

Algemene voorwaarden Changa

Algemene Voorwaarden SaaS-oplossing (Software as a Service) van Changa. Changa is een label van GH Webservices.

Definities

Account: de combinatie van een gebruikersnaam en het wachtwoord waarmee de Eindgebruiker toegang kan krijgen tot de SaaS-oplossing

Beschikbaarheid: het percentage van de tijd dat de SaaS-oplossing ongestoord toegankelijk is voor de Eindgebruikers zoals nader gedefinieerd in de SLA

Data Center: de beveiligde locatie waar het computersysteem (hardware en software) ten behoeve van de levering van de SaaS-oplossing is geplaatst

Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die is geautoriseerd om van de SaaS-oplossing gebruik te maken

Incident: een gehele of gedeeltelijke onderbreking of vertraging van de SaaS-oplossing

IPR: auteursrechten, modelrechten, merkrechten, octrooirechten, databankrechten en alle overige rechten van intellectuele eigendom of daarmee te vergelijken rechten, zoals rechten op knowhow of een domeinnaam, geregistreerd of ongeregistreerd

Kantooruren: de uren tussen 9.00 en 17.00 uur op Werkdagen

Leverancier: GH Webservices, gevestigd te Groningen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 67344666.

Leveringsdatum: de tussen Partijen overeengekomen datum waarop voor het eerst gebruik gemaakt kan worden van de SaaS-oplossing

Maintenance Window: het tijdvak waarbinnen de SaaS-oplossing niet beschikbaar hoeft te zijn in verband met Onderhoud

Noodzakelijk Onderhoud: incidentele of onvoorziene werkzaamheden die naar oordeel van Leverancier onmiddellijk moeten worden uitgevoerd teneinde Incidenten te voorkomen of te verhelpen

Onderhoud: Preventief Onderhoud of Noodzakelijk Onderhoud

Opdrachtgever: de rechtspersoon of natuurlijk persoon die middels een Overeenkomst gebruik kan maken van de SaaS-oplossing van Leverancier

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier met betrekking tot de SaaS-oplossing, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn

Partij: Leverancier of Opdrachtgever

Preventief Onderhoud: geplande werkzaamheden aan het netwerk, de hardware of de Software om de kwaliteit en Beschikbaarheid van de SaaS-oplossing te kunnen behouden of te verbeteren

SaaS-oplossing: de volledige dienstverlening met betrekking tot het gebruik van de Software via internet of een exclusief netwerk (web based)

SLA: Service Level Agreement, die de eisen of servicelevels bevat met betrekking tot het Data Center, een protocol voor Incidenten en afspraken ten aanzien van Onderhoud en Support

Software: de software en functionaliteiten die op grond van de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld van Opdrachtgever en/of Eindgebruikers als een SaaS-oplossing

Support: het tijdens Kantooruren door Leverancier op afstand (telefonisch, per e-mail, via een website of een ander elektronisch communicatiemiddel) verstrekken van informatie en adviezen over de SaaS-oplossing, alsmede het op afstand opsporen en verhelpen van Incidenten

Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële nationale feestdagen

Werkingssfeer algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, aanbiedingen, offertes en andere (rechts)handelingen van de Leverancier. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.

Indien de bepalingen van deze algemene voorwaarden afwijken van de inhoud van de Overeenkomst, dan prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.

Toegang tot de SaaS-oplossing

Leverancier zal met ingang van de Leveringsdatum de overeengekomen Software aan Opdrachtgever als een SaaS-oplossing-oplossing ter beschikking stellen via een Account.

Elk Account is uniek en geeft slechts één Eindgebruiker het recht om gebruik te maken van de SaaS-oplossing.

Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor en zal erop toezien dat de Eindgebruiker de navolgende verplichtingen nakomt:

- de Eindgebruiker zal als enige gebruik maken van het Account en deze niet met anderen delen;
- de Eindgebruiker zal de gebruikersnaam en het wachtwoord dat behoort bij zijn Account zorgvuldig bewaren en deze niet aan derden verstrekken;

In geval van verlies, diefstal of het (vermoeden van) misbruik van de gebruikersnaam en het wachtwoord zal de Eindgebruiker onmiddellijk de helpdesk van Leverancier informeren.

De Klant is er mee bekend dat de Software is ontworpen om compatibel te zijn met de software en de systemen die zijn gespecificeerd als compatibel in de beschrijving van de SaaS-oplossing en dat de Leverancier niet garandeert dat de Software compatibel zal zijn met andere software of systemen.

