

ALGEMENE VOORWAARDEN DEDDO v1.0 – dd. 01-02-2023

I ALGEMENE BEPALINGEN GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN SOFTWARE

1. Definities

1.1 In deze algemene bepalingen gelden de volgende definities:

Algemene Voorwaarden	de onderhavige algemene bepalingen, inclusief hoofdstukken II tot en met IV
Bescheiden	alle door Klant aan Leverancier ter beschikking gestelde informatie of gegevens, al dan niet vervat op (on)stoffelijke gegevensdragers, al dan niet ondergebracht bij derden, en alle in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier vervaardigde of verzamelde informatie of gegevens, en alle overige informatie van enige relevantie voor de uitvoering of voltooiing van de Overeenkomst.
Brink	Brink Software B.V. te Rotterdam
DEDDO	de door Leverancier uitgegeven SaaS-product(en) onder de merknaam DEDDO.
Gebruiksrecht	het door Leverancier aan Klant onder de Overeenkomst verleende gebruiksrecht voor de afgenomen DEDDO SaaS-product(en).
Klant	de wederpartij bij deze Algemene Voorwaarden en de contractspartij van Leverancier; ofwel Opdrachtgever.
Leverancier	Brink Software B.V. te Rotterdam
NLdigital Voorwaarden	de actuele versie van de algemene bepalingen opgesteld door de Vereniging NLdigital te Breukelen, zoals gedeponeerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Leverancier en Klant op grond waarvan Leverancier aan Klant DEDDO SaaS-product(en) levert tegen betaling door Klant van de Vergoeding en waarop deze Algemene Voorwaarden op van toepassing zijn verklaard.
SaaS	Software as a Service
Software	de door Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking gesteld(e) DEDDO SaaS-product(en)
Schriftelijk	per brief of per e-mail
SLA	Service Level Agreement
Vergoeding	de door Klant onder de Overeenkomst te betalen (periodieke) vergoeding voor de Software.

2. Toepasselijkheid
- 2.1 Op alle Overeenkomsten tussen Leverancier en Klant zijn de Nldigital Voorwaarden van toepassing, voor zover deze Algemene Voorwaarden hieronder niet worden aangevuld, dan wel voor zover hieronder niet van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken.
- 2.2 De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden, waaronder de mogelijke algemene inkoopvoorwaarden van Klant, wordt uitgesloten, tenzij partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.3 Leverancier heeft het recht de Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op zowel bestaande als nieuwe Overeenkomsten.
3. Algemene financiële bepalingen
- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere product- of dienst specifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door Leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en Klant dient in euro's te betalen.
- 3.2 Betalingstermijn:
 - De betalingstermijn van de facturen van Leverancier bedraagt veertien (14) dagen na factuurdatum.
- 3.3 Incassoprocedure:
 - Indien de betalingstermijn wordt overschreden, ontvangt Klant een betalingsherinnering met een betalingstermijn van veerti6(n w)o G4ndagena.

- Bij een mislukte automatische incasso wordt de betalingstermijn geacht te zijn overschreden en treedt de incassoprocedure zoals beschreven in artikel 3.3 in werking.
- 3.5 Creditering vooruitbetaalde Vergoeding:
- Door Klant onder de Overeenkomst vooruitbetaalde of vooruit verschuldigde bedragen komen bij beëindiging van de Overeenkomst niet voor creditering in aanmerking.
- 3.6 Opschorting en verrekening:
- Bedragen die Klant onder de Overeenkomst is verschuldigd aan Leverancier zullen onder geen enkele voorwaarde worden opgeschort of worden gecompenseerd door Klant met bedragen die Leverancier verschuldigd is aan Klant.
4. Omvang onderhouds- en supportwerkzaamheden
- 4.1 Leverancier zal onderhouds- en supportwerkzaamheden verrichten ten aanzien van de in de Overeenkomst beschreven Software. Onderhoud en Support mag alleen worden aangevraagd door de Klant.
- 4.2 Onder onderhoud wordt verstaan het verhelpen van fouten in de Software, mits deze kunnen worden aangetoond en kunnen worden gereproduceerd. Onder support wordt verstaan het beantwoorden van vragen over het gebruik van de Software. Leverancier verleent support via e-mail of via internet.
- 4.3 Onder onderhouds- en supportwerkzaamheden wordt uitdrukkelijk niet begrepen:
- inrichtingswerkzaamheden;
 - inhoudelijke vragen over door Leverancier geleverde gegevensbestanden;
 - supportwerkzaamheden op locatie
 - het op verzoek van Klant uitbreiden van de functionaliteit van de Software;
 - support voor (bedienings-)software van andere producenten dan Leverancier;
 - bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Software.
- 4.4 De supportwerkzaamheden worden verricht op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.
5. Gebruiksregels Software
- 5.1 Klant draagt zorg voor het deugdelijk functioneren van eigen hard- en softwareprogramma's, configuratie, randapparatuur en internetverbinding, benodigd om te kunnen werken met de Software.
- 5.2 Klant staat ervoor in dat de door hem ten behoeve van de Software gebruikte apparatuur en software voldoen aan de minimale systeemeisen. Klant neemt maatregelen om eigen apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
- 5.3 Klant is verplicht ervoor zorg te dragen dat:
- de Software niet wordt gebruikt voor illegale of onwettige doeleinden;

