

Voorwaarden SAAS

versie 1.03

Deze software as a service overeenkomst, inclusief de bijlage(n) is gesloten tussen Ohneuz BV een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht, met hoofdkantoor aan de Reigersweg 27 te Apeldoorn, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 68983697 ("Ohneuz") en de als "Klant" zoals in de overeenkomst omschreven. Klant en Ohneuz worden hierna ieder afzonderlijk "Partij" en gezamenlijk "Partijen" genoemd. Deze Overeenkomst wordt van kracht op de Ingangsdatum zoals aangegeven op het oorspronkelijke licentieovereenkomst.

1. BEGRIPSBEPALINGEN

"Gelieerde Vennootschap": een entiteit die wordt gecontroleerd door, de controle heeft over of onder gezamenlijke controle staat van een Partij bij deze Overeenkomst. Voor de toepassing van deze definitie betekent "controle" de directe of indirecte eigendom van meer dan 50% van de aandelen met stemrecht of andere eigendomsbelangen van die entiteit.

"Klantgegevens": door of voor Klant aan de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten verstrekte gegevens en resultaten van de verwerking van die data, waaronder antwoordgegevens, compilaties en afgeleide werken daarvan.

"Apparaten": specifieke mobiele telefoons, smartphones, pc's, laptops, tablets en overige apparaten die gegevens verwerken met betrekking tot de Ohneuz SaaS diensten.

"Documentatie": de documentatie van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten die in de online-omgeving van Ohneuz beschikbaar is, zoals van tijd tot tijd bijgewerkt of gewijzigd, waaronder de beschrijving van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie.

"Licentieovereenkomst": de licentieovereenkomst met vermelding van de te leveren Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten tussen Ohneuz en Klant of, indien van toepassing en onder voorwaarden zoals beschreven in artikel 2.2. hieronder, tussen Ohneuz en een van de Gelieerde Vennootschappen van Klant op grond van deze Overeenkomst, inclusief addenda en aanvullingen daarop.



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

“Ohneuz SaaS-Cloud”: middleware bestaande uit zowel software als hardware waarmee een gateway tot stand wordt gebracht die door Ohneuz en/of haar licentiegevers wordt geëxploiteerd. “Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten”: de software as a service en daarmee samenhangende producten en ondersteuningsdiensten daarvoor die door klant besteld zijn op grond van een Licentieovereenkomst en door Ohneuz en/of licentiegevers zijn geleverd zoals nader omschreven en vastgelegd in deze overeenkomst, waaronder offline componenten zoals omschreven in de documentatie.

“Aangewezen gebruiker”: een unieke, identificeerbare persoon die bevoegd is zich toegang te verschaffen tot de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten en deze te gebruiken. Voor alle duidelijkheid, een account mag enkel gebruikt worden door die specifiek, uniek en identificeerbaar persoon en mag niet worden gedeeld onder ander personen.

2. Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten

2.1 Ohneuz geeft Klant recht op toegang tot en gebruik van de meest recent beschikbare Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten uit hoofde van deze overeenkomst, de documentatie en het toepasselijke Licentieovereenkomst gedurende de Abonnementstermijn, tenzij anderszins overeengekomen in het Licentieovereenkomst. Het recht op toegang tot en gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten door Klant wordt verleend op voorwaarde dat klant het bepaalde in deze overeenkomst naleeft en vanuit het land waar klant is gevestigd (“Gebied”) toegang heeft en gebruikt ten behoeve van haar eigen intern gebruik in de normale bedrijfsuitoefening en voor het aantal en type geautoriseerde gebruikers en/of apparaten zoals overeengekomen en betaald in overeenstemming met de licentieovereenkomst(en).

2.2 Indien in het licentieovereenkomst overeengekomen, is het verlenen van rechten zoals hierboven bedoeld ook van toepassing op gelieerde vennootschappen van Klant, vooropgesteld dat één database-instantie wordt gebruikt en klant verantwoordelijk is voor de naleving van deze overeenkomsten door haar gelieerde Vennootschappen en



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

dat elke overtreding daarvan door een gelieerde vennootschap een aan klant toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst vormt. Bestellingen voor dit gebruik en deze toegang ten behoeve van een gelieerde vennootschap of klant worden via klant gedaan en klant betaalt Ohneuz de daarvoor verschuldigde vergoeding. Indien een gelieerde vennootschap van de klant een licentieovereenkomst ondertekent, dan verklaart deze gelieerde vennootschap zich gebonden aan de voorwaarden van deze overeenkomst als ware zij een oorspronkelijke partij bij deze overeenkomst.

2.3 Ohneuz kan Klant een gratis proefabonnement aanbieden voor (i) aanvullende functionaliteit en/of (ii) bèta-functionaliteit naast de reeds aangeschafte functionaliteit van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten, in een aparte omgeving, voor een periode tot aan (a) het eind van de gratis proefperiode zoals overeengekomen in een specifiek Licentieovereenkomst of (b) indien dit moment zich eerder voordoet: dertig (30) dagen nadat toegang tot de aanvullende of bèta-functionaliteit van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten is verkregen. Aanvullende voorwaarden voor een proefperiode kunnen op het Licentieovereenkomst staan vermeld of worden vermeld bij het verkrijgen van toegang tot de aanvullende of bèta-functionaliteit van de Ohneuz Personeelscontrole op Locatie. Ondertekening van het betreffende Licentieovereenkomst of daadwerkelijk gebruik van aanvullende functionaliteit en/of bèta-functionaliteit wordt veronderstelt acceptatie te zijn van deze aanvullende voorwaarden . In afwijking van andersluidende bepalingen van deze Overeenkomst worden de aanvullende en de bèta- functionaliteit tijdens de proefperiode verstrekt zoals die zich voordoen en zoals deze beschikbaar is, zonder garanties en zonder aansprakelijkheid van Ohneuz. Bèta- functionaliteit wordt duidelijk aangeduid als bèta, pilot, beperkte uitgave, developer preview, niet in productie, evaluatie of met een soortgelijke term omschreven. Bèta- functionaliteit is enkel bedoeld voor evaluatietoepassingen en niet voor productiegebruik, wordt niet beschouwd als "Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten" op grond van deze Overeenkomst, wordt niet ondersteund en er kunnen extra voorwaarden voor gelden. Ohneuz kan de bèta-functionaliteit op elk moment en geheel naar eigen beoordeling beëindigen en besluiten deze nimmer algemeen beschikbaar te stellen. Ohneuz is niet aansprakelijk voor schade of verlies voortvloeiend uit of in verband met een bèta-functionaliteit.



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

2.4 Ohneuz behoudt zich uitdrukkelijk haar rechten in de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten voor. Partijen erkennen dat de rechten en belangen in en de daaraan verbonden intellectuele eigendomsrechten bij Ohneuz (blijven) berusten (c.q. bij een derde-leverancier of licentiegever) en dat de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten uitsluitend aan Klant worden verleend op basis van "Software as a Service" en niet aan Klant worden verkocht. Ohneuz verleent uitsluitend de hierin vermelde rechten aan Klant, en dus geen andere rechten op of met betrekking tot de Ohneuz SaaS-Cloud die door Ohneuz wordt gebruikt bij de verlening van de Ohneuz Personeelscontrole op Locatie.