Prijs

De Opdrachtgever is voor de SaaS-oplossing-diensten het bedrag zoals afgesproken in de Overeenkomst verschuldigd aan Leverancier.

De overeengekomen prijzen mogen jaarlijks per 1 januari door Leverancier worden verhoogd met een percentage gelijk aan de index voor zakelijke dienstverlening zoals van tijd tot tijd gepubliceerd door het CBS

Facturering en betaling

Leverancier zal de vergoeding voor de SaaS-oplossing maandelijks factureren. De factuurtermijn van de facturen is 30 dagen. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de facturen van Leverancier te verrekenen of te compenseren met vorderingen op Leverancier. Betaling geschiedt middels een automatische incasso, tenzij anders afgesproken.

Indien Opdrachtgever van mening is dat de factuur van Leverancier geheel of gedeeltelijk onjuist is, dan dient Opdrachtgever dit binnen twee weken na ontvangst van de factuur aan Leverancier te melden. Een beroep op de gedeeltelijke onjuistheid van de factuur door Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting om het onbetwiste gedeelte van de factuur te voldoen.

Opdrachtgever is bij overschrijding van de betalingstermijn de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering van Leverancier te voldoen, is Leverancier gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te

maken op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op tenminste 15% van het totale factuurbedrag.

Beschikbaarheid, Data Center en back-ups

Leverancier is verantwoordelijk voor de Beschikbaarheid van de SaaS-oplossing. De Beschikbaarheid wordt gemeten buiten de Maintenance Window. De tijd dat de SaaS-oplossing niet beschikbaar of toegankelijk is door omstandigheden die als overmacht kunnen worden aangemerkt telt niet mee voor de berekening van de Beschikbaarheid.

Het Data Center is geschikt voor de levering van de SaaS-oplossing. Leverancier is verantwoordelijk voor de infrastructuur, de dataverbindingen en de hardware en software binnen het Data Center.

De servers in het Data Center worden gemonitord en het systeem maakt back-ups van de servers.

Support, Incidenten en training

Leverancier zal op alle verzoeken van Opdrachtgever om Support zonder onnodige vertraging reageren. Eindgebruikers moeten een verzoek om Support in eerste instantie bij Opdrachtgever indienen (first line).

Leverancier zal Incidenten zo spoedig mogelijk trachten te verhelpen.

De Klant is er mee bekend dat complexe software nooit geheel vrij is van defecten. Met inachtneming van de bepalingen van de Overeenkomst geeft Leverancier geen garantie dat de SaaS-oplossing volledig vrij zal zijn van defecten, fouten of bugs.

Op verzoek van Opdrachtgever of indien - naar de mening van Leverancier - Opdrachtgever of de Eindgebruikers een disproportioneel gebruik maken van Support, omdat zij onvoldoende kennis hebben van de werking van de SaaS-oplossing, zal Leverancier een training verzorgen voor Opdrachtgever of Eindgebruikers op kosten van Opdrachtgever.

Onderhoud

Noodzakelijk Onderhoud kan buiten het Maintenance Window plaatsvinden overeenkomstig de voorwaarden zoals vermeld in de SLA.

Gebruiksvoorwaarden

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en zal erop toezien dat de Eindgebruiker en iedere andere persoon die door Opdrachtgever geautoriseerd is om gebruik te maken van de SaaS-oplossing, met of zonder Account, de navolgende verplichtingen nakomt:

- de data, bestanden of andere digitale gegevens die door de Eindgebruiker worden gedeeld of uitgewisseld met de systemen van de SaaS-oplossing zullen vrij zijn van virussen, wormen, Trojaanse paarden of vergelijkbare defecten;
- de Eindgebruiker zal geen inbreuk maken op rechten van derden, zoals IPR en zal geen inbreuk maken op artikel 10 van deze algemene voorwaarden;
- de Eindgebruiker zal niet op een zodanige wijze gebruik maken van de SaaS-oplossing dat daardoor een storing of vertraging in de Beschikbaarheid of toegankelijkheid van de SaaS-oplossing ontstaat, zoals het inzetten van eigen scripts of programma's voor het up- of downloaden van grote hoeveelheden data, of het excessief vaak toegang proberen te krijgen tot de SaaS-oplossing;
- de Eindgebruiker zal zich niet bezighouden met hacken of het zich op andere wijze ongeautoriseerd toegang verschaffen tot de SaaS-oplossing, de computersystemen, de Software of data van Leverancier of derden, al dan niet met geautomatiseerde middelen (bijvoorbeeld via een scrape, crawl of spider);
- de Eindgebruiker zal zich niet schuldig te maken aan enig strafbaar feit, waaronder mede begrepen het verspreiden en toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de openbare orde of goede zeden;
- de Eindgebruiker zal geen andere vorm van geautomatiseerde integratie gebruiken dan de API's (application programming interface) die Leverancier heeft verstrekt of geadviseerd;

