

# Algemene Leveringsvoorwaarden ContactEngine

Programmeer en ASP-diensten van ContactEngine b.v. ("ContactEngine") onder het label van ContactEngine ("de Software")

## Algemeen

In dit document zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden vastgelegd, die gelden voor elke eindgebruiker van de software van ContactEngine ("de Afnemers").

Indien met Afnemers een leveringsovereenkomst is aangegaan en bevestigd in een "Overeenkomst van Opdracht" wordt daar in deze Algemene Leveringsvoorwaarden aan gerefereerd als "Contract".

Aan Afnemers en ContactEngine tezamen wordt gerefereerd als "Partijen".

## Overwegende

- Dat ContactEngine onder haar eigen commerciële label Internet software diensten aanbiedt op de gebieden hosting (waaronder ASP: Application Service Providing) en housing.
- Dat Afnemer deze diensten van ContactEngine wenst af te nemen, gebruik makend van de Afnemer ter beschikking staande ICT infrastructuur.

## 1. Voorwerp van de levering

- 1.1. ContactEngine zal als service provider haar ASP dienst op niet-exclusieve basis aan Afnemer aanbieden teneinde van de dienst gebruik te kunnen maken. Hiertoe zal ContactEngine de Software aan Afnemer ter beschikking stellen, echter uitsluitend voor eigen gebruik door aangemelde gebruikers ten behoeve van de bedrijfsvoering van Afnemer.

## 2. Software van derden

- 2.1. Sommige onderdelen van ContactEngine bevatten software van derden ("Derden Software"). ContactEngine zal zorg dragen voor het in bezit hebben van de eventuele licentierechten op Derden Software.
- 2.2. Voor overige applicatie software is Afnemer zelf verantwoordelijk voor het aangaan van de betreffende licentie en onderhoud overeenkomsten.

## 3. Prijzen en tarieven

- 3.1. ContactEngine past de prijzen van haar producten jaarlijks aan per 1 januari met een inflatiecorrectie. Leidraad voor de hoogte van deze correctie is de consumenten prijsindex, zoals deze wordt aangegeven door het CBS. Tijdens de eerste twaalf maanden na tekenen van deze overeenkomst zullen er geen prijsverhogingen worden doorgevoerd, tenzij anders overeengekomen.
- 3.2. Indien sprake is van een Contract, geldt als basis voor verrekening van geleverde diensten te allen tijde dat tariefstellingen en facturatie-intervallen zoals in het Contract overeengekomen worden gehanteerd. Alle facturen zullen worden betaald binnen 14 dagen na factuurdatum. Betaling zal plaatsvinden zonder verrekening en opschorting, uit welk hoofde dan ook, behoudens voor zover na arbitrage of rechterlijke uitspraak is vastgesteld dat één der partijen een verrekenbare tegenvordering of grond tot opschorting heeft.
- 3.3. De toegepaste datacommunicatie tussen ContactEngine en Afnemer is naar keuze en voor rekening van Afnemer. De kosten zijn, tenzij in een Contract expliciet anders overeengekomen, niet bij de prijs- en tariefstelling inbegrepen. Wel inbegrepen zijn de kosten voor koppeling van ContactEngine met het Internet.

#### **4. Wet Bescherming Persoonsgegevens, geheimhouding en intellectueel eigendom**

- 4.1. De verstrekking van persoonsgegevens krachtens deze Leveringsvoorwaarden geschiedt door Partijen met inachtneming van voor hen geldende of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens gestelde Richtlijnen.
- 4.2. Partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie van elkaar geheim te houden en de verspreiding binnen de eigen organisatie zoveel mogelijk te beperken. Partijen zullen vertrouwelijke informatie van elkaar niet aan derden ter beschikking stellen of kenbaar maken, anders dan na schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze verplichtingen zullen onverkort door Afnemer aantoonbaar aan haar gebruikers van ContactEngine worden opgelegd.
- 4.3. ContactEngine behoudt t.o.v. Afnemer alle intellectuele eigendomsrechten (met inbegrip van het auteursrecht) op de aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur en documentatie inzake de ContactEngine. Hieronder wordt tevens verstaan eventuele ten behoeve van Afnemer ontwikkelde en gemaakte functionele toevoegingen en mogelijkheden tot integratie die als standaard worden ingebouwd, op- of aangeboden in de programmatuur en/of opgenomen in de bijbehorende documentatie.
- 4.4. ContactEngine staat garant voor de integriteit, geheimhouding en vertrouwelijkheid t.o.v. derden van de informatie die Afnemer in het kader van deze overeenkomst opslaat in het ContactEngine.
- 4.5. Bij beëindiging of opschorting wordt door ContactEngine aan Afnemer, op afroep onverwijld de dataverzamelingen van Afnemer in ContactEngine op basis van CD dan wel DVD aangeleverd. Een en ander tegen dan marktconforme tarieven.
- 4.6. Bij beëindiging en na overdracht zoals benoemd in vorige paragraaf op een door partijen overeengekomen wijze, zullen alle dataverzamelingen van Afnemer in ContactEngine door ContactEngine worden vernietigd.