- de Software niet zodanig wordt gebruikt dat de beschikbaarheid van de Software door andere Klants wordt beperkt of gehinderd of dat zij hier schade van ondervinden;
 - de Software niet wordt gebruikt voor het verspreiden van spam.
- 5.4 Leverancier heeft te allen tijde het recht om zonder opgave van redenen de toegang van Klant tot de Software voor onbepaalde tijd te beperken of te blokkeren, als er een vermoeden is van misbruik of van ander oneigenlijk gebruik.
6. Aansprakelijkheid
- 6.1 Klant erkent en aanvaardt dat de Software nooit perfect of 100% vrij van onvolkomenheden kan zijn en dat niet alle onvolkomenheden kunnen worden hersteld.
- 6.2 In afwijking van de NLDigital Voorwaarden, is Leverancier slechts aansprakelijk voor enige schade van de Klant als haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat. De aansprakelijkheid van Leverancier is steeds beperkt tot het bedrag, dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht of bij duurovereenkomsten tot een factuurbedrag over een periode van maximaal 6 maanden.
- 6.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
- a. onjuiste en/of onvolledige informatieverstrekking door Klant;
 - b. niet/niet tijdige informatieverstrekking door Klant;
 - c. iedere tekortkoming van Klant bij de naleving van haar verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van voldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.4 Indien de in artikel 6.3 genoemde omstandigheden leiden tot aanspraken van derden jegens Leverancier, zal Klant Leverancier hiervan vrijwaren.
- 6.5 Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet of winst en/of schade door bedrijfsstagnatie.
- 6.6 Klant kan Leverancier niet aansprakelijk stellen, indien Klant de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade een derde dan wel zijn verzekeringsmaatschappij aan te spreken.
7. Overmacht
- 7.1 Als er sprake is van overmacht is een partij niet verplicht tot nakoming van een contractuele verplichting, met uitzondering van een verplichting tot betaling, voortvloeiend uit de overeenkomst tussen Leverancier en Klant. Onder overmacht wordt onder andere, maar niet alleen, verstaan: militair optreden, overheidsoptreden of van overheidswege opgelegde maatregelen, uitzonderlijke weersomstandigheden, uitvallen van, of storingen in, telecommunicatie- en internetverbindingen, vertraging of tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van Leverancier, transportproblemen en stakingen.

