

# Relatics Voorwaarden

## I Algemeen

---

### 1. Definities

- 1.1. **Abonnement:** Het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht om Relatics gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken waarbij Klant gedurende deze periode steeds beschikt over de laatste versie van de software.
- 1.2. **Actieve gebruiker:** Een Gebruiker die gebruik heeft gemaakt van Relatics. Onder gebruik wordt begrepen het, al dan niet manueel ingelogd, inzien en/of bewerken van gegevens in een Environment.
- 1.3. **Applicatiebeheerder:** Een Gebruiker die verantwoordelijk is voor de installatie en/of configuratie van Relatics.
- 1.4. **Datalek:** een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen of ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van Persoonsgegevens die worden verwerkt.
- 1.5. **Deelnemer:** Een natuurlijk persoon die door Klant is ingeschreven voor deelname aan een training.
- 1.6. **Eindgebruiker:** Een Gebruiker die met behulp van een Template, Relatics gebruikt ter ondersteuning van zijn werkzaamheden.
- 1.7. **Environment:** Een omgeving in Relatics waarbinnen meerdere Workspaces kunnen worden ondergebracht.
- 1.8. **Fout:** Een onvolkomenheid in Relatics waardoor de software niet functioneert zoals beschreven in de Knowledge Base.
- 1.9. **Functioneel Ontwikkelaar:** Een Geregistreeerde gebruiker die de functionaliteit die Eindgebruikers tot hun beschikking hebben inricht en beheert in de vorm van een Template.
- 1.10. **Gebruiker:** Een natuurlijk persoon of een niet-menselijk systeem of apparaat welke, direct of indirect, online toegang heeft tot gegevens in Relatics.
- 1.11. **Gebruikersabonnement:** Een Abonnement dat is afgestemd op het inzetten van Relatics voor één of meerdere toepassingen van de Klant, waarbij de vergoeding is gekoppeld aan het aantal Actieve gebruikers.
- 1.12. **Geregistreeerde gebruiker (*named user*):** Een Gebruiker van Relatics met een *login account* voor een Relatics Environment.
- 1.13. **Klant:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten, waaronder een offerte en/of opdracht heeft getekend, en deze Relatics Voorwaarden heeft aanvaard.
- 1.14. **Knowledge Base:** Online gebruikershandleiding van de laatste versie van Relatics.
- 1.15. **Leverancier:** Relatics B.V.
- 1.16. **Overeenkomst:** Een overeenkomst tussen Klant en Leverancier bestaande uit één of meerdere onderwerpen met betrekking tot een Abonnement voor Relatics, beschikbaarheid, support, ontwikkeling, advies of training of daaraan gerelateerde diensten.
- 1.17. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.18. **Relatics:** Het web-based softwarepakket van Leverancier voor het beheren van informatie in en rondom projecten.
- 1.19. **Template:** Een sjabloon waarin informatiestructuur, visualisatie en interactie zijn vastgelegd voor het beheren van informatie.
- 1.20. **Verwerking van Persoonsgegevens:** elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
- 1.21. **Workspace:** Een werkruimte binnen een Environment waarin Templates, informatie conform deze Templates en bestanden worden beheerd.

### 2. Toepasselijkheid Relatics Voorwaarden op aanbieding en Overeenkomst

- 2.1. Deze Relatics Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, producten en Abonnementen van Leverancier. Als Klant na het einde van de Overeenkomst (tijdelijk) gebruik blijft maken van een dienst van Leverancier of van Relatics, blijven de Relatics Voorwaarden van toepassing op deze diensten en het gebruik van Relatics.
- 2.2. Een Overeenkomst komt tot stand doordat een offerte of (raamwerk)contract door de Klant ondertekend wordt, waarin naar de Relatics Voorwaarden wordt verwezen.
- 2.3. De Relatics Voorwaarden worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet gewijzigd. Indien de Overeenkomst (stilzwijgend) wordt verlengd, of na de bepaalde tijd doorloopt, is Leverancier gerechtigd om vanaf dat moment nieuwe

Relatics Voorwaarden van toepassing te verklaren op de (verlengde) Overeenkomst, welke nieuwe Relatics Voorwaarden reeds nu voor alsdan door Klant worden aanvaardt. Leverancier zal Klant hierover tijdig informeren.

- 2.4. Aanbiedingen, prijsopgaven en andere uitingen door Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk anders is aangegeven.