2.5 Klant verleent Ohneuz en de aan haar gelieerde vennootschappen een licentie voor een specifieke termijn voor het hosten, kopiëren, verzenden en weergeven van Klantgegevens voor zover dit voor Ohneuz nodig is om de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten in overeenstemming met deze Overeenkomst te kunnen verlenen. Behoudens de hierin verleende beperkte licentie verkrijgt Ohneuz van Klant op grond van deze Overeenkomst geen rechten, titels of belangen in of op klantgegevens. Klant verleent Ohneuz en de aan haar gelieerde vennootschappen een eeuwigdurende, onherroepelijke, royalty-vrije licentie voor het gebruik en de opname in de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten van suggesties, verzoeken om verbetering, aanbevelingen, correcties of andere feedback die Klant of Gebruikers verstrekken in verband met de werking van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten.

2.6 Indien in een licentieovereenkomst overeengekomen, voorziet Ohneuz klant van bepaalde afzonderlijke adviesdiensten en/of opleidingsdiensten zoals overeengekomen in het desbetreffende Licentieovereenkomst onder de in Bijlage A van deze overeenkomst opgenomen vermelde voorwaarden.

3. VERGOEDINGEN EN BETALINGEN

3.1 Klant betaalt Ohneuz de vergoedingen zoals vastgesteld in de licentieovereenkomst(en). Tenzij in een Licentieovereenkomst anderszins overeengekomen, (i) zijn vergoedingen gebaseerd op aangeschafte Ohneuz SaaS-Diensten en niet op het werkelijke gebruik daarvan en (ii) kunnen



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

betalingverplichtingen niet worden geannuleerd en betaalde vergoedingen niet worden gerestitueerd. Vergoedingen voor de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten zijn volledig verschuldigd vanaf de begindatum van de Eerste Abonnementstermijn en elke Verlenging daarvan, tenzij anderszins overeengekomen.

3.2 In geval van een bestelling voor meer geautoriseerde Gebruikers en/of Apparaten gedurende een abonnementstermijn, worden de daarvoor verschuldigde vergoedingen naar evenredigheid en afzonderlijk berekend voor het resterende deel van de abonnementstermijn en zijn deze verschuldigd vanaf het moment van acceptatie van Ohneuz van die bestelling. Klant kan een of meer applicatie-eigena(a)ren in de online- omgeving van Ohneuz (ieder een "Applicatie-Eigenaar") aanwijzen die namens klant in de online-omgeving van Ohneuz bestellingen mag plaatsen voor extra gebruikers, apparaten, functionaliteit en/of diensten (zoals e-learning) onder dezelfde voorwaarden als hierin overeengekomen. Wanneer Ohneuz aanvullende bestellingen accepteert, stuurt zij een bevestiging van de bestelling naar het opgegeven e-mailadres van de Applicatie-Eigenaar of doet zij Klant ter ondertekening een ingevuld Licentieovereenkomst toekomen.

3.3 Ohneuz mag factureren door middel van een per e-mail aan Klant verzonden digitale factuur (in pdf-formaat) aan door klant opgegeven e-mailadres. Klant informeert Ohneuz schriftelijk en voorafgaand over eventuele wijzigingen van dit aangegeven e-mailadres.

Facturen dienen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij anderszins overeengekomen. Vergoedingen worden aangeduid en betaalbaar gesteld in de plaatselijke valuta en zijn exclusief belasting toegevoegde waarde (btw), andere overheidsheffingen en onkosten en kunnen niet worden gerestitueerd, voor een andere termijn worden gebruikt, gecrediteerd omdat er weinig of geen gebruik van een dienst is gemaakt, en kunnen niet worden verrekend met vergoedingen of andere in rekening gebrachte en verschuldigde kosten uit hoofde van een andere Overeenkomst met Ohneuz. Over elk bedrag dat niet binnen de betalingstermijn van Klant is ontvangen, wordt rente berekend tegen het wettelijke percentage vanaf de factuurdatum, vanaf de dag waarop de betaling vervalt tot aan de dag der algehele voldoening. Klant dient daarnaast kosten (waaronder juridische kosten) te betalen



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

welke zijn gemaakt voor het innen van achterstallige betalingen, waarbij een minimum geldt van 1,5% per maand over het totale verschuldigde bedrag.

3.4 Ohneuz kan extra bedragen in overeenstemming met Ohneuz's standaard prijslijst bij Klant in rekening brengen indien de hoeveelheid opslagruimte voor de overeengekomen niveaus regelmatig wordt overschreden. Ohneuz kan de Vergoedingen eenmaal per kalenderjaar wijzigen met een percentage dat gelijk is aan de verhoging van de prijs index category 72 ("diensten in verband met computers") zoals bekendgemaakt door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) (of een latere of opvolgende index daarvan), mits Ohneuz Klant schriftelijk ten minste één maand vooraf daarvan in kennis stelt.

4. KLANTGEGEVENS

Klant is eigenaar van haar klantgegevens. Klant is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, kwaliteit, integriteit, wettigheid, betrouwbaarheid, geschiktheid en het auteursrecht van klantgegevens. Klant is ervoor verantwoordelijk dat klantgegevens in het juiste formaat beschikbaar zijn, zoals aangegeven in de documentatie. Klant garandeert dat zij eigenaar is van c.q. gebruiksrechten heeft op klantgegevens die zij gebruikt bij de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten, en dat zij Ohneuz machtigt klantgegevens te verwerken, zoals voorzien in deze overeenkomst, en dat dat gebruik geen inbreuk pleegt op of misbruik maakt van rechten of regels van derden. Ohneuz past de in de sector geldende best practices toe op de verwerking van klantgegevens in het kader van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Ohneuz aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de verwijdering, correctie, vernietiging of verlies van of voor inbreuken op of het ontbreken van klantgegevens als gevolg van enig handelen van Klant. Ohneuz behoudt zich het recht voor een maximumgeheugen of andere computeropslagcapaciteit vast te stellen, alsmede een maximale hoeveelheid klantgegevens die Klant mag opslaan, posten of verzenden op of via de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Ohneuz en haar licentiegevers nemen technische maatregelen ter bescherming van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten en kunnen zich van tijd tot tijd toegang verschaffen tot de account van klant en klantgegevens, voor zover Ohneuz dit redelijk of passend acht voor de



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

uitvoering van deze overeenkomst, waaronder het verlenen van ondersteunings- en onderhoudsdiensten, het voeren van een account-administratie, het genereren van facturen voor het gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten door Klant en het controleren op de naleving van deze overeenkomst door Klant. Ohneuz kan de in de sector gebruikelijke beveiligingsmaatregelen nemen ter voorkoming van onbevoegde toegang tot klantgegevens. Klant erkent dat er, ondanks dergelijke beveiligingsmaatregelen, op het internet mogelijkheden bestaan voor onbevoegden om dergelijke voorzorgsmaatregelen te omzeilen en zich illegaal toegang te verschaffen tot de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Ohneuz kan en zal derhalve geen garantie geven voor de privacy, veiligheid, integriteit of authenticiteit van de aldus verzonden of opgeslagen gegevens op een aan het internet verbonden systeem en garandeert niet dat dergelijke beveiligingsmaatregelen afdoende of toereikend zijn.

5. VERPLICHTINGEN VAN KLANT

5.1 Ohneuz verstrekt Klant de hulpmiddelen (zoals gebruikersnaam en wachtwoorden) om toegang te kunnen verkrijgen tot de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Toegang tot de Ohneuz SaaS-Diensten via een dergelijk verstrekt hulpmiddel wordt beschouwd als toegang tot de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten door klant. Klant stelt al het redelijke in het werk om ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten te voorkomen en licht Ohneuz onverwijld in over ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik. Extra bedragen kunnen in rekening worden gebracht voor het overschrijden van de toegestane schijfruimte en/of bandbreedte. Het is Klant niet toegestaan binnen haar account ruimte door te verkopen. Een account mag uitsluitend door Klant worden gebruikt. Aanwijzingen dat ruimte is doorverkocht kunnen een reden zijn om de verlening van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten te staken.