8. Klachtplicht en vervaltermijn
 - 8.1 Elk recht op schadevergoeding vervalt als Klant geen (tijds) maatregelen neemt om (1) de schade onmiddellijk nadat deze zich heeft voorgedaan, zoveel als mogelijk te beperken; (2) te voorkomen dat (verdere of bijkomende) schade ontstaat; en/of (3) als Klant nalaat Leverancier zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is over het ontstaan van schade te informeren en haar van alle relevante informatie in dat kader te voorzien.
 - 8.2 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt 12 maanden nadat Klant bekend is geworden met haar schade, en in elk geval 24 maanden na het ontstaan van de vordering tot schadevergoeding.
9. (Intellectuele) Eigendomsrechten
 - 9.1 Alle eigendomsrechten, auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op en alle soortgelijke rechten ter bescherming van (informatie met betrekking tot) de Software en documentatie, zijn en blijven exclusief eigendom van Leverancier of diens licentiegever(s).
 - 9.2 Klant zal geen enkele aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier op of in de Software of documentatie wijzigen, verwijderen of onherkenbaar maken.
 - 9.3 Klant zal geen enkel merk, ontwerp of domeinnaam van Leverancier of een daarmee overeenstemmende naam of teken gebruiken of registreren, waar dan ook ter wereld.
10. Gegevensverwerking
 - 10.1 Op de verwerking van door de Klant ingevoerde persoonsgegevens zijn artikel 6 en artikel 23 tot en met artikel 29 van de NLDigital Voorwaarden van toepassing.
 - 10.2 Klant is gehouden alle Bescheiden die Leverancier volgens haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Leverancier te stellen. Leverancier bepaalt wat onder 'de gewenste vorm' en 'de gewenste wijze' wordt verstaan.
 - 10.3 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Leverancier ter beschikking gestelde gegevens en Bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Klant vrijwaart Leverancier voor schade die ontstaat als gevolg van onjuiste of onvolledige Bescheiden.
 - 10.4 De uit de vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en/of Bescheiden, zijn voor rekening van Klant.
 - 10.5 Indien en voor zover Klant daarom verzoekt, worden de ter beschikking gestelde Bescheiden, behoudens het bepaalde onder artikel 10.8, aan deze geretourneerd. Deze afgifteplicht laat de rechten van Leverancier als bedoeld in art. 11. onverlet.
 - 10.6 Klant is zich ervan bewust dat bepaalde modules in de Software worden ondersteund door software van toeleveranciers van Leverancier en de in die

modules door Klant ingevoerde informatie zal worden verwerkt / gebruikt conform de voorwaarden van de betreffende toeleverancier.

11. Geheimhouding
- 11.1 Beide partijen zullen vertrouwelijke informatie over de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor de vertrouwelijke informatie is verkregen.
- 11.2 Partijen staan ervoor in dat hun medewerkers en door partijen ingeschakelde derden de in dit artikel beschreven geheimhoudingsverplichtingen nakomen.
- 11.3 Leverancier is verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door Klant ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke regels Leverancier een informatieplicht opleggen, of voor zover Klant Leverancier van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Leverancier, voor zover Leverancier dat voor een zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke verplichtingen noodzakelijk acht.
- 11.4 Leverancier heeft het recht om de, na bewerking van de door Klant in de Software ingevoerde gegevens, verkregen uitkomsten (geanonimiseerd) aan te wenden voor statistische of vergelijkbare doeleinden, alsmede ter verbetering van het product, voor het doen van marktonderzoek en in het kader van marketingdoeleinden, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot een individuele Klant of individuele Klants.
- 11.5 Leverancier is niet gerechtigd de informatie die haar door Klant ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 4 van dit artikel en uitgezonderd in geval Leverancier voor zichzelf optreedt in een tucht-, administratieve-, civiele- of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Leverancier is gerechtigd om Bescheiden van Klant te openbaren in een juridische procedure indien openbaarmaking noodzakelijk is in het kader van het voeren van verweer door Leverancier.
- 11.6 Behoudens uitdrukkelijke, voorafgaande, schriftelijke toestemming van Leverancier, is het Klant niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Leverancier openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens indien dit rechtstreeks uit de Overeenkomst voortvloeit of indien dit geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel over de desbetreffende werkzaamheden van Klant, of op Klant een wettelijke plicht tot openbaarmaking rust, of Klant voor zichzelf optreedt in een tucht-, administratieve-, civiele of strafprocedure.
- 11.7 Tenzij daartoe Leverancier voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend, zal Klant geen mededelingen doen over de aanpak en werkwijze van Leverancier.
- 11.8 Leverancier behoudt zich het recht voor in het kader van reclame- een referentiedoeleinden de naam van Klant te gebruiken, aan te geven welke soort

werkzaamheden zij voor Klant heeft verricht en al die bijzonderheden te vermelden die reeds via de media algemeen bekend zijn gemaakt.