### **3. Gebruik**

- 3.1. Leverancier biedt Klant de mogelijkheid om gedurende de Overeenkomst Relatics af te nemen in de vorm van een Gebruikersabonnement.
- 3.2. Bij een Gebruikersabonnement kan, gedurende de looptijd van de overeenkomst, de Klant eens in de drie maanden de minimale afname van het aantal Gebruikers verhogen of verlagen conform de op dat moment geldende staffels en tarieven. De nieuwe staffel wordt op de eerste dag van de volgende kalendermaand gehanteerd.
- 3.3. Bij een Gebruikersabonnement zijn de toegestane Gebruikers medewerkers/systemen van Klant, onderaannemers, toeleveranciers, alliantiepartijen of klant van Klant.
- 3.4. In alle gevallen dient met het gebruik van Relatics direct de bedrijfsvoering van de Klant te worden ondersteund. De Klant mag Relatics niet commercieel exploiteren in de vorm van in lease geven, verhuur, licenties, verkoop of welke vorm dan ook. Het is de Klant wel toegestaan de kosten voor het gebruiksrecht van Relatics aan de toegestane Gebruikers door te belasten.
- 3.5. De Klant staat in voor het naleven van de Relatics Voorwaarden door (Eind)Gebruikers.
- 3.6. Voor het vaststellen van het aantal Actieve gebruikers zullen de Actieve gebruikers over alle Relatics Environments onder de Overeenkomst worden opgeteld.
- 3.7. Klant dient zorgvuldig om te gaan met en is verantwoordelijk voor de toegangsgegevens. Klant is aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn toegangsgegevens en mag deze niet aan derden/anderen verstrekken of door derden/anderen laten gebruiken. Leverancier gaat ervan uit dat als Relatics wordt benaderd met de toegangsgegevens van Klant, dat het dan ook gaat om een handelingsbevoegde Gebruiker van Klant.
- 3.8. Klant dient de noodzakelijke medewerking aan Leverancier (of door hem ingeschakelde derde) te verlenen voor het bepalen van de abonnementsvergoeding. Ook zal de Klant aan Leverancier alle noodzakelijke medewerking verlenen, zodat Leverancier de gerapporteerde gegevens kan (laten) controleren.
- 3.9. Indien na onderzoek blijkt dat de gegevens in de rapportage van Klant niet juist of niet verifieerbaar zijn, komen de kosten voor dit (externe) onderzoek voor rekening van Klant, onverminderd de overige rechten van Klant.
- 3.10. De verstrekte toegangsgegevens zijn voor strikt persoonlijk gebruik. Het is niet toegestaan om meerdere Gebruikers te laten inloggen onder één en dezelfde Geregistreerde gebruiker.
- 3.11. Het is niet toegestaan Relatics te wijzigen, te onderwerpen aan reverse engineering, te decompileren of te disassembleren.
- 3.12. Het is niet toegestaan Relatics te gebruiken als Gebruiker een concurrent is van Leverancier of Gebruiker soortgelijke diensten levert als Leverancier of software met een vergelijkbare functionaliteit levert. Het is evenmin toegestaan Relatics te gebruiken voor het monitoren van prestaties, functionaliteit of andere doelen van benchmarking van Relatics of voor Relatics concurrentiegevoelige doeleinden.
- 3.13. Leverancier is gerechtigd om technische maatregelen te nemen ter bescherming van Relatics tegen onrechtmatig gebruik. Leverancier heeft het recht om, indien nodig op locatie van Klant, te controleren of op juiste wijze de gebruiksbepalingen worden nageleefd.
- 3.14. Relatics kan gebonden zijn aan andere gebruiksbepalingen rondom bijvoorbeeld de configuratie van Templates, rapportage-omvang of de maximale grootte van te uploaden bestanden. Al deze beperkingen zijn opgenomen in de Knowledge Base.

### **4. Onderhoud**

- 4.1. Leverancier is gerechtigd om Relatics naar eigen inzicht te verbeteren, verrijken en vernieuwen in de vorm van nieuwe *releases* van de software. Voor zover van belang zal Leverancier de Klant op de hoogte brengen van de wijzigingen.
- 4.2. Indien Klant een Fout in Relatics constateert dan dient Klant dit zo gedetailleerd mogelijk en uiterlijk binnen drie werkdagen te melden. Het gaat hierbij onder andere om informatie die nodig is voor het reproduceren van de Fout.
- 4.3. Na ontvangst van de melding zal Leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om Fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in nieuwe versies van de software. De resultaten zullen, rekening houdend met de urgentie van Klant, op de door Leverancier te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd oplossingen in de vorm van workarounds, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de software aan te brengen.

- 4.4. Leverancier zal eventuele benodigde dataconversie bij nieuwe versies zoveel mogelijk automatiseren. Indien bij een conversie ook handmatige acties noodzakelijk zijn, dan ligt hiervoor de verantwoordelijkheid en uitvoering bij de Klant. Leverancier zal hiervoor, indien nodig, de instructies aanleveren.
- 4.5. Leverancier is uitsluitend verplicht tot onderhoud en ondersteuning van de laatst vrijgegeven versie van Relatics.
- 4.6. Indien Klant zelf zorgdraagt voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van Relatics, mag Klant zonder toestemming van Leverancier geen manuele mutaties doen op de geïnstalleerde versie.
- 4.7. Klant erkent dat Relatics standaardsoftware is, die niet is ontwikkeld om te voldoen aan de individuele eisen van de Klant.

## 5. Support

- 5.1. Basissupport wordt geboden in de vorm van de mogelijkheid om vragen te stellen over de algemene werking van Relatics en toegang tot de Relatics Knowledge Base, waarin de werking van Relatics is gedocumenteerd. Advies en vragen over de inrichting of ontwikkeling van de specifieke omgeving of Template van de Klant vallen niet onder de geboden basissupport.
- 5.2. Om optimaal support te kunnen leveren is Leverancier gerechtigd om op eerste verzoek van Klant de gegevens van de Klant in de vorm van bestanden, screen dumps, login accounts, etc. in te zien.