#### **5. Aansprakelijkheid**

- 5.1. Indien één der partijen na deugdelijke ingebrekestelling in aanmerkelijke mate in gebreke blijft te voldoen aan haar verplichtingen, is de aansprakelijkheid van die partij beperkt tot de extra kosten van de andere partij welke het directe gevolg zijn van de toerekenbare tekortkoming.
- 5.2. ContactEngine kan alleen verantwoordelijk gesteld worden voor aantoonbare directe schade indien mocht blijken dat door ContactEngine geen of onvoldoende gevolg wordt gegeven aan de verplichtingen, zoals vastgelegd in deze voorwaarden.
- 5.3. ContactEngine kan nimmer verantwoordelijk gesteld worden voor schade die is ontstaan door fouten die hun oorsprong vinden in incorrecte functionaliteit van de Software of de andere beschikbaar gestelde Derden Software.
- 5.4. ContactEngine kan nimmer verantwoordelijk gesteld worden voor schade, die het gevolg is van het niet geheel of gedeeltelijk kunnen leveren van haar diensten als gevolg van faillissement van een software-leverancier van wie Derden Software door ContactEngine wordt toepast bij het leveren van haar diensten.
- 5.5. ContactEngine stelt alles te werk om data overdracht vanuit en naar ContactEngine zo optimaal mogelijk te beveiligen tegen inbreuk of tussenkomst van derden en te vrijwaren van virussen. ContactEngine kan niet garanderen dat dataoverdracht tussen Afnemer en ContactEngine in welke vorm dan ook vrij is van virussen, noch dat data wordt overgebracht zonder inbreuk of tussenkomst van onbevoegde derden en aanvaardt hiervoor dan ook geen enkele aansprakelijkheid.

- 5.6. De totale aansprakelijkheid voortvloeiende uit het aanbieden van ContactEngine is in ieder geval beperkt tot maximaal een bedrag gelijk aan de bruto jaaromzet hetgeen ContactEngine aan Afnemer in rekening brengt in het kader van het Contract. De totale aansprakelijkheid zal ongeacht of er sprake is van een Contract nimmer meer zijn dan € 5.000,- (zegge vijfduizend euro)
- 5.7. Een eventuele actie, uit welke hoofde dan ook en al dan niet in rechte, dient te worden ingesteld binnen 1 (zegge één) maand na het desbetreffende voorval.
- 5.8. Elke verdere aansprakelijkheid is uitgesloten, ongeacht de wijze waarop een eventuele actie wordt aangespannen.
- 5.9. Aansprakelijkheid als gevolg van een overmachtsituatie is uitgesloten.

## **6. Duur van het Contract (Alleen geldig indien sprake is van een Contract)**

- 6.1. Het Contract gaat in op het moment van ondertekening van het Contract en wordt aangegaan voor een periode van 24 kalendermaanden. Opzegging dient te geschieden middels aangetekend schrijven aan ContactEngine. Partijen kunnen op deze punten uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
- 6.2. Na afloop van de in 6.1 genoemde aanvangsperiode geldt dat deze overeenkomst telkens stilzwijgend wordt verlengd voor een periode van 12 kalendermaanden, tenzij één der partijen deze overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden.
- 6.3. De overeenkomst voor levering van ContactEngine zal van rechtswege eindigen indien:
  - Één der partijen, al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend
  - Ten aanzien van één der partijen faillissement wordt aangevraagd
  - De onderneming van één der partijen anderszins wordt geliquideerd of beëindigd
- 6.4. Na rechtsgeldige beëindiging van het Contract zullen partijen tot een afrekening komen van de verschuldigde maar nog niet betaalde vergoedingen, zoals vastgelegd in die overeenkomst, met dien verstande dat de vergoedingen zullen worden berekend tot aan het einde van de kalendermaand waarin de overeenkomst rechtsgeldig is geëindigd.