12. Uitsluiting

- 12.1 Behoudens hetgeen uitdrukkelijk in de overeenkomst tussen Leverancier en Klant is opgenomen, geeft Leverancier geen andere of nadere garanties, toezeggingen, of voorwaarden met betrekking tot de Software.
- 12.2 Leverancier wijst hierbij alle andere garanties, toezeggingen, of voorwaarden, met betrekking tot de Software en/of Overeenkomst af.

13. Opschorting en ontbinding

- 13.1 Leverancier is bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, dan wel de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden als:
 - a. Aan Klant voorlopig of definitief uitstel van betaling is verleend, dan wel Klant in staat van faillissement is verklaard;
 - b. Klant niet behoorlijk of niet tijdig aan een voor hem uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting voldoet, een en ander onverminderd alle overige aan Leverancier toekomende rechten, waaronder het recht om volledige betaling en/of (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.
- 13.2 Bij het voordoen van (een van) de in lid 1 bepaalde omstandigheden, wordt hetgeen Leverancier van Klant te vorderen heeft steeds en met onmiddellijke ingang opeisbaar.
- 13.3 Leverancier mag de verplichting tot afgifte van Bescheiden of andere zaken pas weigeren nadat een zorgvuldige belangenafweging heeft plaatsgevonden.

14. Reparatieclausules

- 14.1 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of uit de onderliggende Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, als gevolg van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of de onderliggende Overeenkomst.
- 14.2 Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden of de onderliggende Overeenkomst niet geldig mocht zijn om een reden als bedoeld in het vorige lid, maar wel geldig zou zijn indien deze een beperktere omvang of strekking zou hebben, dan zal deze bepaling – vooreerst – automatisch gelden met de meest verstrekkende of omvangrijkste beperkende omvang of strekking waarmee of waarin zij wel geldig is
- 14.3 Onverminderd het bepaalde in lid 2 kunnen partijen desgewenst in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige danwel vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij zal zover mogelijk aangesloten worden bij het doel en de strekking van de nietige danwel vernietigde bepalingen.
- 14.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden ‘naar de geest’ van deze bepalingen.

- 14.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.
- 14.6 Indien Klant een natuurlijk persoon is die niet (meer) handelt in de uitvoering van een beroep of bedrijf en een of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden zouden geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar zijn, als gevolg van een wettelijke voorschrift ter bescherming van die natuurlijk persoon, dan worden die betreffende bepalingen geacht niet op de Klant van toepassing te zijn en worden die betreffende bepalingen vervangen door bepalingen die recht doen aan de (consumenten)bescherming waarop de Klant recht heeft.
- 15. Toepasselijk recht en geschillen
 - 15.1 Op iedere Overeenkomst tussen Leverancier en Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
 - 15.2 In afwijking van de NLDigital Voorwaarden, worden geschillen tussen Leverancier en Klant met betrekking tot of voortvloeiende uit een Overeenkomst, beslecht door de Rechtbank te Rotterdam.

II GEBRUIK DEDDO

1. Gebruiksrecht

- 1.1 Leverancier verleent voor de duur van de Overeenkomst aan Klant het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht tot toegang tot DEDDO als beschreven in de Overeenkomst.
- 1.2 De toegang van Klant tot DEDDO wordt verleend op basis van het aantal gebruikers, zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 1.3 Ingeval van faillissement van Klant, of elke andere wijze op basis waarvan de onderneming van Klant stilligt/eindigt, vervalt direct het recht op gebruik van aan Klant ter beschikking gestelde toegang tot DEDDO als beschreven in de Overeenkomst.
- 1.4 Leverancier behoudt zich het recht voor het Gebruiksrecht op te schorten gedurende de periode dat Klant in verzuim is ten aanzien van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot tijdige betaling door Klant van de verschuldigde Vergoeding.
- 1.5 Leverancier mag, naar eigen inzicht, vernieuwingen aanbrengen in DEDDO. Leverancier zal Klant tijdig op de hoogte stellen van de verwerking van vernieuwingen voor zover deze van belang zijn voor de toegang van Klant tot DEDDO, één en ander naar oordeel van Leverancier.