## 6. Beschikbaarheid

- 6.1. Relatics wordt standaard aangeboden in de vorm van Software as a Service, waarmee Relatics online via het internet beschikbaar wordt gesteld.
- 6.2. Gedurende de Overeenkomst kunnen aanvullende producten als dienstverlening online door Leverancier beschikbaar worden gesteld. Deze dienstverlening is te allen tijde gekoppeld aan een verstrekt Gebruikersabonnement.
- 6.3. Beëindiging of verlenging van een Gebruikersabonnement leidt automatisch tot een beëindiging of verlenging van het online beschikbaar stellen van Relatics en alle aanvullende dienstverlening.
- 6.4. Leverancier streeft naar een beschikbaarheid van 100%, met uitzondering van geplande niet-beschikbaarheid door onderhoudswerkzaamheden, waarbij Klant beschikt over de laatste versie van Relatics.
- 6.5. Leverancier is gerechtigd om derden in te schakelen voor het online beschikbaar stellen van Relatics en alle aanvullende dienstverlening.
- 6.6. Onderhoudswerkzaamheden, waaronder het plaatsen van nieuwe versies, zullen zoveel mogelijk binnen vooraf aangekondigde tijdsperiodes en zoveel mogelijk buiten kantooruren plaatsvinden.
- 6.7. Indien de Overeenkomst is beëindigd of de looptijd van de Overeenkomst is verstreken, wordt de toegang tot Relatics geblokkeerd.
- 6.8. Klant is zich ervan bewust dat haar gebruik van Relatics in voorkomende gevallen tot hinder of schade bij andere klanten van Leverancier kan leiden, bijvoorbeeld door excessief gebruik van Relatics zoals bedoeld in artikel 6.9. Klant zal Relatics daarom niet bewust op een dergelijke wijze gebruiken. Indien Leverancier constateert dat hinder of schade wordt veroorzaakt door of namens Klant, zal zij daarvan aan Klant onmiddellijk melding maken. Klant zal haar hinderlijke en/of schadelijke gebruik van Relatics alsdan onverwijld staken. Klant begrijpt dat Leverancier in voorkomende gevallen – indien dat gelet op de omstandigheden noodzakelijk is – tijdelijke maatregelen mag nemen om de integriteit en beschikbaarheid van Relatics te waarborgen.
- 6.9. Leverancier hanteert voor de beschikbare CPU, bandbreedte en hoeveelheid schijfruimte per klant een *fair use* beleid. Indien sprake is van afwijkende toepassing van Relatics door Klant en er als gevolg daarvan sprake is van bovengemiddeld gebruik van CPU, bandbreedte en/of schijfruimte door Klant, kan Klant worden verzocht om dit tot een door Leverancier te bepalen niveau te reduceren.

## 7. Training

- 7.1. Leverancier biedt Klant de mogelijkheid om één of meer van de aangeboden trainingen te volgen.
- 7.2. Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de juiste keuze van de training en de geschiktheid van de Deelnemers.
- 7.3. Leverancier heeft het recht om toelatingseisen te stellen aan Deelnemers voor (delen) van trainingen.
- 7.4. Annulering door de Klant van één of meer Deelnemers is mogelijk tot en met 16 werkdagen voor aanvang van de training. Bij annulering tussen 15 en 6 werkdagen vóór aanvang van de training is 50% van de vergoeding verschuldigd. Bij annulering binnen 5 werkdagen voor aanvang van de training is de volledige vergoeding verschuldigd. Bij annulering door de Klant heeft Klant niet automatisch het recht op vervanging van deelname aan een training of docent op een ander moment. De Klant mag desgewenst een vervanger sturen voor de Deelnemer.
- 7.5. Bij uitstellen van de trainingsdatum voor een Deelnemer dient de Klant een verzoek tot uitstel in te dienen. Een verzoek tot uitstel dient schriftelijk te geschieden. Bij een verzoek tot uitstel tot en met 16 werkdagen voor de aanvang van de training is aan Leverancier geen vergoeding verschuldigd. Bij een verzoek tot uitstel ingediend tussen 15 werkdagen en 6 werkdagen voor aanvang van de eerste training, bedragen de kosten 25% van de gehele vergoeding.

Bij een verzoek tot uitstel ingediend binnen 5 werkdagen voor aanvang van de eerste training dag is de Klant 50% van de kosten van de gehele vergoeding verschuldigd aan Leverancier. De Klant ontvangt een schriftelijke bevestiging van Leverancier. Bij schriftelijk uitstel of annuleren is datum van ontvangst door Leverancier beslissend voor het moment van de kennisgeving. Vanaf de eerste dag van de aanvang van de training kan de Klant geen verzoek tot uitstel meer indienen. Verplaatsing of uitstel van de training geldt dan als annulering. In dit geval is de Klant de totale kosten van de training verschuldigd.

- 7.6. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier te zijner keuze gerechtigd de training te annuleren, te combineren met één of meer andere trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de training te wijzigen. Leverancier is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een training aan te brengen.

