

BIJZONDERE BEPALINGEN APPLICATION SERVICE PROVISIONING, SOFTWARE AS A SERVICE, EN COMPUTERSERVICE

1. Algemeen en toepasselijkheid

1.1 De onderhavige Bijzondere Bepalingen hebben betrekking op "Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice", en zijn daarom naast de Algemene Bepalingen van toepassing indien Leverancier dergelijke diensten aan haar cliënten levert.

1.2 Onder Application Service Provision en Software as a Service wordt in het kader van deze Bijzondere Bepalingen verstaan: het door Leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en houden van programmatuur aan Cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Onder Computerservice wordt verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

1.3 Begrippen die zijn geschreven met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Algemene Bepalingen.

2. Omvang dienstverlening

2.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Cliënt verantwoordelijk voor:

- a) beheer, waaronder de controle van instellingen;
- b) gebruik;
- c) de wijze waarop resultaten behaald of afkomstig van de geleverde dienst worden gebruikt;
- d) de instructie van gebruikers van de dienst, ongeacht of die in een gezagsverhouding staan tot Cliënt; en
- e) het op zijn eigen apparatuur installeren, inrichten, parametriseren en tunen van benodigde (hulp)programmatuur, en – indien nodig – het aanpassen van de daarbij gebruikte apparatuur, (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving en het bewerkstelligen van de door Cliënt gewenste interoperabiliteit.

2.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet:

- a) verplicht tot het uitvoeren van dataconversie; en
- b) verantwoordelijk voor de aanschaf en goede werking van de infrastructuur van Cliënt of derden.

2.3 Indien Partijen zijn overeengekomen dat Leverancier ondersteuning aan gebruikers zal bieden, zal als uitgangspunt gelden dat Leverancier telefonisch of per e-mail adviseert. Leverancier is gerechtigd voorwaarden te stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning, maar zal zich daar in redelijkheid voor inspannen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens gebruikelijke werktijden.

2.4 Indien de Overeenkomst voorziet in het maken van back-ups zal Leverancier periodiek volledige back-ups maken van de bij hem aanwezige gegevens van Cliënt. Leverancier bewaart deze back-ups zorgvuldig gedurende de overeengekomen dan wel gebruikelijke termijnen.

2.5 Leverancier is niet gehouden uitwijkfaciliteiten ter beschikking te hebben of stellen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

3. Uitvoering dienstverlening

3.1 De werkzaamheden van Leverancier geschieden op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Leverancier zal haar onderhoudsverplichtingen met de vereiste zorg uitvoeren, met inachtneming van eventueel overeengekomen procedures.

3.2 Indien Leverancier op grond van een wettelijke verplichting of een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie verplicht is werkzaamheden te verrichten met betrekking tot gegevens van Cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Cliënt in rekening worden gebracht.

3.3 Leverancier is bevoegd wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aan te brengen. Leverancier zal Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten. Eventuele kosten in dit kader zijn voor rekening van Cliënt. Cliënt is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop een hierboven bedoelde wijziging in werking treedt, tenzij (i) de wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, of (ii) Leverancier zich bereid verklaart de kosten in verband met de wijziging voor zijn rekening te nemen.

3.4 Leverancier is redelijkerwijs bevoegd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van nieuwe versies van ter beschikking gestelde of gehouden programmatuur. Leverancier is niet verplicht specifiek voor Cliënt bepaalde functionaliteiten en/of eigenschappen te behouden of in stand te laten. Leverancier zal daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van Cliënt.

3.5 Leverancier is redelijkerwijs bevoegd, voor zover mogelijk na hiervan tijdig melding te hebben gemaakt aan Cliënt, het gebruik van de dienst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten voor onderhoud. Leverancier zal daarbij zoveel mogelijk rekening

houden met de belangen van Cliënt en de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.

3.6 Cliënt zal alle door Leverancier te verwerken gegevens prepareren en aanleveren overeenkomstig de door Leverancier gewenste specificaties en voorwaarden. Het (al dan niet digitale) transport van de gegevens geschiedt voor rekening en risico van Cliënt, ook indien dit wordt verzorgd en uitgevoerd door Leverancier. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier in verband met de uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde gegevens steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

4. Serviceniveaus

Serviceniveaus dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Cliënt zal Leverancier steeds informeren over omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de programmatuur en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud en met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

5. Duur

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. Partijen zijn gerechtigd een Overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden tegen het einde van een kalendermaand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, zijn Partijen gerechtigd deze schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de overeengekomen periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6. Betaling

Verschuldigde bedragen in verband met de diensten zijn steeds per kalendermaand vooraf verschuldigd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

7. Garantie

7.1 Leverancier staat er redelijkerwijs niet voor in dat de op basis van de Overeenkomst ter beschikking gestelde of gehouden programmatuur voldoet aan het feitelijke of beoogde gebruik van Cliënt. Leverancier staat tevens redelijkerwijs niet in voor een foutloze of onderbrekingsloze werking van de programmatuur of dat alle gebreken worden verbeterd of hersteld.

7.2 Leverancier staat redelijkerwijs niet in voor de juistheid van resultaten van de dienstverlening en de daarmee gegenereerde gegevens.

7.3 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen gebreken in de programmatuur binnen redelijke termijn te herstellen indien en voor zover de programmatuur door Leverancier zelf is ontwikkeld en onder de voorwaarde van een tijdige en gedetailleerde schriftelijke melding door Cliënt. Leverancier is bevoegd in voorkomend geval het herstel van gebreken uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er redelijkerwijs niet voor in dat gebreken worden hersteld in programmatuur die niet door hem is ontwikkeld.

7.4 Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

7.5 Indien de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld, is Leverancier bevoegd de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Cliënt in rekening te brengen.

7.6 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Leverancier de overeengekomen service herhalen indien in de resultaten van de service substantiële onvolkomenheden zijn ontstaan en deze een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen die op grond van de Overeenkomst de verantwoordelijkheid van Leverancier zijn. Voorwaarde is dat Cliënt Leverancier uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de service gedetailleerd over de onvolkomenheden informeert. Doel van het herhalen van de service is de onvolkomenheden te herstellen. Uitsluitend indien de onvolkomenheden aan Leverancier zijn toe te rekenen, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. In het andere geval zullen gebruikelijke tarieven gelden.

7.7 Indien herstel van aan Leverancier toe te rekenen onvolkomenheden naar het redelijk oordeel van Leverancier technisch of anderszins niet mogelijk is, zal Leverancier de door Cliënt reeds betaalde bedragen crediteren voorzover die bedragen betrekking hebben op tekortgeschoten service als gevolg van de onvolkomenheden, zonder verder of anderszins jegens Cliënt aansprakelijk te zijn. Aan Cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de service toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

7.8 Leverancier is redelijkerwijs niet verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

8. Verwerking (persoons)gegevens

8.1 Onverminderd het bepaalde in de Algemene Bepalingen ten aanzien van de verwerking van (persoons)gegevens, geldt nog het volgende: Partijen houden het er voor dat Leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Leverancier in dat kader na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen begrepen en komen volledig voor rekening van Cliënt.