5.2 Klant is verantwoordelijk voor haar gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten en de wijze waarop de resultaten worden verkregen via dat gebruik. Klant is daarnaast verantwoordelijk voor het instrueren van gebruikers en hun gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van deze overeenkomst door de gebruikers, voor de nauwkeurigheid,



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

kwaliteit, integriteit en rechtmatigheid van Klantgegevens en voor de gegevensoverdracht tussen (a) het back-endsysteem van Klant en de Ohneuz SaaS-Cloud (indien van toepassing), en (b) de Apparaten en de Ohneuz SaaS-Cloud.

5.3 Het is Klant niet toegestaan (i) de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten te gebruiken voor de opslag van gegevens of de opslag of verzending van inbreukplegend, lasterlijk of anderszins illegaal of onrechtmatig materiaal, of voor de opslag of verzending van materiaal waarmee de privacy van derden wordt geschonden; (ii) de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten te gebruiken voor de opslag of verzending versturen van kwaadaardige codes waaronder, zonder enige beperking, cancelbots, back doors, easter eggs, time bombs, trap doors, Trojaanse paarden, virussen, worms, bestanden, scripts, agents of programma's bedoeld voor het beschadigen, verstoren, heimelijk onderscheppen of onteigenen van systemen, gegevens of persoonsgegevens ("Kwaadaardige Code"); (iii) opzettelijk de integriteit of de uitvoering van de Ohneuz SaaS-Diensten of daarin opgenomen gegevens van derden te verstoren of daaraan afbreuk te doen, en Klant dient al het redelijke te doen om ervoor te zorgen dat haar back-endsysteem geen software, data of apparatuur bevat die van negatieve invloed is op de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten; of (iv) te trachten op onbevoegde wijze toegang te verkrijgen tot de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten of tot daaraan verwante door Ohneuz beheerde systemen of netwerken. Ohneuz mag een logboek bijhouden van de informatie die Ohneuz noodzakelijk acht voor de berekening van Vergoedingen en andere verschuldigde kosten.

6. WERKING VAN DE Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten

6.1 Gedurende de abonnementstermijn doet Ohneuz al hetgeen in zakelijk opzicht redelijk is om ervoor te zorgen dat (a) de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten wezenlijk in overeenstemming met deze overeenkomst, het Licentieovereenkomst en de Documentatie werken, en dat: (b) de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten geen gebreken vertonen of kwaadaardige codes bevatten; met dien verstande dat (i) Klant de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten heeft geïnstalleerd en gebruikt in overeenstemming met door Ohneuz verstrekte instructies; (ii) Klant binnen vijf werkdagen nadat zich een gebrek



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

voordoet Ohneuz daarover schriftelijk informeert; (iii) Klant, indien van toepassing en/of op verzoek van Ohneuz de updates, nieuwe versies en nieuwe releases heeft geïnstalleerd die Ohneuz voor de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten beschikbaar heeft gesteld, en de door Ohneuz aanbevolen updates heeft geïnstalleerd voor softwareproducten van derden die van wezenlijke invloed kunnen zijn op de werking van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten op de gebruikte Apparaten; (iv) Klant de bijbehorende apparatuur, software en omgevingsomstandigheden in overeenstemming houdt met de toepasselijke specificaties en in de sector gebruikelijke normen; (v) Klant geen andere apparatuur of software heeft geïntroduceerd die een negatief effect heeft op de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten; (vi) Klant de uit hoofde van deze Overeenkomst verschuldigde Vergoedingen heeft betaald en de Overeenkomst steeds in alle opzichten naleeft; (vii) de oudere software waarop de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten zal worden gebruikt duidelijk gedefinieerde interfaces en een correcte integratiecode kent, en (viii) Klant geen wijzigingen heeft aangebracht (of heeft toegestaan anders dan door of met uitdrukkelijke goedkeuring van Ohneuz) in de door Ohneuz geleverde Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten.

6.2 In verband met de persoonsgegevens die in de desbetreffende wetgeving op het gebied van gegevensbescherming, grensoverschrijdende overbrenging van gegevens en privacy van gegevens in het Gebied als persoonsgegevens worden aangemerkt, (gezamenlijk: "Privacywetgeving") (i) dient Klant op te treden als en de rol aan te nemen van de eigenaar en/of verantwoordelijke van die gegevens, en (ii) dient Ohneuz op te treden als en de rol aan te nemen van de verwerker en dient zij uitsluitend die persoonsgegevens te verwerken waarvoor Klant schriftelijk opdracht heeft gegeven, zulks overeenkomstig de het bepaalde in deze Overeenkomst. Niets in de Overeenkomst vormt in enig opzicht een beperking of begrenzing van de rechten of verplichtingen van Klant als eigenaar en/of verantwoordelijke van de persoonsgegevens of wordt als een overdracht van die rechten en verplichtingen aan Ohneuz beschouwd; evenmin bevat de Overeenkomst in enig opzicht een beperking of begrenzing van de rechten of verplichtingen van Ohneuz als gegevensverwerker of van haar verplichtingen te voldoen aan de instructies van Klant wat betreft de verwerking van persoonsgegevens. Voor de toepassing van de desbetreffende



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

Privacywetgeving vormt deze overeenkomst (waaronder de bijbehorende Bijlage(n)) de schriftelijke afspraken voor de verwerking van persoonsgegevens door Ohneuz. De Overeenkomst (waaronder de bijbehorende Bijlage(n)) vormt de schriftelijke opdracht van Klant met ingang van de toepasselijke ingangsdatum voor de overdracht van de persoonsgegevens door Ohneuz. Deze opdracht kan van tijd tot tijd worden aangepast en/of aangevuld in een schriftelijke overeenkomst tussen Klant en Ohneuz.

6.3 Klant en Ohneuz vervullen als verantwoordelijke resp. verwerker van persoonsgegevens al hun respectieve verplichtingen uit hoofde van de toepasselijke privacywetgeving. Klant en Ohneuz verzorgen of verkrijgen gedurende de gehele abonnementstermijn de benodigde registraties, inschrijvingen en berichten die Klant c.q. Ohneuz dient te verkrijgen en te onderhouden ingevolge de toepasselijke privacywetgeving met betrekking tot de diensten of andere activiteiten die zij op grond van of in verband met deze overeenkomst van plan is te ondernemen. Ohneuz dient gedurende de Abonnementstermijn, als onderdeel van de diensten, te voldoen aan de schriftelijke instructies van Klant met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens en zal bij het overdragen van persoonsgegevens activiteiten en werkzaamheden op zich nemen en beveiligings- en geheimhoudingsmaatregelen treffen (gezamenlijk: de "acties") die voldoen aan privacywetgeving.

6.4 De vereisten van Klant of Ohneuz met betrekking tot eventuele wijzigingen van de schriftelijke verwerkingsinstructies of de Aacties zijn onder voorbehoud van de tussen Partijen overeengekomen procedures voor veranderingsbeheersing. Indien een dergelijk wijzigingsvereiste wordt gegenereerd door een aanpassing in de Privacywetgeving en nodig is om te blijven voldoen aan die Privacywetgeving, heeft Klant het recht om de invoering van de verzochte wijziging te verlangen, ook al worden de procedures voor veranderingsbeheersing niet volledig gevolgd. Alsdan verplicht Klant zich de redelijkerwijs door Ohneuz in rekening gebrachte kosten te voldoen in ruil voor de wijziging.