## **8. Ontwikkeling en Advies**

- 8.1. Klant kan Leverancier onder de Overeenkomst een opdracht geven voor het leveren van, ontwikkelen van of adviseren over Templates, koppelingen en andere Relatics-gerelateerde zaken.
- 8.2. Alle opdrachten worden door Leverancier uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Leverancier in de Overeenkomst of opdracht uitdrukkelijk een resultaatverplichting is aangegaan.
- 8.3. Bij het uitvoeren van een opdracht zal Leverancier deze schriftelijk specificeren en inzicht geven in de benodigde expertise en verwachte kosten. Alvorens met de opdracht aan te vangen kan Leverancier verlangen dat Klant zich schriftelijk akkoord verklaart.
- 8.4. Leverancier bepaalt op basis van beschikbaarheid en expertise welke personen de opdracht zullen uitvoeren. Leverancier kan voor het uitvoeren van de opdracht medewerkers inhuren van derden. Leverancier is gerechtigd personen te vervangen door één of meer andere personen. De kosten voor de diensten zijn afhankelijk van de opdracht en de expertise van de medewerker.
- 8.5. Indien als onderdeel van de opdracht werkzaamheden op locatie worden verricht, wordt minimaal één (1) dagdeel (4 uur) gedeclareerd.
- 8.6. Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen, (oplever)data en uren-schattingen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de opdracht bekend waren.
- 8.7. De genoemde termijnen, data en uren zijn indicatief en niet bindend. Indien er significante overschrijdingen dreigen te ontstaan door bijvoorbeeld scopewijzigingen, vertragingen van Klanten of derden, wordt tijdig contact opgenomen met Klant. Klant heeft in geen geval recht op schadevergoeding in verband met een te late levering.
- 8.8. Bij afronding van een opdracht wordt Klant verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het resultaat van de opdracht. Een Klant aanvaardt het resultaat van de opdracht in de staat waarin deze zich op het moment van afronding bevindt.
- 8.9. Het opvolgen van adviezen van Leverancier zijn voor rekening en risico van de Klant.
- 8.10. Leverancier heeft, na overleg met Klant, het recht om een opdracht te weigeren of (tussentijds) te beëindigen indien als gevolg deze opdracht Relatics naar het oordeel van Leverancier oneigenlijk en/of niet effectief ingezet zal gaan worden.

## **9. Producten derden**

- 9.1. Derden kunnen producten of diensten beschikbaar stellen, zoals Templates, *add-ons*, bibliotheken of consultancy. Het gebruik van deze producten of diensten, alsook elke vorm van gegevensuitwisseling tussen Klant en derden is uitsluitend bindend tussen Klant en deze derde partij. Leverancier verstrekt geen garanties met betrekking tot deze producten en diensten en is niet verplicht om deze producten of diensten van derden te ondersteunen, ongeacht of ze al dan niet door Leverancier worden geadviseerd of als 'gecertificeerd' of op andere wijze zijn aangeduid, tenzij anderszins gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 9.2. Als Klant producten van derden toevoegt aan of koppelt met zijn Relatics Environment, dan erkent Klant dat Leverancier niet verantwoordelijk is voor openbaarmaking, wijziging of verwijdering van de gegevens van de Klant als gevolg daarvan.
- 9.3. Voor zover Leverancier kosteloze en/of vrijelijk te distribueren producten of diensten van derden beschikbaar stelt, is Leverancier niet aansprakelijk voor deze producten of diensten.

## **10. Garantie**

- 10.1. Leverancier garandeert dat Relatics in essentie functioneert in overeenstemming met de beschrijving zoals vastgelegd in de Knowledge Base en dat de functionaliteit niet wezenlijk zal verminderen.
- 10.2. Leverancier garandeert niet dat Relatics vrij is van fouten (bugs), dat Relatics ononderbroken zal functioneren of dat alle fouten worden opgelost.

- 10.3. Indien sprake is van een schending van de garantie zoals beschreven in artikel 10.1 en/of de beschikbaarheid van Relatics minder is dan 99,90 % per kalendermaand, hanteert Leverancier de volgende werkwijze:
- Leverancier identificeert de oorzaak van het niet voldoen aan de garantie of de verminderde beschikbaarheid.
  - Leverancier onderzoekt de kans op herhaling van de oorzaken en welke maatregelen kunnen worden genomen tegen opnieuw optreden van deze oorzaken.
  - Op verzoek van Klant rapporteert Leverancier de resultaten van het onderzoek en communiceert of en zo ja, welke maatregelen worden of zijn genomen tegen de oorzaken.
  - Klant mag hierop aanvullende of alternatieve maatregelen voorstellen, een en ander ter beoordeling van Leverancier.
  - Als de door Leverancier gekozen maatregelen significante inspanning of middelen vragen, stelt Leverancier een verbeterplan op.
  - Op verzoek van Klant rapporteert Leverancier de voortgang van implementatie van de gekozen maatregelen, waarbij mogelijke vertraging door complicaties door Leverancier worden gecommuniceerd en, indien mogelijk, aangepakt.
- 10.4. De garantie in artikel 10.1 is uitsluitend geldig:
- gedurende de looptijd van de Overeenkomst waarin een Abonnement is verleend, inclusief verlengingen.
  - er geen sprake is van problemen als gevolg van ongelukken, misbruik of gebruik van Relatics op een wijze die niet strookt met de Relatics Voorwaarden of die voortvloeien uit gebeurtenissen waarop Leverancier redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.
  - als Klant voldoet aan de minimum systeemvereisten.
  - er geen sprake is van geplande en/of aangekondigde down time of andere onderbrekingen.
- 10.5. Met uitzondering van de in dit artikel beschreven garantie, biedt Leverancier geen andere garanties. Alle impliciete garanties, verklaringen of voorwaarden, waaronder garanties met betrekking tot verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, toereikende kwaliteit worden door Leverancier van de hand gewezen. Deze afwijzingen zijn van toepassing tenzij het toepasselijk recht anders vereist.