2. Reikwijdte van het Gebruiksrecht

- 2.1 Klant mag niet toestaan dat de DEDDO wordt gebruikt ten behoeve van enige andere (rechts)persoon dan Klant en haar Medewerkers.
- 2.2 Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan de DEDDO te gebruiken voor meer dan het aantal bij het sluiten van de Overeenkomst vermelde Gebruikers.
- 2.3 Voor zover Klant een natuurlijke persoon is, verklaart Klant de DEDDO software alleen te gebruiken ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf of beroep.
- 2.4 Het is Klant niet toegestaan rechten of verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst of de Voorwaarden over te dragen aan derden. Eén en ander behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

3. Duur van de Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Leverancier en Klant overeengekomen periode.
- 3.2 Na afloop van de in art. 3.1 genoemde periode, wordt de Overeenkomst automatisch stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode, tenzij één van de partijen uiterlijk twee (2) weken voor de einddatum van de in de Overeenkomst vastgelegde einddatum, de andere partij schriftelijk in kennis stelt dat zij de Overeenkomst niet wenst voort te zetten.
- 3.3 Partijen kunnen de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

- 4. Vergoeding
- 4.1 Klant is een periodieke vergoeding verschuldigd. De Vergoeding is in de Overeenkomst opgenomen en wordt telkens vooraf in rekening gebracht voor de dan toepasselijke looptijd van de Overeenkomst.
- 4.2 Leverancier is gerechtigd de periodieke vergoeding éénmaal per jaar te verhogen met de procentuele stijging van het CPI “consumentenprijsindices (CPI) alle huishoudens” vastgesteld in de maand oktober van het lopende kalenderjaar, zoals deze wordt gepubliceerd door het CBS.
- 4.3 Na toevoeging van nieuwe functionaliteit/modules aan de DEDDO software is Leverancier gerechtigd de periodieke kosten vanwege deze toevoeging éénmaal per jaar te verhogen, met een maximum van €5 per maand. Bij prijsverhoging vanwege de toevoeging van nieuwe functionaliteit /modules heeft Klant de mogelijkheid om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen uiterlijk één maand na de prijsverhoging.

III AANVULLENDE VOORWAARDEN DEDDO

1. Beschikbaarheid DEDDO

- 1.1 Leverancier spant zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de Software. In de SLA beschrijft Leverancier de garanties over de beschikbaarheid van de Software.
- 1.2 Leverancier is gerechtigd om, zonder voorafgaande bekendmaking, de toegang tot de Software (tijdelijk) te blokkeren of het gebruik ervan te beperken als dit noodzakelijk is voor de veiligheid en bescherming van de Software en bijbehorende gegevens(opslag), alsook voor (preventief/noodzakelijk) onderhoud of voor het verrichten van aanpassingen of verbeteringen van één of meer Brink diensten. Dit brengt geen recht op schadevergoeding van Klant ten opzichte van Leverancier met zich mee. Leverancier zal proberen om de termijn tot een minimum te beperken en Klant op tijd te informeren.
- 1.3 Onderhoud van de Software vindt zoveel als redelijkerwijs mogelijk buiten kantooruren of in het weekend plaats. Leverancier behoudt zich het recht voor om indien noodzakelijk tijdens kantooruren onderhoudswerkzaamheden te verrichten.
- 1.4 Bij het einde van de Overeenkomst komt het gebruiksrecht van Klant en support en onderhoud door Leverancier aan Klant te vervallen.
- 1.5 Bij het einde van de Overeenkomst zal Leverancier op een nader overeen te komen moment de gegevens van Klant digitaal ter beschikking stellen in de vorm van een data-export. Leverancier zal bij beëindiging van de Overeenkomst de toegang van Klant tot de Software blokkeren.
- 1.6 Tevens zal Leverancier na overhandiging van de gegevens van Klant aan Klant overgaan tot het vernietigen van alle omgevingen en data van Klant in de Software. De doorlooptijd hiervoor bedraagt een jaar.