7. ABONNEMENTSTERMIJN EN BEËINDIGING

7.1 Tenzij anderszins overeengekomen in het eerste licentieovereenkomst vangt de overeenkomst aan op de Ingangsdatum en geldt deze voor de aanvankelijke duur van



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

één jaar, tenzij de overeenkomst eerder wordt beëindigd in overeenstemming met het bepaalde in deze overeenkomst; daarna wordt de looptijd van deze overeenkomst automatisch verlengd met achtereenvolgende termijnen van één jaar, tenzij een partij de andere partij ten minste negentig dagen voor het verstrijken van de eerste abonnements termijn of van een Verlenging van de abonnements termijn schriftelijk mededeling doet van haar voornemen deze Overeenkomst te beëindigen, in welk geval deze Overeenkomst zal worden beëindigd na het verstrijken van de lopende Eerste abonnements termijn of Verlenging van de abonnements termijn.

7.2 Niet-nakoming en Faillissement. Elk der Partijen kan deze overeenkomst beëindigen door middel van schriftelijke opzegging (a) onmiddellijk na een wezenlijke tekortkoming in de nakoming door de andere partij, indien er sprake is van een onherstelbare tekortkoming in de nakoming, of (b) indien de andere Partij niet binnen dertig dagen na ontvangst van een schriftelijke aanzegging een herstelbare tekortkoming ongedaan maakt. Ohneuz kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien een van de volgende omstandigheden met betrekking tot Klant zich voordoet: (a) vrijwillig (verzoek tot) faillissementsverklaring; (b) onvrijwillig faillissementsverklaring waarvoor niet binnen zestig dagen decharge wordt verleend; (c) benoeming van een bewindvoerder of curator in het faillissement over (een deel van) het vermogen van Klant; (d) benoeming van een beheerder ten aanzien van de Klant; of (e) een overdracht ten behoeve van schuldeisers.

7.3 Wanbetaling/Gedrag Klant. Ohneuz kan de toegang van Klant tot de Ohneuz SaaS-Diensten geheel naar eigen beoordeling opschorten met voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan Klant, indien: (a) betaling meer dan vijf dagen na de vervaldatum achterwege blijft en indien niet betaling niet binnen de vijftien dagen na schriftelijke kennisgeving wordt hersteld, of (b) Klant wezenlijk tekortschiet in de nakoming van enige bepaling van deze overeenkomst en indien deze tekortkoming niet binnen de vijftien dagen na schriftelijke kennisgeving wordt hersteld, welke opschorting voortduurt totdat betaling is geschiedt c.q. de tekortkoming ongedaan is gemaakt.

7.4 Gevolgen van beëindiging. Ohneuz is niet aansprakelijk jegens klant of derden voor de beëindiging van deze Overeenkomst in overeenstemming met het bepaalde



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

daarin of voor opschorting van het recht op toegang van Klant tot en/of het gebruik van de Ohneuz

SaaS-Diensten ingevolge deze Overeenkomst in overeenstemming daarmee. Indien deze Overeenkomst, met of zonder opgave van de reden daarvoor wordt beëindigd, blijft klant verplicht tot betaling van de vergoedingen die voorafgaand aan de beëindiging verschuldigd zijn geworden. Per de Ingangsdatum van de beëindiging van deze overeenkomst door klant of Ohneuz, om welke reden dan ook, staakt Klant elk gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten en van de overige informatie en materialen die Ohneuz aan Klant heeft verstrekt uit hoofde van deze overeenkomst. De begripsomschrijvingen en de rechten en verplichtingen van Partijen die naar hun aard voortduren, blijven ook na beëindiging van deze overeenkomst bestaan. Op verzoek van Klant verstrekt Ohneuz binnen twee maanden na beëindiging van de Overeenkomst een kopie van de Klantgegevens in het formaat van Ohneuz. Bij het uitblijven van een dergelijk verzoek binnen die termijn, heeft Ohneuz het recht de Klantgegevens te vernietigen of zich daar anderszins van te ontdoen.

8. VERTROUWELIJKHEID

Elk der Partijen gaat ermee akkoord dat zakelijke, technische, financiële en overige gegevens die zij van de ander verkrijgt eigendom is van de bekendmakende Partij ("Vertrouwelijke Gegevens" van de verstreckende Partij). Behoudens voor zover uitdrukkelijk en eenduidig door deze overeenkomst toegestaan, houdt de ontvangende partij de vertrouwelijke gegevens van de verstreckende Partij geheim, maakt zij daarvan geen gebruik en maakt zij deze niet bekend aan derden; bovendien laat zij haar werknemers deze verplichting onderschrijven. Elk der partijen kan vertrouwelijke gegevens van de ander bekendmaken aan de moedermaatschappij van de ontvangende Partij en aan haar gelieerde vennootschappen, mits werknemers die dergelijke vertrouwelijke gegevens ontvangen aan geheimhouding gebonden zijn die ten minste even stringent is als de hierin vervatte geheimhoudingsplicht. Bij beëindiging van deze overeenkomst of op verzoek van de verstreckende Partij geeft de ontvangende partij de vertrouwelijke gegevens van die verstreckende Partij terug aan de verstreckende Partij, of vernietigt zij (met een schriftelijke verklaring van die vernietiging) de vertrouwelijke gegevens van die verstreckende partij, alsmede de



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

stukken en gegevensdragers die dergelijke vertrouwelijke gegevens bevatten en kopieën, afschriften of uittreksels daarvan. De ontvangende partij gaat op grond van dit artikel geen verplichtingen aan met betrekking tot gegevens die de ontvangende partij kan documenteren als gegevens die: (a) openbaar en zonder beperking toegankelijk zijn geworden buiten de schuld van de ontvangende partij, haar werknemers of vertegenwoordigers; of (b) zonder beperking zijn ontvangen van een derde die deze gegevens rechtmatig in haar bezit had en bevoegd en bij machte is die gegevens openbaar te maken; of (c) rechtmatig en zonder beperkingen in het bezit waren van de ontvangende partij, voordat de gegevens door de andere partij openbaar werden gemaakt; of (d) onafhankelijk zijn ontwikkeld door werknemers of adviseurs van de ontvangende Partij zonder toegang tot dergelijke Vertrouwelijke Gegevens; of (e) waarvoor een plicht tot openbaarmaking bestaat op grond van de wet of een uitspraak van een bevoegde rechter. In afwijking van het voorgaande verleent Klant Ohneuz en de aan haar gelieerde vennootschappen het recht om het logo, de naam en de referentie van Klant te gebruiken als marketingmateriaal, waaronder zonder enige beperking de websites.

9. GARANTIE

9.1 Ohneuz garandeert dat de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten gedurende de Abonnementstermijn zoals vastgelegd in en onder voorwaarden van artikel 6.1 actief zullen zijn.

9.2 Behoudens voor zover hierboven bepaald in artikel 9.1 en voor zover wettelijk toegestaan, sluit Ohneuz uitdrukkelijk elke andere garantie of voorwaarde uit, van welke aard dan ook, waaronder (stilzwijgende) garantie of voorwaarde betreffende de kwaliteit, prestaties, verhandelbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel of het niet schenden van bepaalde eigendomsrechten. Ohneuz garandeert niet dat de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten, Adviesdiensten of Opleidingsdiensten aan andere vereisten voldoen dan aan de in deze Overeenkomst gegarandeerde vereisten of dat het verlenen van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten ononderbroken zal plaatsvinden of dat de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten geen fouten bevatten. Daarnaast garandeert Ohneuz niet dat alle fouten in de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten te verhelpen zijn c.q. zullen worden verholpen.