## **11. Vergoeding en betaling**

- 11.1. Klant is, afhankelijk van de Overeenkomst, eenmalige of periodieke vergoedingen verschuldigd die dienen te worden voldaan aan Leverancier.
- 11.2. Alle door Leverancier gehanteerde tarieven en prijzen zijn exclusief daaraan gerelateerde omzetbelasting (BTW). Tenzij anders is overeengekomen zijn alle prijzen in Euro's en dienen alle betalingen in Euro's te worden voldaan.
- 11.3. Leverancier is gerechtigd de tarieven voor Gebruiksabonnementen jaarlijks per 1 januari te wijzigen, voor het eerst per 1 januari van het kalenderjaar volgend op de ingangsdatum van de Overeenkomst, tenzij tussen de ingangsdatum van de eerste Overeenkomst en de datum van wijziging nog geen drie maanden zijn verstreken. Leverancier informeert Klant uiterlijk twee maanden voorafgaand aan een tariefwijziging. De wijziging van de tarieven voor aanvullende diensten worden periodiek in een tarievenoverzicht vastgesteld, zodat aanvullende diensten tegen de alsdan geldende tarieven door de Klant kunnen worden afgenomen.
- 11.4. In afwijking van artikel 11.3 geldt dat een verhoging van de tarieven voor Gebruiksabonnementen voor Overeenkomsten met een looptijd van meer dan één jaar en met een vaste einddatum in combinatie met een afnamegarantie, is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het CBS Consumenten Prijsindexcijfer (2015 = 100). Deze stijging wordt berekend volgens de berekeningsmethode zoals gepubliceerd op de website van het CBS.
- 11.5. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen 30 dagen vanaf de facturatedatum aan Leverancier betaalt, kan Leverancier na een tweede herinnering aan Klant over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente doorbelasten. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle door Leverancier betaalde en te betalen gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten voor externe deskundigen.
- 11.6. Indien Klant, ondanks dat Leverancier een factuur en een herinnering heeft verstuurd, verschuldigde vergoeding niet binnen 60 dagen na facturatedatum heeft betaald, kan Leverancier, zonder beperking van andere rechten en aanspraken, de diensten en het gebruiksrecht op Relatics opschorten totdat de openstaande vergoeding volledig is betaald.
- 11.7. Leverancier kan besluiten de rechten op grond van artikel 11.5 en artikel 11.6 niet uit te oefenen indien:
- De betreffende vergoedingen naar het oordeel van Leverancier het onderwerp zijn van een redelijk en te goeder trouw geschil en
  - Klant in alle redelijkheid voldoende meewerkt aan het oplossen van het geschil. Dit laat de (overige) rechten van Leverancier onverlet.

- 11.8. Leverancier factureert zijn diensten aan Klant maandelijks achteraf. Facturen worden in Pdf-formaat per e-mail verzonden. Indien het voor de Klant noodzakelijk is om af te wijken van de door Relatics gehanteerde standaardwijze van factureren, kunnen hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

## **12. Intellectueel Eigendom**

- 12.1. Alle rechten, waaronder intellectuele eigendomsrechten, met betrekking tot Relatics, de website, documentatie, trainingsmateriaal en al het hieraan gerelateerde materiaal rust bij de Leverancier of diens licentiegevers en niet bij de Klant.
- 12.2. Het is Klant niet toegestaan auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, software, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen of deze aan derden te verstrekken.
- 12.3. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor Relatics Environments bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een Relatics Environment). Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 12.4. Alle voorstellen, verbeteringsverzoeken, aanbevelingen of andere door Klant gegeven feedback met betrekking tot het gebruik en de werking van Relatics, alsmede alle in opdracht van de Klant in Relatics aangebrachte wijzigingen en uitbreidingen, zijn het intellectueel eigendomsrecht van Leverancier of diens licentiegevers. Het resultaat dat wordt gerealiseerd in het kader van een advies- en/of ontwikkelactiviteit wordt eveneens eigendom van Leverancier of diens licentiegevers, met uitzondering van de voor de Klant ontwikkelde (delen van) Workspaces, Templates en middleware. Het eigendom van de hiervoor door Leverancier ingebrachte (deel)templates, software en/of documenten blijft hierbij rusten bij de Leverancier of diens licentiegevers.
- 12.5. Klant blijft te allen tijde de eigenaar van de informatie die in een Workspace is vastgelegd en is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de inhoud en juistheid ervan. De naleving door Klant van alle toepasselijke wet- en regelgeving in verband met de vervaardiging, bewaring en beschikking over (door de computer gegenereerde) gegevens in ieder rechtsgebied waar Klant Relatics gebruikt of informatie verzendt door middel van Relatics, is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Klant. Leverancier is niet onderhevig aan een wettelijke bewaartermijn voor de door Klant ingevoerde informatie binnen Relatics.
- 12.6. Voor zover nodig werkt Klant mee aan de benodigde leveringshandelingen om het intellectueel eigendomsrecht over te dragen aan Leverancier of diens licentiegevers. Indien het niet mogelijk is om het intellectueel eigendomsrecht over te dragen, verkrijgen Leverancier en diens licentiegevers een royalty-vrije (om niet), wereldwijde, overdraagbare, sublicentieerbare, onherroepelijke, onbeperkte en eeuwigdurende licentie.
- 12.7. In geval van beëindiging van de Overeenkomst of bij het einde van de Overeenkomst dient Klant op verzoek van Leverancier de ter beschikking gestelde kopieën van Relatics te vernietigen.
- 12.8. Leverancier vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat Relatics inbreuk maakt op een recht van intellectuele eigendom van een derde.

