische assistentie. Voor alle andere vormen van ondersteuning biedt Cliendo haar diensten aan tegen de alsdan geldende standaardtarieven.

14.2 Bij de initiële ingebruikname of indien in een later stadium gerede twijfel bestaat omtrent het vereiste kennisniveau, zal Cliendo Opdrachtgever en/of diens personeel vertrouwd maken met het gebruik van het Cliendo Platform. Voor deelname aan opleidingen en/of gebruikerstrainingen kunnen kosten in rekening worden gebracht.

14.3 Opleidingen en gebruikerstrainingen worden door Cliendo op individuele dan wel klassikale wijze georganiseerd. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Cliendo aanleiding geeft, is Cliendo gerechtigd de opleiding of gebruikerstraining te combineren met één of meer andere opleidingen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

14.4 De kosten van herstelwerkzaamheden indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Cliendo toe te rekenen oorzaken zijn niet bij de licentievergoeding inbegrepen.

ARTIKEL 15 NIEUWE VERSIES

15.1 Cliendo is gerechtigd in alle redelijkheid automatiseringstechnische ontwikkelingen te volgen, hetgeen consequenties kan hebben voor versiebeheer en beschikbaarheid. Cliendo zal Opdrachtgever hier tijdig over informeren.

15.2 Cliendo heeft het recht een beschikbaar gestelde versie door een Nieuwe Versie te vervangen, en daar bij nadere voorwaarden te stellen.

ARTIKEL 16 ALGEMEEN

16.1 Cliendo spant zich maximaal in de beschikbaarheid van het Cliendo Platform te realiseren minimaal conform de door Cliendo gehanteerde standaard beschikbaarheidsuren, doch kan de beschikbaarheid niet garanderen. Buiten deze standaard beschikbaarheidsuren zal het Cliendo Platform normaliter beschikbaar zijn. Cliendo is echter te alle tijde gerechtigd om buiten die standaard beschikbaarheidsuren de beschikbaarheid te beperken.

16.2 Cliendo behoudt zich het recht voor het Cliendo Platform (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, de toegang daartoe te beperken of te wijzigen, zonder daardoor tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Cliendo kan pas tot buitengebruikstelling, beperking of wijziging overgaan na kennisgeving aan Klant, tenzij de maatregel gezien de ernst van de reden geen uitstel kan dulden.

16.3 Cliendo draagt zorg voor tenminste maandelijkse back up van de gegevensbestanden die in haar bezit zijn of die ze onder zich houdt. Indien door welke oorzaak ook data verloren gaat, reikt Cliendo's aansprakelijkheid niet verder dan de verplichting om de data te reconstrueren aan de hand van de laatst beschikbare back-up.

16.4 Cliendo is niet verplicht tot herstel van Gebreken indien het computersysteem niet voldoet aan de daaraan door Cliendo gestelde eisen of anderszins ongeschikt is om er het Cliendo Platform op te draaien, of indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Cliendo wijzigingen aanbrengt of doet aanbrengen in het Cliendo Platform.

16.5 Indien Opdrachtgever een kopie van het Cliendo Platform ter beschikking heeft gekregen dan geldt het volgende:

16.5.1 Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de instandhouding en het onderhoud van de gegevensbestanden geassocieerd aan het Cliendo Platform en voor het tijdig maken van back-ups van de gegevensbestanden.

16.5.2 Indien een Nieuwe Versie, Nieuwe Release, of Service Pack aanpassingen als gevolg van wijzigingen in Beheerde Regelingen of Niet-beheerde Regelingen bevat, is Opdrachtgever gehouden deze tijdig doch in elk geval binnen één maand na beschikbaarstelling te hebben geïnstalleerd en te gebruiken. Onverminderd het voorgaande geldt dat zes maanden na beschikbaarstelling van een Nieuwe Versie of Nieuwe Release of Service Pack van het Cliendo Platform Cliendo niet verplicht is tot het verwerken van gegevens, het verlenen van ondersteuning of het verrichten van onderhoud indien niet de Nieuwe Versie of Nieuwe Release of het Service Pack in gebruik zijn genomen.

16.5.3 Cliendo is gerechtigd te onderzoeken of te laten onderzoeken op locatie van Opdrachtgever of het gebruik van het Cliendo Platform in overeenstemming is met de voorwaarden uit deze Overeenkomst. Opdrachtgever is gehouden aan dit onderzoek en de voorbereiding daartoe medewerking te verlenen en om Cliendo in dit kader toegang te verlenen tot de vereiste locaties en ruimten alsmede tot Opdrachtgevers computerapparatuur.

16.5.4 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat elke kopie van een Cliendo Platform duidelijk is voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar en dat er in het bijzonder op is aangegeven dat daarop auteursrecht rust en dat die vertrouwelijke informatie bevat, en dat er een lijst wordt bijgehouden door Opdrachtgever van het aantal kopieën en de plaats van opslag.