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

10. VRIJWARING

10.1 Onder voorbehoud van het vervullen van haar verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst door Klant, zal Ohneuz naar eigen beoordeling en voor eigen rekening verweer voeren tegen of een schikking treffen inzake vorderingen of procedures tegen Klant die voortvloeien uit of verband houden met een aantijging dat de Ohneuz SaaS-Cloud inbreuk pleegt op een auteursrecht in Nederland. Ohneuz vrijwaart Klant tegen en stelt haar schadeloos voor de schadevergoeding c.q. redelijke (advocaat)kosten die uiteindelijk in een dergelijke procedure worden toegewezen of het bedrag van de schikking daarvan; met dien verstande dat (a) Ohneuz onverwijld schriftelijk bericht ontvangt van een dergelijke vordering of procedure, (b) Ohneuz als enige de leiding heeft over het verweer en/of de schikking daarvan, en (c) Klant Ohneuz op haar verzoek voorziet van alle relevante informatie die Klant tot haar beschikking heeft, alsmede in redelijkheid haar medewerking verleent aan dat verweer. Het voorgaande in dit lid vormt de enige verplichting van Ohneuz en het enige rechtsmiddel van Klant in geval van een eventuele vermeende inbreuk door de Ohneuz SaaS-Diensten op de intellectuele eigendomsrechten van derden. Ohneuz heeft op grond van dit lid geen verplichtingen indien en voor zover die vordering of procedure voortvloeit uit: (i) de naleving door Ohneuz van de specificaties van Klant, (ii) wijzigingen in de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten anders dan door Ohneuz zelf, (iii) de combinatie van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten met niet door Ohneuz geleverde producten of diensten, (iv) de voortzetting door Klant van het gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten na bericht te hebben ontvangen over een vermeende inbreukplegende activiteit of na geïnformeerd te zijn over aanpassingen die de vermeende inbreuk zouden hebben voorkomen, of na ontvangst van dergelijke aanpassingen, of (v) een gebruik door Klant van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten dat niet precies in overeenstemming is met de uit hoofde van deze Overeenkomst verleende rechten.

10.2 Behoudens voor zover Ohneuz verplicht is Klant te vrijwaren op grond van artikel 10.1 hierboven, zal Klant Ohneuz en de aan haar Gelieerde Vennootschappen vrijwaren tegen en schadeloos stellen voor elke aansprakelijkheid van Ohneuz jegens derden en alle door Ohneuz gemaakte kosten voor het voeren van verweer tegen of het treffen van een schikking inzake een vordering van derden voortvloeiend uit een omstandigheid of gebeurtenis die kan worden toegeschreven aan (a) gebruik van de



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten of Klantgegevens door Klant of derden die gebruik maakt/maken van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten en/of daaraan ontleende informatie als gevolg van de uit hoofde van deze Overeenkomst aan Klant verleende rechten, of (b) een tekortkoming in de nakoming door Klant van een van de bepalingen van deze Overeenkomst.

11. AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

11.1 Niettegenstaande enige andere bepaling in deze Overeenkomst en voor zover wettelijk toegestaan wordt de aansprakelijkheid van beide Partijen beperkt tot directe schade, waarbij derhalve de aansprakelijkheid voor alle andere schade, zoals incidentele schade, gevolgschade, bijzondere schade of schadevergoeding bij wijze van strafmaatregel, op grond van onrechtmatige daad of een tekortkoming in de nakoming, waaronder winstderving, verlies van spaargelden, verlies van goodwill, schade veroorzaakt door onderbrekingen in de bedrijfsuitoefening, het verlies of de beschadiging van gegevens of andere incidentele of gevolgschade wordt uitgesloten, ook indien een Partij is geweest op de mogelijkheid van die schade. Voor zover wettelijk toegestaan belooft de totale aansprakelijkheid van en vrijwaring door Ohneuz voortvloeiend uit of verband houdend met deze Overeenkomst nimmer meer dan een bedrag gelijk aan de aan Ohneuz betaalde Vergoedingen in de twaalf maanden onmiddellijk voorafgaand aan de desbetreffende kwestie, met uitzondering van overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van Ohneuz en in geval van fraude. Klant begrijpt dat Ohneuz niet verantwoordelijk is en geen aansprakelijkheid aanvaardt voor hardware, software of andere producten of diensten die door anderen dan Ohneuz zijn geleverd of verleend.

11.2 Ohneuz is enkel aansprakelijk voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien zij daarvoor onmiddellijk en naar behoren schriftelijk in gebreke wordt gesteld door Klant en haar een redelijke termijn wordt gegund om de tekortkoming ongedaan te maken, en wanneer Ohneuz na die termijn nog steeds niet aan haar verplichtingen voldoet. De ingebrekestelling dient een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving te bevatten van de tekortkoming in de nakoming, zodat Ohneuz adequaat daarop kan reageren. Vorderingen tot schadevergoeding tegen Ohneuz vervallen zes maanden nadat de kwestie die welke aanleiding gaf tot de vordering zich voordeed.



12. ALGEMENE BEPALINGEN

12.1 Volledige Overeenkomst. Deze Overeenkomst, zoals ondertekend door Partijen, vormt de volledige Overeenkomst tussen Partijen met betrekking tot het onderwerp daarvan en komt in de plaats van voorafgaande mondelinge of schriftelijke berichten, verklaringen, toezeggingen en afspraken van partijen dienaangaande en heeft voorrang boven voorwaarden van eventuele offertes, bevestigingen of soortgelijke communicaties tussen Partijen die daarmee in tegenspraak zijn c.q. daarop een aanvulling vormen. Tenzij Partijen schriftelijk anderszins overeenkomen gaat Klant er reeds nu voor alsdan mee akkoord dat bestaande en toekomstige bestellingen van Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten die op een andere wijze worden geplaatst dan via een Licentieovereenkomst eveneens aan de voorwaarden van deze Overeenkomst zijn onderworpen, ook indien die andere wijze van bestellen verwijst naar voorwaarden van Klant, en ook indien Ohneuz de op die andere wijze geplaatste bestelling daadwerkelijk levert. 1.1/1.6.4 Pagina 4 van 6 Partijen komen overeen dat de verkoopvoorwaarden van Klant niet van toepassing zijn op dergelijke bestaande en toekomstige bestellingen of leveringen. Deze Overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk worden aangepast of gewijzigd in de vorm van een naar behoren door Partijen ondertekend document. Dit kan de vorm aannemen van een ondertekend Licentieovereenkomst in bijlage (in een standaard leesbaar format, zoals pdf of jpg) bij een email. De rechten en verplichtingen van elk der Partijen uit hoofde van deze Overeenkomst kunnen niet (in)direct worden overgedragen of gecedeerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Behoudens voor zover hierin uitdrukkelijk anderszins bepaald, komt het bepaalde in deze Overeenkomst eveneens ten goede aan en is bindend voor de rechtsopvolgers, cessionarissen, erfgenamen, executeurs en bewindvoerders van Partijen bij deze Overeenkomst. Ohneuz behoudt zich hierbij het recht voor de producten en diensten en daarmee verband houdende overeengekomen voorwaarden uitsluitend omwille van technische redenen te wijzigen of daarvan af te wijken, op voorwaarde dat de producten en/of de diensten blijven voldoen aan het overeengekomen serviceniveau.



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

12.2 Afstand en Deelbaarheid. Elke verklaring van afstand geldt uitsluitend indien deze schriftelijk is vastgelegd en ondertekend door de Partij die afstand van een of meerdere rechten doet, en indien een Partij afstand doet van een recht als gevolg van een toerekenbare tekortkoming geldt dit niet als afstand of goedkeuring van een andere toerekenbare tekortkoming of een ander uit deze Overeenkomst voortvloeiend recht. Indien een bepaling in deze Overeenkomst als ongeldig, onrechtmatig of niet-afdwingbaar wordt verklaard, dan laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet en blijven deze bepalingen volledig geldig van kracht als had de desbetreffende bepaling nooit deel uitgemaakt van deze Overeenkomst. Partijen komen overeen dat een dergelijke bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling welke zo dicht mogelijk de strekking van de vervangen bepaling benadert.