## **7. Onderhoud en gebruik**

- 7.1. Afnemer zal onmiddellijk na het optreden van een storing ContactEngine daarvan in kennis stellen.
- 7.2. Afnemer is gehouden het personeel van ContactEngine of door ContactEngine aangewezen derden toegang te verschaffen indien ContactEngine dit wenselijk acht voor het opheffen of voorkomen van een storing.
- 7.3. Kosten die voortvloeien uit het oplossen van een storing bij het gebruik van ContactEngine waarvan de oorzaak ligt in de ICT infrastructuur van Afnemer zijn voor rekening van Afnemer.

## **8. Service Level Agreement**

- 8.1. ContactEngine staat garant voor een beschikbaarheid van ContactEngine via haar Datacentrum van 99,4% van het afgesproken Dienstverleningsvenster. Als Datacentrum gelden uitsluitend de grenzen van de locatie waar de server(s) gestationeerd zijn.

- 8.2. ContactEngine zal alles, dat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt, in het werk stellen om ook buiten haar Datacentrum een zo betrouwbaar mogelijke dienst te leveren. ContactEngine kan nimmer voor verstoringen van diensten die buiten het Datacentrum liggen verantwoordelijk worden gesteld.
- 8.3. Evenmin kan ContactEngine verantwoordelijk gesteld worden voor verstoringen van ContactEngine als gevolg van invloeden van buitenaf, die niet tot het beïnvloedbare domein behoren van ContactEngine of niet toegerekend kunnen worden aan haar directe medewerkers.
- 8.4. ContactEngine garandeert levering van en ondersteuning bij het gebruik van de Software gedurende de looptijd van het Contract.
- 8.5. Voor gewenste ondersteuning bij het gebruik van ContactEngine staat de Helpdesk ter beschikking voor gebruikers tegen de daarvoor gedefinieerde voorwaarden en tijdsvensters.

## **9. Verantwoordelijkheden**

### 9.1. Afnemer is verantwoordelijk voor:

- De hardware en software (inclusief besturingssystemen) op de werkplek(ken) vanwaar gebruikers van de Afnemer de Software gebruiken
- De infrastructuur van het eigen interne netwerk
- De randapparatuur van de eigen infrastructuur van de Afnemer.
- Een browser op het lokale systeem van de Afnemer.
- Verbinding met het Datacentrum via deugdelijke IP verbinding (b.v. professionele ADSL-verbinding met het Internet).
- De inhoud van de eigen bestanden van de Afnemer
- De inhoudelijke kennis van de Software bij haar gebruikers

### 9.2. ContactEngine is verantwoordelijk voor:

- De hardware binnen haar Datacentrum
- Beschikbaarheid van de Software
- Beveiliging, continuïteit, correctief en preventief onderhoud, back-ups en versiebeheer.

## **10. Beveiliging**

- 10.1. De ContactEngine server(s) zijn geplaatst in een omgeving waarin een persoonsgebonden toegangsbeveiliging is toegepast.
- 10.2. De infrastructuur (computers, routers, lijnen, etc.) is dusdanig afgeschermd, dat onbevoegd aftappen, muteren en toevoegen van informatie redelijkerwijs onmogelijk is.
- 10.3. Uitsluitend geautoriseerde personen hebben zonder begeleiding van andere daartoe geautoriseerde personen toegang tot de ContactEngine server(s) in het Datacentrum of de ContactEngine applicatie en databases.

## **11. Continuïteit**

- 11.1. Het Datacentrum wordt ondersteund door een no-break installatie waarmee totale stroomonderbrekingen en fluctuaties uit het openbare net opgevangen worden. Tevens ondersteunt een noodstroom-faciliteit de continuïteit van de energievoorziening.