16.5.5 Cliendo zal een kopie van een Cliendo Platform uitsluitend in object code beschikbaar stellen. Opdrachtgever is niet gerechtigd het Cliendo Platform of delen daarvan te reverse engineeren, decompileren, demonteren, vertalen, of aan te passen, noch zal Opdrachtgever trachten de broncode uit de objectcode te creëren, behalve indien en voor zover dergelijke

maatregelen wettelijk zijn toegestaan en behoudens dat voorafgaand aan het nemen van dergelijke maatregelen Opdrachtgever aan Cliendo de mogelijkheid geeft om tegen een redelijke vergoeding een interface te leveren om compatibiliteit te creëren met andere software of systemen.

16.5.6 Opdrachtgever heeft geen enkel recht om sublicenties te verlenen of om voordelen of lasten van het Cliendo Platform of delen daarvan te cederen of over te dragen of de software voor de realisatie van het Cliendo Platform of delen daarvan bezwaren met een schuld, last, retentierecht of anderszins.

16.5.7 Op een Cliendo Platform dat kan worden gedownload van de website van Cliendo zijn de bij het downloaden vermelde voorwaarden van toepassing. Op Cliendo Platforms die shrinkwrapped voorwaarden of andere voorwaarden bevatten zijn die voorwaarden van toepassing. In beide gevallen geldt dat bij strijdigheid de voorwaarden uit deze Overeenkomst prevaleren.

ARTIKEL 17 PROGRAMMATUUR VAN DERDEN

17.1 Door Cliendo geleverde standaard software van derden, al dan niet gekoppeld aan het Cliendo Platform, wordt uitsluitend beschikbaar gesteld onder de licentievoorwaarden van die derden, en wordt uitsluitend door Cliendo onderhouden en ondersteund indien nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen of indien de programmatuur op het voorblad is genoemd.

17.2 Door Cliendo geleverde programmatuur van derden mag door Opdrachtgever alleen gebruikt worden geïntegreerd met de overige door Cliendo beschikbaar gestelde programmatuur.

17.3 Opdrachtgever vrijwaart Cliendo voor enigerlei aanspraken op grond van octrooi- of auteursrechten of leverings- of andere voorwaarden van toeleveranciers van programmatuur aan de Opdrachtgever, indien die programmatuur dient te worden geïntegreerd met het Cliendo Platform.

ARTIKEL 18 ELEKTRONISCH BERICHTENVERKEER

18.1 Indien is overeengekomen dat Cliendo elektronische berichten distribueert naar derden dan gelden daarbij de navolgende bepalingen:

18.1.1 Cliendo bewaakt de tijdige en juiste distributie van de berichten en spant zich maximaal in de berichten tijdig bij de derde te bezorgen;

18.1.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid van het bericht. Cliendo is in geen geval verantwoordelijk voor de inhoudelijke acceptatie of weigering van het bericht door de derde.

IMPLEMENTATIE SERVICES

ARTIKEL 19

Cliendo zal voorafgaand aan opzet van het platform implementatie services verrichten. Implementatie services kunnen betrekking hebben op het in gereedheid brengen van de faciliteiten voor opslag van de klanten persoonsgegevens van Opdrachtgever en de Geregistreerde Cliënten, het inrichten van voor productie en administratie noodzakelijke begeleidende systemen als Klantfile, het installeren en inrichten van Cliendo Platforms, het inrichten van het computersysteem van Cliendo, alsmede het zo nodig verzorgen van opleidingen aan personeel van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden worden verricht op basis van de met Opdrachtgever overeengekomen specificaties, en op basis van door Opdrachtgever verstrekte gegevens.

ARTIKEL 20

De resultaten van de implementatie services gelden als geaccepteerd door Opdrachtgever zodra deze een implementatieverslag heeft goedgekeurd of wanneer 8 dagen zijn verlopen sinds een implementatieverslag aan Opdrachtgever ter goedkeuring is aangeboden en Cliendo geen schriftelijk bericht heeft gekregen van Opdrachtgever met nauwkeurige omschrijving van eventuele Gebreken. In elk geval geldt het eerste gebruik door Opdrachtgever van Cliendo Platforms of de eerste verwerking van cliëntgegevens als acceptatie van de resultaten van de implementatie services.

ARTIKEL 21

Opleiden van Gebruikers kan onderdeel uitmaken van de implementatie services. Deze opleidingen worden door Cliendo gegeven en kunnen op verschillende tijdstippen worden gevolgd. Opleidingen dienen door Gebruikers te worden gevolgd binnen 1 jaar na ondertekening van de Overeenkomst, waarna het recht vervalt.