12.3 Toepasselijk Recht. Op deze Overeenkomst, de uitleg ervan en een geschil erover, is het Nederlands recht van toepassing, zonder toepassing van de regels van het conflictenrecht. De bevoegde rechter te Arnhem, Nederland, is te allen tijde bij uitsluiting bevoegd tot het horen van en beslissen over geschillen tussen Ohneuz en Klant, met dien verstande dat Ohneuz bevoegd blijft gerechtelijke procedures tegen Klant in te stellen voor een rechter die zonder bovenstaande forumkeuze bevoegd zou zijn geweest over geschillen tussen Klant en Ohneuz te beslissen. Partijen komen overeen dat het Weens Koopverdrag niet op deze Overeenkomst van toepassing is.

12.4 Kennisgevingen. Kennisgevingen uit hoofde van deze Overeenkomst dienen schriftelijk te worden gedaan en persoonlijk te worden overhandigd of door een nationaal erkend postbezorgingsbedrijf te worden afgeleverd aan het adres van Ohneuz, indien geadresseerd aan Ohneuz, en aan Klant indien geadresseerd aan Klant, zoals op de eerste pagina aangegeven, of op een schriftelijk door de ene aan de andere Partij opgegeven adres. Dergelijke kennisgevingen gelden (a) twee (2) werkdagen na verzending bij verzending door een postbezorgingsbedrijf, en bij ontvangst (b) bij verzending op andere wijze.

12.5 Overmacht. Geen der Partijen is aansprakelijk voor vertraging of een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst als gevolg van natuurrampen, oorlog, oproer, stakingen, brand, overstromingen, aardbevingen, door overheden opgelegde beperkingen of oorzaken die redelijkerwijs buiten de macht van Partijen



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

liggen, gezamenlijk: "Overmacht". Tot Overmacht wordt ook gerekend overmacht aan de zijde van leveranciers van Ohneuz, ontoereikende nakoming van verplichtingen door leveranciers, alsmede gebrekkige goederen, materialen, software van derden die Ohneuz gebruikt of door Klant verplicht is te gebruiken.

12.6 Onafhankelijke Contractspartij. Deze Overeenkomst komt tot stand tussen Ohneuz en Klant. Er zijn geen derden-begunstigden. In verband met deze Overeenkomst is elk der Partijen een onafhankelijke contractspartij en heeft als zodanig geen bevoegdheid de andere Partij te binden of tot iets te verplichten. Niets in deze Overeenkomst wordt beschouwd of uitgelegd als een samenwerkingsverband, maatschap of agentschap tussen Partijen, met welk doel dan ook.

12.7 Onderaannemers en Producten van Derden. Ohneuz behoudt zich het recht voor gebruik te maken van derden (bijv. onderaannemers) voor het leveren van producten of het verlenen van diensten die uit hoofde van deze Overeenkomst worden geleverd c.q. verleend, en Klant stemt hierbij in met een dergelijk gebruik en, voor zover van toepassing, met eventuele (aanvullende) voorwaarden die door bedoelde derden worden opgelegd.

12.8 Aan Ohneuz Gelieerde Vennootschappen. Ohneuz en Klant erkennen en gaan ermee akkoord dat bepaalde producten en/of diensten op Licentieovereenkomsten ook aan Klant kunnen worden geleverd door een aan Ohneuz Gelieerde Vennootschap. Alsdan ondertekenen de toepasselijke aan Ohneuz Gelieerde Vennootschap en Klant gezamenlijk een Licentieovereenkomst. De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn op dat Licentieovereenkomst van toepassing, met dien verstande dat de verwijzing in deze Overeenkomst naar "Ohneuz" alsdan gelezen wordt als een verwijzing naar de toepasselijke aan Ohneuz Gelieerde Vennootschap, tenzij de context in de Overeenkomst en/of het Licentieovereenkomst uitdrukkelijk anders aangeeft. Indien het bepaalde in een Licentieovereenkomst strijdig is met het bepaalde in deze Overeenkomst, prevaleert het bepaalde in het Licentieovereenkomst, tenzij het bepaalde in de Overeenkomst duidelijk anderszins aangeeft.



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

Bijlage A BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN EN ONDERSTEUNINGSDIENSTEN - ADVIESADVIESDIENSTEN - OPLEIDINGSDIENSTEN

1 DEFINITIES.

“Uitgesloten Gebeurtenissen”: Geplande Onderhoudstijden en Gebeurtenissen als gevolg van Overmacht. Verder omvatten Uitgesloten Gebeurtenissen storingen, die kunnen worden toegeschreven aan de ontoegankelijkheid van de netwerkinfrastructuur van Klant, of van de hardware- of basissoftwarecomponenten van Klant. “Gebeurtenis als gevolg van Overmacht”: gebeurtenissen die worden veroorzaakt door Overmacht.

“Geplande Onderhoudstijden”: onderhoudstijden die Ohneuz minstens twaalf (12) uur van tevoren heeft aangekondigd. Waar mogelijk voert Ohneuz Gepland Onderhoud uit in het weekend, tussen vrijdag 18:00 uur en maandag 3:00 uur plaatselijke tijd; alleen de eerste vier malen gepland onderhoud per maand worden echter beschouwd als Geplande Onderhoudstijden.

“Beschikbaarheid van Diensten”: de beschikbaarheid van de Ohneuz SaaS Cloud, hoofdzakelijk voor het gebruik van Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten door Klant. Storingen die geen invloed hebben op niet-essentiële of niet door Klant gebruikte functies tellen niet mee. De Beschikbaarheid van Diensten wordt als volgt per kalendermaand berekend: $(\text{Totaal Aantal Minuten} - \text{Geplande Onderhoudstijden} - \text{Uitgesloten Gebeurtenissen}) / (\text{Totaal Aantal Minuten} - \text{Uitgesloten Gebeurtenissen}) \times 100$.

“Totaal Aantal Minuten”: het totale aantal minuten dat Ohneuz functioneert in elke volle maand. Delen van een maand aan het begin of einde van een Abonnementstermijn worden niet meegeteld en vallen ook niet onder dit toegezegde dienstverleningsniveau.



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

2 BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN

De Beschikbaarheid van Diensten die worden geleverd door Ohneuz als onderdeel van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten, is als volgt:

2.1 Beschikbaarheid van Diensten. Ohneuz betracht redelijke zakelijke inspanningen om Klant een gemiddelde Beschikbaarheid van Diensten van 99,5% per kalendermaand te bieden, behoudens uitgesloten gebeurtenissen.

3 ONDERSTEUNINGSDIENSTEN

Het volgende geldt voor de ondersteuningsdiensten die door Ohneuz worden geleverd als onderdeel van de Ohneuz SaaS-diensten:

3.1 Tijdens de Abonnementstermijn kan de tussen Klant en de Ohneuz aangewezen applicatiebeheerder van Klant ("de Applicatiebeheerder") toegang krijgen tot telefonische technische ondersteuning zoals neergelegd in dit artikel en alle Gebruikers hebben toegang tot de interactieve online ondersteuningsomgeving van Ohneuz. De Applicatiebeheerder kan een verzoek, met een duidelijke omschrijving van de verschijnselen, nummer en urgentie van het verzoek (tezamen "Gebeurtenis"), bij de Support Desk van Ohneuz ("Support Desk") indienen. Dit kan a) telefonisch 055-2002020 per e-mail info@ohneuz.nl, of c) via de website van Ohneuz www.ohneuz.nl. De Support Desk is beschikbaar op werkdagen (behalve op officiële feestdagen) van 08:00 tot 18:00. Uitsluitend Applicatiebeheerders over wie Klant en Ohneuz overeenstemming hebben bereikt kunnen gebeurtenissen bij de Support Desk melden. Deze Applicatiebeheerders moeten beschikken over voldoende kennis van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Er wordt onderscheid gemaakt tussen vier types gebeurtenissen en de daaraan gerelateerde Ondersteuningsdiensten waarvoor de in onderstaande tabel beschreven dienstenvensters gelden:

"Gebruikersvragen": de Support Desk probeert naar beste vermogen direct antwoord te geven op vragen over het gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten, mits de Applicatiebeheerder de noodzakelijke opleiding voor deskundig gebruik van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten heeft gevolgd. Gebruikersvragen worden gekwalificeerd als Gebeurtenissen met urgentieniveau



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

“Laag” (zie onderstaande tabel).