## **13. Aansprakelijkheid**

- 13.1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting en onrechtmatig handelen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door Klant aan Leverancier onder de Overeenkomst (derhalve voor uitsluitend de in deze voorwaarden genoemde diensten) is betaald. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op een eventuele vrijwaring door of vrijwaring(sverplichting) van Leverancier. Indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan één jaar, wordt het bedrag gesteld op het totaal van de vergoedingen dat door Leverancier ontvangen is onder de Overeenkomst (derhalve voor uitsluitend de in deze voorwaarden genoemde diensten) in de afgelopen 12 maanden. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor alle schade, uit welke hoofde dan ook, gedurende de Overeenkomst zal nimmer meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderdduizend Euro).
- 13.2. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door of bestaande uit bedrijfsstagnatie en indirecte schade als gevolg van aanspraken van afnemers of contractanten van Klant zijn uitgesloten. Ook schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Leverancier

voorgescreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier als gevolg van verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 13.3. Onverminderd het in artikelen 13.1 en 13.2 bepaalde, is Leverancier niet aansprakelijk jegens Klant voor zover een vordering gebaseerd is op:
- Onjuist gebruik van Relatics of gebruik op een niet in de Knowledge Base omschreven wijze; of
  - Een aanpassing van Relatics die niet door, namens en/of in opdracht van Leverancier is doorgevoerd; of
  - Het opvolgen door de Leverancier van de uitdrukkelijke instructies van de Klant.
- De Klant vrijwaart Leverancier tegen vorderingen op grond van de hierboven genoemde punten a) tot en met c).
- 13.4. De in artikelen 13.1, 13.2 en 13.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van Leverancier.
- 13.5. De aansprakelijkheid van Leverancier ontstaat slechts indien Klant Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor de opheffing van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.

#### 14. Geheimhouding

- 14.1. Leverancier is gerechtigd om gegevens te verzamelen ter verbetering van Relatics en de beschikbaarheid ervan.
- 14.2. Behoudens artikelen 3.8, 3.13, 5.2 en 14.1 onthoudt Leverancier zich van het inzien van gegevens van de Klant, tenzij Leverancier hiertoe krachtens de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel verplicht is.
- 14.3. Klant en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens, waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, niet aan derden worden verstrekt behoudens ingevolge zij op grond van wetgeving verplicht zijn deze aan een derde te verstrekken of wanneer zij daartoe door een gerechtelijke uitspraak gehouden is. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

#### 15. Overige bepalingen

- 15.1. **Opzegging.** Een partij kan, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade van de andere partij, de Overeenkomst per onmiddellijke ingang opzeggen indien:
- De andere partij na een schriftelijke aanmaning en ingebrekestelling één van zijn verplichtingen zoals genoemd in deze Overeenkomst niet is nagekomen; of
  - De andere partij het onderwerp wordt van een verzoek om faillissement of enige andere gerechtelijke procedure in verband met insolventie, onder curatele stelling, liquidatie of een besluit tot ontbinding; of
  - Een partij van mening is dat zijn imago of zijn (goede) naam door de andere partij of diens klanten wordt geschaad.
- 15.2. **Betaling bij Opzegging.** In geen geval zal enige beëindiging Klant ontheffen van de plicht om aan Leverancier de vergoedingen te betalen voor de periode voorafgaand aan de van kracht zijnde datum van beëindiging.
- 15.3. **Overmacht.** Geen van beide partijen is aansprakelijk voor gebrekkige prestaties vanwege oorzaken die buiten de redelijke invloed van beide partijen liggen, zoals brand, explosie, stroomuitval, aardbeving, overstroming, zeer zware storm, staking, embargo, arbeidsgeschil, handelingen door burgerlijk of militair gezag, terrorisme (waaronder cyberterrorisme), natuurrampen, handelingen of nalatigheid en storingen van internetverkeersdiensten, hackers en acties of nalatigheid van regulerende of overheidslichamen (waaronder het doorvoeren van wetten of regels of andere overheidshandelingen die de levering van diensten van Leverancier beïnvloeden). Het bestaan van overmacht, zoals bedoeld in deze bepaling, laat betalingsverplichtingen van Klant onder de Overeenkomst onverlet. Indien Klant door overmacht tijdelijk niet in staat is om te betalen, zal Klant alsnog aan haar betalingsverplichtingen voldoen zodra niet langer van overmacht sprake is, althans zodra Klant (weer) in staat is om betalingen te verrichten.
- 15.4. **Overdracht.** De Klant mag de Overeenkomst en/of onderliggende opdrachten niet overdragen aan derden. Leverancier mag de Overeenkomst, onderliggende opdrachten en Relatics Voorwaarden overdragen aan zijn gelieerde ondernemingen, wanneer Leverancier meer dan 50% van de aandelen houdt in deze onderneming of deze onderneming tot dezelfde groep (ondernemingen) behoort als Leverancier.
- 15.5. **Deelbaarheid.** Indien een rechter enige bepaling van deze Relatics Voorwaarden of de Overeenkomst ongeldig, nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar acht, blijft de rest volledig van kracht en zal de betreffende bepaling zodanig worden gewijzigd dat de bedoeling van de betreffende bepaling zoveel als mogelijk in stand blijft.
- 15.6. **Toepasselijk recht.** De Overeenkomst tussen Leverancier en Klant wordt beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