2. Login DEDDO Omgeving en Berichtgevingen

- 2.1 Leverancier geeft Klant toegang tot de in de Overeenkomst beschreven Software door middel van het verstrekken van 'Login Gegevens' van de Software.
- 2.2 Klant zal zorgvuldig omgaan met, en is verantwoordelijk voor, de door Leverancier verstrekte Login Gegevens. De Login Gegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet worden gebruikt buiten de organisatie van Klant. Gebruikers zijn verplicht om de Login Gegevens geheim te houden. Klant is aansprakelijk voor ieder gebruik van de aan haar verstrekte Login Gegevens. Alle handelingen van de Gebruikers met betrekking tot de Login Gegevens komen voor rekening en risico van Klant.
- 2.3 Klant is verantwoordelijk voor de toekenning van rechten aan zijn medewerkers die toegang hebben tot de DEDDO Omgeving van Klant. Wijzigingen die door medewerkers van Klant worden doorgevoerd binnen de DEDDO Omgeving van Klant, worden geacht rechtsgeldig te zijn gedaan.
- 2.4 Klant is ervoor verantwoordelijk dat Leverancier te allen tijde beschikt over correcte contactgegevens die Leverancier kan gebruiken voor het doen van berichtgevingen aan Klant.
- 2.5 Berichtgevingen van Leverancier aan Klant, verstuurd aan een e-mailadres van Klant waarvan Leverancier mag veronderstellen dat het correct is of verstuurd door

Leverancier aan Klant binnen de DEDDO Omgeving, worden geacht rechtsgeldig te zijn gedaan door Leverancier.

2.6 Berichtgevingen aan Leverancier kunnen als volgt worden verstuurd:

1. per e-mail: info@deddo.nl
2. per post:
Brink Software B.V.
T.a.v. Administratie DEDDO
Stationsplein 45, Unit A6.002
3013 AK Rotterdam

IV SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Definities

1.1 In deze SLA gelden de volgende aanvullende definities:

Beschikbaarheid	het percentage van de tijd dat de programmatuur ongestoord toegankelijk is voor de Eindgebruikers, gemeten buiten de Onderhouds Windows en noodzakelijk onderhoud.
Eindgebruiker	de rechtspersoon of natuurlijke persoon die door de Klant in staat is gesteld om van de programmatuur gebruik te maken, zoals medewerkers van Klant.
Incident	een gehele of gedeeltelijke onderbreking of vertraging van de bereikbaarheid of toegankelijkheid van de Software.
Kantooruren	de uren tussen 08.00 uur en 17.00 uur op werkdagen.
Onderhouds Windows	de periode waarbinnen de Software niet beschikbaar of toegankelijk hoeven te zijn in verband met onderhoud aan de systemen.
Noodzakelijk Onderhoud	incidentele of onverwachte werkzaamheden die naar oordeel van Leverancier onmiddellijk moeten worden uitgevoerd teneinde incidenten te voorkomen of te verhelpen.
Onderhoud	preventief onderhoud of noodzakelijk onderhoud.
Permanente Oplossing	een reparatie of update waardoor het incident is opgelost.
Preventief Onderhoud	geplande werkzaamheden aan het netwerk, de hardware of de software, met het oogmerk de kwaliteit en beschikbaarheid van de Software te kunnen behouden of te verbeteren.
Service Levels	de eisen waaraan de Software op grond van deze SLA moet voldoen.
Severity Level	de ernst van een incident.
SLA	deze Service Level Agreement.
Werkdag	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële nationale feestdagen.
Workaround	een probleem-vermijdende beperking, programmaomweg of andere (tijdelijke) maatregel bedoeld om een Incident te omzeilen.

2. Algemeen

2.1 In deze SLA staan de afspraken tussen de Leverancier en de Klant met betrekking tot de Beschikbaarheid, Service Levels, Support en het Incident management van de Software.