“Verbeteringsverzoeken”: een verzoek om verbeteringen in standaardfunctionaliteit van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten wordt vastgelegd door de Support Desk en wordt opgenomen in haar procedure voor veranderingsmanagement. Deze procedure behandelt de aanvaarding, prioritering en verwerking van de gevraagde verbetering. Klant krijgt een incidentnummer en een indicatie wanneer de feedback kan worden verwacht. De Applicatiebeheerder ontvangt een telefoonnummer en een datum waarop uiterlijk een beslissing over de uitkomst van het verzoek zal worden genomen. Verbeteringsverzoeken worden gekwalificeerd als Gebeurtenissen met urgentieniveau “Laag” (zie onderstaande tabel).

“Verlies van functionaliteit”: indien de Applicatiebeheerder verlies van functionaliteit meldt, kent de Support Desk een van de drie urgentieniveaus aan de Gebeurtenis toe en neemt de gerelateerde acties, die elk in onderstaande tabel zijn aangegeven.

“Beveiligingsincident”: als de Applicatiebeheerder een beveiligingsrisico meldt dat naar het zich laat aanzien wordt veroorzaakt door de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten, kent de Support Desk een van de drie urgentieniveaus aan de Gebeurtenis toe en neemt de gerelateerde acties, die elk in onderstaande tabel zijn aangegeven.

URGENTIENIVEAUS VOOR GEBEURTENISSEN EN DIENSTEN-VENSTERS

STILSTAND - responstijd 30 minuten

Dit hoogste urgentieniveau; wordt uitsluitend toegekend in zeer uitzonderlijke gevallen; moet telefonisch worden gemeld.

De criteria hiervoor zijn:

1 Werkzaamheden worden ernstig onderbroken, waarbij een aantal werkstations stilligt 15 minuten.

2 Er is sprake van verlies van functionaliteit, waardoor Klant niet in staat is op korte termijn aan belangrijke zakelijke verplichtingen te voldoen.

3 De Support Desk is niet in staat binnen 1 werkdag een alternatief te bieden om het probleem geheel (of gedeeltelijk) op te lossen.



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

URGENT - responstijd 4 uur

De criteria hiervoor zijn:

1. De werkzaamheden worden zodanig onderbroken dat de gebruikers van een aantal maar niet alle computers last ondervinden
2. Er is sprake van gedeeltelijk verlies van functionaliteit, maar Klant is nog steeds in staat om op belangrijke terreinen te voldoen aan zakelijke verplichtingen, en/of de Support Desk kan binnen 3 werkdagen een alternatief bieden om het probleem geheel (of gedeeltelijk) op te lossen

LAAG - responstijd 2 werkdagen

Alle Gebeurtenissen die niet worden als Stilstand of Urgent aangemerkt worden

3.2 Bij een van de volgende situaties doet Ohneuz haar best om ondersteuning te bieden, zonder verplicht te zijn ondersteuningsdiensten te bieden indien: (i) een fout is veroorzaakt door hardwareproblemen met het back-endsysteem van Klant, hardware- of softwareproblemen met de Apparatuur (uitgezonderd softwareproblemen met de klant- applicatie van Ohneuz, mits deze problemen niet worden veroorzaakt door veranderingen die Klant in de code ervan heeft aangebracht), of veranderingen die Klant heeft aangebracht in de softwarecode van de connector voor Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten, dan wel het gevolg zijn van communicatieproblemen die voortvloeien uit de firewall van Klant en/of beperkingen met betrekking tot de Apparatuur; (ii) een fout het gevolg is van een fout van een operator, fouten in Klantgegevens, niet door Ohneuz geleverde software, of gebruik dat niet in overeenstemming met de Documentatie is; (iii) een fout wordt hersteld door een upgrade, een nieuwe versie of release van de connector- applicatie voor de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten of klant-applicatie van Ohneuz die Klant niet heeft geïmplementeerd, mits Ohneuz Klant heeft bericht dat deze upgrade, versie of release een fout heeft hersteld; (iv) een fout is veroorzaakt door gebreken in de service en onder beheer van de draadloze serviceprovider en/of een andere aanbieder van datatransmissie (a) tussen het back-endsysteem van Klant en de Ohneuz SaaS Cloud, en/of (b) de Ohneuz SaaS Cloud en een Apparaat; en/of (v)



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

een fout is veroorzaakt door problemen die hun oorsprong hebben in algemeen beschikbare server-hardware, de besturingssystemen of de gebruikte Java Runtime Environment (Overmacht).

4 ADVIES- en ONDERSTEUNINGSDIENSTEN

Adviesdiensten worden niet geleverd als standaard onderdeel van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Indien Adviesdiensten uitdrukkelijk zijn overeengekomen in een Licentieovereenkomst, dan geldt het volgende:

4.1 Klant wijst een technisch contactpersoon aan die bevoegd is om haar te vertegenwoordigen in zaken die betrekking hebben op de Adviesdiensten ("Adviesvertegenwoordiger"), waarbij Ohneuz het recht heeft om te vertrouwen op al hetgeen deze contactpersoon schriftelijk of mondeling met betrekking tot de Adviesdiensten verklaart c.q. mededeelt. Om Ohneuz in staat te stellen om de Adviesdiensten te verlenen, biedt Klant waar nodig die technische bijstand die Ohneuz in redelijkheid noodzakelijk acht om de Adviesdiensten te verlenen. Deze bijstand kan, zonder beperking, toegang tot technici, hardware-laboratoria en gespecialiseerde testapparatuur omvatten. Ohneuz verleent de Adviesdiensten naar beste vermogen en met de gepaste zorgvuldigheid, op een goede en vakbekwame wijze en, waar nodig, in overeenstemming met de afspraken en procedures, zoals schriftelijk met Klant overeengekomen. Adviesdiensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij anders overeengekomen in een Licentieovereenkomst. Afspraken over een te behalen dienstverleningsniveau dienen steeds uitdrukkelijk schriftelijk te worden vastgelegd. Partijen erkennen dat streefdata voor voltooiing zoals gespecificeerd in een geaccordeerd Licentieovereenkomst geschatte data zijn en dat deze niet contractueel bindend zijn. Ohneuz stelt Klant onmiddellijk op de hoogte van haar besluit om een streefdatum voor levering te wijzigen. Indien een fout wordt gemaakt als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie van Klant, is Ohneuz niet aansprakelijk voor daardoor veroorzaakte schade of verlies. Indien is overeengekomen dat de Adviesdiensten in fases worden geleverd, al dan niet met bepaalde af te leveren producten, dan is Ohneuz gerechtigd tot uitstel van de aanvang van de Adviesdiensten die deel uitmaken van een fase, totdat Klant de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Bij de verlening van de Adviesdiensten is Ohneuz enkel verplicht om tijdige en zinvolle instructies van Klant



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

op te volgen indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Ohneuz hoeft geen instructies op te volgen die de essentie of de reikwijdte van de overeengekomen Adviesdiensten veranderen of aanvullen ("Veranderingsverzoeken").