- 15.7. **Geschillen.** Alle geschillen, onenigheden of vorderingen voortvloeiend uit of verband houdend met deze Relatics Voorwaarden of een Overeenkomst worden aan de bevoegde rechter in Rotterdam voorgelegd.
- 15.8. **Bepalingen na beëindiging.** Artikel 11 (Vergoeding en betaling), artikel 12 (Intellectueel Eigendom), artikel 13 (Aansprakelijkheid), artikel 14 (Geheimhouding) en artikel 15 (Overige bepalingen) blijven ook na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht.
- 15.9. **Gehele Overeenkomst.** De Overeenkomst en Relatics Voorwaarden, inclusief alle bijlagen en schriftelijke addenda vormen de hele Overeenkomst tussen de partijen en vervangt alle eerdere en gelijktijdige overeenkomsten, voorstellen of kennisgevingen, schriftelijk of mondeling.



## II Privacy, beveiliging en archivering

---

### 16. Verwerking van (persoons)gegevens

- 16.1. Alle artikelen in deel I Algemeen zijn tevens van toepassing op dit deel II Privacy, beveiliging en archivering.
- 16.2. Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst Persoonsgegevens voor de Klant verwerkt, wordt Leverancier als verwerker van deze gegevens aangemerkt. Klant is verantwoordelijk voor het vaststellen van het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens en wordt ook aangeduid als verwerkingsverantwoordelijke. Leverancier verbindt zich om in het kader van de Verwerkingen van Persoonsgegevens de Persoonsgegevens van Klant behoorlijk en zorgvuldig te verwerken.
- 16.3. Leverancier zal NAW gegevens verwerken bestaande uit de naam en het e-mailadres van Gebruikers met het doel om toegang te kunnen geven tot de software Relatics.
- 16.4. Ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst verwerkt Leverancier benodigde Persoonsgegevens, die door Klant of Gebruiker(s) zijn verstrekt.
- 16.5. Klant kan met behulp van de software Relatics zelf Persoonsgegevens verwerken. Leverancier staat niet in voor de verwerking van deze Persoonsgegevens en zal niet als Verwerker worden gezien voor deze Persoonsgegevens. De Klant zal Leverancier vrijwaren voor vorderingen of boetes, ook van derden, die hiermee verband houden.
- 16.6. Leverancier zal ervoor zorg dragen dat hij de Persoonsgegevens aantoonbaar, op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt in overeenstemming met de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy. Leverancier zal in dat kader tenminste een register van verwerkingen aanleggen en Klant als Verwerkingsverantwoordelijke op eerste verzoek een kopie van dat register verstrekken.
- 16.7. Leverancier zal als Verwerker, tenzij hij hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verkregen van Klant als Verwerkingsverantwoordelijke, geen Persoonsgegevens verwerken of laten verwerken door hemzelf of door derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER").
- 16.8. Partijen staan er jegens elkaar voor in dat hun medewerkers zich houden aan de voorschriften van wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy en het gestelde in deze Overeenkomst, indien en voor zover zij op enigerlei wijze betrokken zijn bij de Verwerking van Persoonsgegevens. Leverancier zal zich houden aan de geheimhouding zoals genoemd in artikel 14.2 en 14.3 en draagt er zorg voor, dat ook haar medewerkers gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht omtrent de Verwerking van Persoonsgegevens.
- 16.9. Met betrekking tot het Verwerken van Persoonsgegevens zal Klant:
  - a) De nodige maatregelen treffen opdat Persoonsgegevens, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, juist en nauwkeurig zijn.
  - b) Garanderen dat de inhoud en het gebruik van en de opdracht tot de verwerkingen zoals bedoeld in de Overeenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden.
  - c) Er zorg voor dragen dat betrokkenen toestemming hebben gegeven voor de verwerking van hun gegevens door Leverancier. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van betrokkenen of van personen van wie Persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt.
- 16.10. Met betrekking tot het Verwerken van Persoonsgegevens zal Leverancier:
  - a) Klant redelijkerwijs in staat stellen om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy, meer in het bijzonder de rechten van betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens.
  - b) Op eerste verzoek van Klant onmiddellijk alle van Klant afkomstige en/of in opdracht van Klant verwerkte gegevens met betrekking tot deze Overeenkomst aan Klant ter hand stellen.
  - c) De mogelijkheid hebben de uitvoering van de Overeenkomst geheel of ten dele uit te besteden. In geval de uitvoering van de Overeenkomst wordt uitbesteed aan een derde, dan geldt die derde als subverwerker. Leverancier draagt er zorg voor, dat deze derde zich aan deze bepalingen houdt. Leverancier blijft voor Klant te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze Overeenkomst.
- 16.11. Het is leverancier niet toegestaan Persoonsgegevens aan anderen dan Klant te verstrekken, tenzij op grond van een wettelijke verplichting, of rechterlijke uitspraak of op schriftelijk verzoek van Klant, of met diens schriftelijke toestemming.
- 16.12. Indien Leverancier op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens aan een derde dient te verstrekken, zal Leverancier:
  - a) De grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, Klant ter zake informeren.
  - b) Alles in het werk stellen om de verstrekking te beperken tot hetgeen wettelijk verplicht is.
  - c) Klant in staat stellen om de rechten van Klant en betrokkenen uit te oefenen.