## **12. Correctief en preventief onderhoud**

- 12.1. Tijdens de periode dat de dienstverlening wordt afgenomen kan er correctief onderhoud noodzakelijk zijn op de ContactEngine server(s), om de continuïteit te waarborgen. Mocht deze activiteit aan de orde zijn dan worden de afnemers hierover zo tijdig mogelijk geïnformeerd. Het streven is dit correctief onderhoud uit te voeren buiten het afgesproken Dienstverleningsvenster. Preventief onderhoud vindt buiten het gedefinieerde Dienstverleningsvenster plaats.

## **13. Back-up**

- 13.1. Voor het zekerstellen van de data wordt zeven (7) maal per week een back-up gemaakt. Via de Helpdesk kan de Afnemer een verzoek indienen voor het terugzetten van data. Oudere data kan derhalve niet worden teruggezet, tenzij hierover door ContactEngine en de Afnemer expliciete afspraken zijn gemaakt.

## **14. Versiebeheer**

- 14.1. ContactEngine streeft immer naar continuïteit van de inzet van ContactEngine. Binnen dit kader worden voor de gebruikte Derden Software de meest actuele versies gebruikt die door de leveranciers worden aanbevolen en ondersteund voor gebruik in ContactEngine. Het versiebeleid van de betreffende leveranciers is het uitgangspunt. Tevens wordt i.v.m. het oog op een ongestoord gebruik van Derden Software gekeken naar de optimale combinatie van alle Derden Software componenten.

## **15. Integriteit**

- 15.1. Het is de Afnemer dan wel aan hem gelieerde gebruikers niet toegestaan anderen uit haar naam te laten aanloggen op ContactEngine dan wel gebruikersgegevens en wachtwoorden aan derden te verstrekken. Afnemer zal toezien op gebruik van gebruikersgegevens en wachtwoorden conform deze richtlijn.
- 15.2. ContactEngine garandeert dat met in de Software vastgelegde persoon- en bedrijfsgegevens van de Afnemer, dan wel andere gegevens door de Afnemer toegevoegd aan ContactEngine, vertrouwelijk wordt omgegaan. Deze gegevens zullen niet worden doorgegeven aan derden, tenzij ContactEngine hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of wordt.

## **16. Toegangsbeveiliging**

- 16.1. Elke gebruiker heeft zijn eigen unieke gebruikersnaam en bijbehorend wachtwoord. Het wachtwoord is alleen bekend bij de gebruiker zelf. Alleen de gebruiker en de daartoe geautoriseerde systeembeheerders van de Software kunnen het wachtwoord veranderen. Een wachtwoord is uitsluitend voor individueel gebruik. De gebruiker is zelf verantwoordelijk om het toegekende, dan wel door hem of haar ingevoerde wachtwoord geheim te houden.
- 16.2. De toegang tot ContactEngine staat onder strak ingestelde controle middels een hardwarematig en softwarematig firewallsysteem. Daardoor kunnen alleen die toegangen worden gepasseerd en die activiteiten van buiten het systeem worden uitgevoerd, die door dit firewallsysteem zijn toegestaan.

## **17. Dienstverleningsvenster**

- 17.1. ContactEngine is 24 x 7 via het internet benaderbaar, uitgezonderd aangekondigde onderhoudsvensters.

- 17.2. Telefonische ondersteuning via 0297 – 384094 van maandag t./m. vrijdag tussen 08:30 uur en 17:30 uur met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen.
- 17.3. Online 24 uur per dag via de helpdesk optie in het ContactEngine applicatiemenu, behandeling tijdens openingstijden.

## **18. Vereisten lokale systemen**

- 18.1. De vereisten aan de systemen en eventuele software zijn afhankelijk van de gekozen toepassing en/of modules van de Software.

## **19. Overige bepalingen**

- 19.1. De verplichtingen aangaande Geheimhouding en Intellectueel eigendom zoals vastgelegd in artikel 4 van deze voorwaarden blijven voortbestaan ook nadat het Contract rechtsgeldig is beëindigd.
- 19.2. Indien vast komt te staan dat enige bepaling van deze Leveringsvoorwaarden onverbindend is, dan heeft die vastlegging geen gevolgen voor de overige bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden.
- 19.3. Op deze Leveringsvoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 19.4. Alle geschillen die in verband met deze Leveringsvoorwaarden of de uitvoering er van mochten ontstaan, zullen ter berechting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.