Indien Leverancier constateert dat een Eindgebruiker bovengenoemde voorwaarden overtreedt of dreigt te gaan overtreden, is Leverancier gerechtigd om zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever zelf in te grijpen om de overtreding te beëindigen, dan wel dit dreigende gevaar af te wenden dan wel te voorkomen, bijvoorbeeld door de Account van de betreffende Eindgebruiker af te sluiten. Ten aanzien van deze Eindgebruiker blijft Leverancier

gerechtigd tot de volledige vergoeding voor het gebruik van de SaaS-oplossing. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de door Eindgebruiker veroorzaakte schade die het gevolg is van een overtreding van deze voorwaarden.

Leverancier is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van door haar geconstateerde strafbare feiten en nimmer aansprakelijk voor de schade van Opdrachtgever die het gevolg kan zijn van deze afgifte.

IPR, licentie en data

Alle IPR die verband houden met de SaaS-oplossing-diensten, waaronder de rechten op de programmatuur van de Software (inclusief toekomstige updates of upgrades van de Software), zijn en blijven volledig eigendom van Leverancier en kunnen nimmer eigendom worden van Opdrachtgever of de Eindgebruiker. De IPR op alle aanpassingen of verbeteringen van de Software, ongeacht of deze het gevolg zijn van verzoeken, suggesties of ideeën die afkomstig zijn van de Opdrachtgever of de Eindgebruiker, liggen eveneens volledig bij Leverancier.

Voor zover Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst IPR verkrijgt of kan verkrijgen, zal Opdrachtgever de eigendom van alle (toekomstige) IPR reeds nu bij voorbaat overdragen aan Leverancier. Voor zover nodig zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Leverancier haar volledige medewerking verlenen aan de overdracht van de (toekomstige) IPR aan Leverancier.

Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief gebruiksrecht met betrekking tot de SaaS-oplossing voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever is gerechtigd om ten aanzien van dit gebruiksrecht niet-exclusieve en niet-overdraagbare sub-licenties te verstrekken aan Eindgebruikers voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat inhoud van deze sub-licenties in overeenstemming is met de

Overeenkomst.

Het is Opdrachtgever verboden de Software, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij Leverancier rusten, te kopiëren, te bewerken, te compileren, samen te voegen, te assembleren, te bewerken, na te maken, te ontleiden of op andere wijze te trachten de broncode van de programmatuur of de applicatie af te leiden. Voorts is het Opdrachtgever verboden Software, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij Leverancier rusten, in al dan niet gewijzigde vorm, te openbaren of te gebruiken buiten de scope van de Overeenkomst.

Data of gegevens die door de Opdrachtgever of de Eindgebruiker in het kader van het gebruik van de SaaS-oplossing worden toegevoegd aan de databanken, directories of bestandsmappen van de SaaS-oplossing, zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever of de Eindgebruiker. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van deze data of gegevens.

Geheimhouding

Onverminderd de werking van artikel 12 (Privacy) zullen Partijen alle gegevens die zij aan elkaar hebben verstrekt of hebben uitgewisseld, waaronder alle informatie met betrekking tot de Eindgebruiker, als vertrouwelijk beschouwen en geheimhouden. Het is Partijen verboden op enigerlei wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm en op welke wijze dan ook, enige mededeling of openbaarmaking te doen over vertrouwelijke informatie, tenzij de verstrekker van die informatie of de Eindgebruiker daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft verleend. Deze bepaling is geldig zowel gedurende als na het beëindigen van de Overeenkomst.

Partijen zullen hun personeel en door hun ingeschakelde derden verplichten de in dit artikel genoemde geheimhouding met betrekking tot de vertrouwelijke informatie na te leven.