16.13. Leverancier bewaart de Persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk, waaronder begrepen de wettelijke bewaartermijnen of een eventueel tussen partijen gemaakte afspraak over bewaartermijnen. Leverancier verplicht zich gegevens van de Klant, waaronder Persoonsgegevens, op eerste verzoek van Klant te verstrekken aan Klant, dan wel deze na verzoek van de Klant of het einde van de Overeenkomst te wissen of te vernietigen. Leverancier is gerechtigd na het einde van de Overeenkomst gegevens definitief te verwijderen, zonder hierover Klant vooraf te hoeven informeren.

## **17. Controle**

- 17.1. Klant is te allen tijde, maar niet vaker dan één keer per kalenderjaar, gerechtigd de Verwerkingen van Persoonsgegevens te (doen) controleren op naleving van de Overeenkomst door middel van een onderzoek.
- 17.2. Klant zal het onderzoek slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van tenminste dertig dagen aan Leverancier.
- 17.3. Leverancier verbindt zich om binnen een door Klant te bepalen termijn aan Klant of de door Klant ingeschakelde derden alle in redelijkheid verlangde informatie te verstrekken.
- 17.4. Wanneer Klant een derde inschakelt ten behoeve van de uitvoering van het onderzoek verplicht Klant de derde tot geheimhouding.
- 17.5. De kosten van het onderzoek komen voor rekening van de Klant, wanneer die opdracht heeft gegeven voor het onderzoek.

## **18. Verantwoordelijkheid**

- 18.1. In aanvulling op artikel 13 Aansprakelijkheid is Leverancier, voor zover het de verwerking van Persoonsgegevens betreft, slechts aansprakelijk voor de schade die door verwerking is veroorzaakt wanneer hij bij de verwerking niet heeft voldaan aan de verplichtingen onder wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld. Leverancier wordt van deze aansprakelijkheid vrijgesteld indien hij bewijst dat hij niet verantwoordelijk is voor het schadeveroorzakende feit.

## **19. Meldplicht en maatregelen**

- 19.1. Wanneer zich een Datalek voordoet bij Leverancier, meldt Leverancier het Datalek zo snel mogelijk nadat de Leverancier hiervan op de hoogte is aan de contactpersoon van de Klant onder opgave van de aard van het Datalek, de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van het Datalek voor de Verwerking van Persoonsgegevens en de maatregelen die zijn getroffen om de gevolgen te verhelpen. Tevens stelt Leverancier aan Klant maatregelen voor die de Klant of betrokkenen kunnen treffen om deze gevolgen te verhelpen of te matigen.
- 19.2. Wanneer zich een Datalek voordoet bij Klant en deze heeft betrekking op het Abonnement of de diensten van Leverancier, meldt Klant het Datalek onverwijld aan de contactpersoon van Leverancier onder opgave van de aard van het Datalek, de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van het Datalek voor de Verwerking van Persoonsgegevens en de maatregelen die zijn getroffen om de gevolgen te verhelpen of te matigen. Tevens stelt Klant aan Leverancier maatregelen voor die Leverancier kan treffen om deze gevolgen te verhelpen of te matigen.

## **20. Beveiliging en back-ups**

- 20.1. Leverancier spant zich in om de informatie die is vastgelegd in Workspaces en het Verwerken van Persoonsgegevens overeenkomstig de Nederlandse wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy, te beveiligen tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang, van buiten komend onheil alsmede onzorgvuldig en ondeskundig of ongeoorloofd gebruik.
- 20.2. Leverancier draagt er zorg voor dat het beveiligingsbeleid en de uitvoering van het beveiligingsbeleid voldoet aan norm ISO 27001. Daarmee treft Leverancier passende en doeltreffende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, die gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de aard van de te verwerken Persoonsgegevens, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies, onbevoegde kennisname of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 20.3. Ten behoeve van herstel bij calamiteiten, zoals brand of stroomstoring, waarborgt Leverancier dat dagelijks een back-up van de gegevens van Klant op een andere geografisch locatie wordt bewaard.
- 20.4. Klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups voor eigen doeleinden.