3. Locatie
 - 3.1 De Software van Leverancier maakt gebruik van de cloud infrastructuur van Microsoft Azure en zijn altijd uitgevoerd op servers gevestigd in West- en Noord-Europa. Deze datacenters voldoen aan de strengste beveiligingsrichtlijnen ISO/IEC 27001:2013 en 24-uurs bewaking.
4. Back-up, uitwijk en recovery
 - 4.1 Leverancier draagt zorg voor adequate voorzieningen op het gebied van back-ups, uitwijk en recovery met het oog op het waarborgen van de continuïteit van het online gebruik van de Software. De door Leverancier getroffen voorzieningen zullen redelijk zijn, gelet op de op dat moment gangbare methoden.
5. Performance
 - 5.1 Om de Software optimaal te kunnen gebruiken is een goede performance nodig. Wij hanteren de regel dat de performance acceptabel moet zijn voor Leverancier en de Klant.
 - 5.2 Opdrachten waarvoor een grote verzameling data benodigd is, waaronder rapportage of planning, leiden tot lagere responsetijden.
6. Beschikbaarheid
 - 6.1 De programmatuur zijn 24/7 beschikbaar voor de gebruikers die door de Klant toegelaten zijn tot de Software. Leverancier garandeert een beschikbaarheid van: 99,5% op jaarbasis.
 - 6.2 De beschikbaarheid wordt als volgt berekend:
 - $\text{Beschikbaarheid alle uren} = (\text{het aantal minuten uitval per jaar} / \text{totaal aantal minuten per jaar}) * 100\%$.
 - 6.3 Onderstaande punten tellen niet mee voor de berekening van de beschikbaarheid:
 - een onderbreking of storing korter dan 1 uur zal niet als een storing worden gezien;
 - een onderbreking of vertraging van de beschikbaarheid of bereikbaarheid van de programmatuur als gevolg van onderhoud of een overmachtssituatie, zoals een stroomstoring of een netwerkstoring;
 - gebreken, storingen of vertragingen veroorzaakt door derden;
 - storingen of onderbrekingen in de Software als gevolg van onjuist, ondeskundig of excessief gebruik van het netwerk of de programmatuur door Klant of de Eindgebruiker;
 - gebreken, storingen of vertragingen in de communicatielijnen of dataverbindingen tussen de omgeving van de Klant en de Eindgebruiker;
 - gebreken, storingen of vertragingen die zijn gelegen in de communicatielijnen, dataverbindingen, computersystemen of het netwerk, voor zover beheerd door de Klant of de Eindgebruiker.
7. Support
 - 7.1 Technische ondersteuning op de locatie van de Opdrachtgever is niet bij de Support inbegrepen.

- 7.2 Als Eindgebruikers onevenredig veel beroep doen op support, omdat ze onvoldoende kennis hebben van de systemen en de werking van de Software, kan Leverancier in overleg met de Klant een training of consultancy voor deze Eindgebruikers verzorgen. De kosten van de training of consultancy zijn voor rekening van de Klant.
- 7.3 Als Eindgebruikers incidenten melden bij Leverancier die veroorzaakt worden door bijvoorbeeld een storing, wijziging of configuratieprobleem in de systemen van de Klant, zal de tijd die nodig is geweest om dit probleem op te lossen op basis van een uurtarief à € 130 in rekening worden gebracht aan de Klant.
8. Onderhoud
- 8.1 In verband met Preventief Onderhoud kan de programmatuur tijdelijk niet bereikbaar of ontoegankelijk zijn gedurende de navolgende Onderhouds Windows:
- op werkdagen tussen 20.00 uur en 07.00 uur;
 - in het weekend: van vrijdag 20.00 uur tot maandag 07.00 uur.
- 8.2 Noodzakelijk onderhoud is ook mogelijk buiten de Onderhouds Windows. Noodzakelijk onderhoud buiten de Onderhouds Windows wordt minimaal 2 uur van tevoren gemeld. Hierbij wordt indien mogelijk een beschrijving van de werkzaamheden, de duur en een reële inschatting van de effecten op de bereikbaarheid van de programmatuur gegeven. Het oplossen van zeer kritieke incidenten, die geen uitstel verdragen, worden zo snel mogelijk en zonder voor aankondiging door Leverancier uitgevoerd.
9. Incidenten
- 9.1 Een deskundige van Leverancier zal reageren op een door de medewerker van Klant gerapporteerd incident in overeenstemming met de Severity Levels zoals beschreven in artikel 9, op voorwaarde dat de medewerker van Klant het incident voldoende duidelijk kan beschrijven of reproduceren.
- 9.2 Zodra Leverancier heeft bevestigd dat het incident door de Klant voldoende duidelijk is beschreven of gereproduceerd, zal met het oplossen van het Incident worden gestart. Deze dienst kan een Tijdelijke Oplossing of een Permanente Oplossing zijn. Een incident is opgelost als uit de test door Leverancier blijkt dat het incident zoals gerapporteerd door de Klant niet meer bestaat.
10. Severity Levels

Severity Level	Omschrijving
1 - Kritisch	Meerdere klanten constateren dat (een) product(en) in het geheel niet beschikbaar is/zijn voor gebruik en dit blokkeert de normale bedrijfsvoering van deze klanten.
2 - Hoog	Klant constateert een ernstige fout in de kern functionaliteit van een product. Er is geen workaround beschikbaar.
3 - Midden	Klant constateert dat essentiële functionaliteit in een bepaalde situatie, bij bepaald gebruik in een product niet of niet correct werkt. Er is geen workaround.
4 - Laag	Klant constateert dat niet-essentiële functionaliteit van een product niet of niet correct werkt.