De ontvangende Partij zal alle door de andere Partij verstrekte informatie op diens eerste schriftelijk verzoek vernietigen of retourneren.

Dit artikel is niet van toepassing op informatie die door de ontvangende Partij rechtmatig van derden is ontvangen of informatie die door de verstreckende Partij zelf openbaar is gemaakt.

Privacy

Onverminderd de werking van artikel 11 (Geheimhouding) zullen Opdrachtgever en Leverancier bij uitvoering van de Overeenkomst alle toepasselijke nationale en internationale wet- en regelgeving in acht nemen die betrekking hebben op de privacy en gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Leverancier is beperkt tot directe schade van de Opdrachtgever. Leverancier is niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder omzet- of winstderving van Opdrachtgever of de Eindgebruiker.

De aansprakelijkheid van Leverancier is verder beperkt tot het bedrag dat in voorkomend geval door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van Leverancier wordt uitgekeerd, met een maximum van EUR 1,000 op jaarbasis. Leverancier zal aan Opdrachtgever op verzoek inzage geven in de verzekeringspolis van Leverancier.

Leverancier is uitsluitend verantwoordelijk voor verlies of beschadiging van data of gegevens van de Opdrachtgever of de Eindgebruiker, voor zover dit verlies het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier of haar management.

Buiten verzoeken om Support zal Leverancier geen klachten of claims van de Eindgebruiker in behandeling kunnen nemen. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de Eindgebruiker zich uitsluitend zal wenden tot de Opdrachtgever, die de klacht of claim vervolgens onder de Overeenkomst bij Leverancier kan indienen. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle aanspraken die direct afkomstig zijn van een Eindgebruiker.

Overmacht

Partijen zijn niet aansprakelijk voor zover de tekortkoming in de nakoming haar niet kan worden toegerekend als gevolg van overmacht.

Indien een Partij door overmacht tekortschiet in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst, dan heeft de andere Partij het recht om de Overeenkomst te ontbinden, mits vaststaat dat de nakoming blijvend onmogelijk zal zijn of een periode van tenminste 30 dagen zal zijn verstreken sinds de tekortkoming, zonder dat Partijen over en weer tot schadevergoeding zijn gehouden. De Opdrachtgever is de vergoeding voor de SaaS-oplossing verschuldigd aan Leverancier tot de datum van ontbinding.

Looptijd en beëindiging

De Overeenkomst treedt wordt aangegaan voor bepaalde tijd van tenminste 1 maand, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Na het verstrijken van deze periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend voortgezet voor een periode van telkens 1 maand, tenzij een Partij de Overeenkomst tenminste 1 maand voor het eindigen van een periode opzegt.

De Overeenkomst kan door een Partij tussentijds alleen worden beëindigd indien:

- de andere Partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en nakoming uitblijft nadat deze partij in gebreke is gesteld, waarbij een redelijke termijn voor de nakoming is gesteld.
- de andere Partij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit is verleend;
- de andere Partij in staat van faillissement is verklaard of met betrekking tot deze Partij een faillissementsaanvraag is ingediend;
- de andere Partij wordt geliquideerd of haar activiteiten beëindigt.

Leverancier heeft ten aanzien van een individuele Eindgebruiker, die de verplichtingen zoals bedoeld in artikel 9 van deze algemene voorwaarden niet nakomt te allen tijde het recht om die Eindgebruiker de toegang tot de SaaS-oplossing en de Software (tijdelijk) te ontfen en de Account (tijdelijk) buiten werking te stellen, onverminderd de overige rechten van Leverancier op grond van de Overeenkomst.

Overdraagbaarheid, uitbesteding en wijzigingen

Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen aan een derde, zonder de toestemming van de andere Partij.

Leverancier is bevoegd om bij uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onder aanneming of door inhuur van personeel. Leverancier blijft in dat geval jegens de Opdrachtgever volledige verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de SaaS-oplossing en alle overige verplichtingen zoals vastgelegd in de Overeenkomst of de SLA. Leverancier zal tijdig en correct aan haar eventuele verplichtingen als hoofdaannemer of inlener met betrekking tot de belastingen of sociale premies voldoen.

Leverancier behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen zullen in werking treden 14 dagen nadat Opdrachtgever door Leverancier van de wijziging in kennis is gesteld.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle geschillen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Deze geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter binnen het arrondissement waar de Leverancier is gevestigd.