Veranderingsverzoeken worden in rekening gebracht tegen afzonderlijk overeen te komen vergoedingen. Indien is overeengekomen dat bepaalde Adviesdiensten worden verleend door een specifieke persoon, dan is Ohneuz steeds gerechtigd na overleg met Klant deze persoon te vervangen door een of meerdere personen met gelijkwaardige kwalificaties. Ohneuz's aansprakelijkheid voor Adviesdiensten is zoals beschreven in artikel 11 van de Overeenkomst. De procedure(s), methode(n) en techniek(en) van Ohneuz en/of de inhoud van de Adviesdiensten en rapporten van Ohneuz zijn vertrouwelijke en in overeenstemming met artikel 8 van de Overeenkomst intellectueel eigendom van Ohneuz. Klant wordt op voorgenoemde een gebruiksrecht voor enkel intern gebruik verleend.

4.2 Vergoedingen voor Adviesdiensten worden in rekening gebracht zoals overeengekomen in het Licentieovereenkomst op basis van (i) tijd en materiaal (feitelijke uren in rekening gebracht tegen afgesproken uurvergoedingen, plus extra (on)kosten) of (ii) een vaste vergoeding. Facturen voor Adviesdiensten worden eens per maand verstuurd, voor zover van toepassing, en de toepasselijke vergoedingen dienen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen. Vergoedingen voor Adviesdiensten op locatie worden per dag in rekening gebracht (een werkdag omvat 8 uur, met een minimum van een dag op basis van de aanname dat het werk wordt gedaan binnen normale werktijden (werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur). De volgende Vergoedingen zijn van toepassing op overwerk door Ohneuz: (i) van 18.30 tot 0.00 uur: 150% van de uurvergoeding; (ii) van 0.00 tot 06.00 uur: 200% van de uurvergoeding; (iii) van 06.00 tot 08.00 uur: 150% van de uurvergoeding; (iv) zaterdag: 150% van de uurvergoeding; en zondag en officiële feestdagen: 200% van de uurvergoeding.

4.3 Vergoeding voor de extra beschikbaarheid van Ohneuz-werknemers, bijvoorbeeld voor standby-diensten, wordt afzonderlijk overeengekomen. 50% van de reistijd wordt in rekening gebracht op basis van het adviestarief. Reis- en verblijfskosten vallen buiten de adviestarieven en worden gefactureerd tegen kostprijs. Indien een afspraak voor bepaalde Adviesdiensten wordt uitgesteld of geannuleerd door Klant, is Ohneuz gerechtigd Klant de volgende kosten in verband daarmee in rekening te brengen: (i)



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

schemawijziging of annulering tot drie weken vóór de aanvangsdatum: geen kosten; (ii) schemawijziging of annulering tot twee weken vóór de aanvangsdatum: 50% van het factuurbedrag; (iii) schemawijziging of annulering tot één week vóór de aanvangsdatum: 75% van het factuurbedrag; schemawijziging of annulering binnen één week vóór de aanvangsdatum: 100% van het factuurbedrag.

4.4 Indien Ohneuz op verzoek van of met voorafgaande toestemming van Klant werkzaamheden heeft uitgevoerd of andere verrichtingen heeft gedaan die buiten de essentie of de reikwijdte van de overeengekomen Adviesdiensten vallen, dan betaalt Klant voor die werkzaamheden en verrichtingen overeenkomstig de dan geldende tarieven van Ohneuz. Uitbreiding of wijziging van een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties vormen eveneens extra werk. Ohneuz is nimmer verplicht om te voldoen aan een dergelijk verzoek en kan verlangen dat een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Klant aanvaardt dat werkzaamheden of verrichtingen zoals vermeld in voorgaande zin invloed kunnen hebben op de overeengekomen of verwachte eindtijd van de Adviesdiensten en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Ohneuz. Het feit dat extra werk (of het verzoek daartoe) ontstaat tijdens de uitvoering van de Adviesdiensten, is nimmer een reden voor Klant om het Licentieovereenkomst voor deze Adviesdiensten in te trekken of te annuleren. Voor zover een vaste prijs voor de Diensten is afgesproken, stelt Ohneuz Klant desgewenst van tevoren schriftelijk op de hoogte van de financiële gevolgen van de extra werkzaamheden of verrichtingen.

5 OPLEIDINGSDIENSTEN

Opleidingsdiensten worden niet geleverd door Ohneuz aan Klant als standaard onderdeel van de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten. Indien Opleidingsdiensten uitdrukkelijk worden overeengekomen in een Licentieovereenkomst, dan geldt het volgende: Klant mag deelnemen aan de in een Licentieovereenkomst overeengekomen Opleidingsdiensten. Daarnaast organiseert Ohneuz open opleidingscursussen waarvoor afzonderlijk kan worden ingeschreven. Opleidingsdiensten worden aangeboden wanneer updates, nieuwe versies en nieuwe releases voor de Ohneuz Personeelscontrole op locatie diensten algemeen beschikbaar zijn. Ohneuz stelt ook aanvullende Opleidingsdiensten beschikbaar voor uiteenlopende themagerichte onderdelen, zoals naar inzicht wordt bepaald door



Voorwaarden SAAS

versie 1.03

Ohneuz. Indien het aantal inschrijvingen dit naar het oordeel van Ohneuz rechtvaardigt, is Ohneuz gerechtigd de cursussen te combineren met een of meer andere cursussen, of deze plaats te laten vinden op een latere datum. Dit wordt uiterlijk zeven (7) werkdagen vóór de cursusdatum bekendgemaakt, waarna Klant de inschrijving zonder kosten binnen twee (2) werkdagen kan annuleren. Klant kan een deelnemer aan een Bedrijfsopleidingscursus vervangen door een andere werknemer van Klant. Voor de (deelname aan)Opleidingsdiensten is vereist dat Klant minstens 6 deelnemers inschrijft dan wel minder deelnemers inschrijft, maar het inschrijfgeld voor 6 deelnemers betaalt. Ohneuz is gerechtigd een maximum aan het aantal deelnemers voor een Bedrijfsopleidingscursus te stellen. Voor Opleidingsdiensten op locatie garandeert Klant dat de vereiste voorzieningen aanwezig zijn. Indien een voorziening naar het oordeel van Ohneuz niet in voldoende mate aanwezig is, kan Ohneuz de cursus opschorten totdat de voorziening beschikbaar is c.q. de cursus annuleren, en kan het de overeengekomen vergoeding voor deze Bedrijfsopleidingscursus op locatie factureren. Terugtrekking van een deelnemer aan een Bedrijfsopleidingscursus per deelnemer is uitsluitend mogelijk indien het aantal deelnemers per Klant niet minder dan 6 wordt, of Klant het inschrijfgeld voor minimaal 6 deelnemers betaalt. Facturen voor Opleidingsdiensten worden eens per maand verstuurd, voor zover van toepassing, en de toepasselijke vergoedingen dienen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen. De annuleringskosten voor een Bedrijfsopleidingscursus zijn als volgt: (i) tot één week vóór de cursus: geen kosten; (ii) tot de desbetreffende cursusdag: 25% van het factuurbedrag voor iedere teruggetrokken deelnemer; (iii) op desbetreffende cursusdag: 100% van het factuurbedrag voor iedere teruggetrokken deelnemer. Ohneuz mag betaling van het verschuldigde bedrag vóór aanvang van de Bedrijfsopleidingscursus verlangen.