11. Service Levels

- 11.1 De helpdesk van Leverancier zal reageren op de oproep tot support en neemt zo snel mogelijk contact op met de Klant (responstijd). Leverancier zal proberen om incidenten zo snel mogelijk op te lossen (reparatietijd).
- 11.2 De responsetijden en reparatietijden die hieronder worden genoemd zijn streeftijden en geen deadlines of fatale termijnen. De overschrijding van deze tijden of periodes kan niet direct leiden tot aansprakelijkheid van Leverancier, onverminderd de verantwoordelijkheid van Leverancier voor de kwaliteit en beschikbaarheid van de Software.

11.3 Responsetijden

Severity Level	Responsetijd
1 - Kritisch	Binnen 2 uur na het melden van het Incident, indien het Incident tijdens Kantooruren op Werkdagen tenminste 2 uur voor het einde van de Werkdag wordt gerapporteerd. Incidenten die buiten Kantooruren of Werkdagen gerapporteerd worden, of minder dan 2 uur voor einde van de Werkdag zullen een Responsetijd hebben op de eerstvolgende werkdag.
2 - Hoog	Binnen 2 uur na het melden van het Incident, indien het Incident tijdens Kantooruren op Werkdagen tenminste 2 uur voor het einde van de Werkdag wordt gerapporteerd. Incidenten die buiten Kantooruren of Werkdagen gerapporteerd worden, of minder dan 2 uur voor einde van de Werkdag zullen een Responsetijd hebben op de eerstvolgende Werkdag.
3 - Midden	Binnen 2 Werkdagen na het melden van het Incident.
4 - Laag	Binnen 2 Werkdagen na het melden van het Incident.

11.4 Voor de responsetijden dient in acht genomen te worden dat:

- meldingen met een Severity Level 1 en / of 2 moeten telefonisch gemeld worden aan de helpdesk van Leverancier;
- de responsetijden zijn streeftijden en geen deadlines of fatale termijnen. De overschrijding van deze tijden of periodes kan niet direct leiden tot aansprakelijkheid door Klant.

12. Reparatietijden

- 12.1 Leverancier zal zich inspannen om alle incidenten zo snel als mogelijk op te lossen (reparatietijd).

Severity Level	Reparatietijd
1 - Kritisch	Indien vaststaat dat een Incident wordt veroorzaakt door een fout zal Leverancier zich in redelijkheid inspannen om binnen een werkdag een Workaround of definitieve oplossing voor de fout te leveren aan klant.
2 - Hoog	Binnen 5 werkdagen na het melden van het Incident.

3 - Midden	Binnen een redelijke termijn na het melden van het Incident. In de eerstvolgende update of upgrade.
4 - Laag	Naar beoordeling van Leverancier.

12.2 Voor de reparatietijden dient in acht genomen te worden dat:

- de reparatietijden streeftijden zijn en geen deadlines of fatale termijnen. De overschrijding van deze tijden of periodes kan niet direct leiden tot aansprakelijkheid;
- alle reparatieactiviteiten van Leverancier zullen in eerste instantie zijn gericht op het vinden van een Workaround. Indien een Workaround beschikbaar is, wordt het incident verder gekwalificeerd als Severity Midden of Laag;
- indien de fout voortkomt uit een product of dienst van een derde partij, behoudt Leverancier zich het recht voor de verwachte maximale oplostijd voor de fout aan te passen;
- Leverancier garandeert niet dat alle fouten worden opgelost;
- Leverancier behoudt zich het recht voor om een Incident met Severity Laag niet op te lossen, wel zal de Klant in kennis worden gesteld van een dergelijke beslissing en daarmee het Incident afsluiten;

13. Einde van de Overeenkomst

Bij het einde van Overeenkomst tussen Leverancier en Klant tot het leveren van de Software, komt de service van Leverancier aan Klant te vervallen.