

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN PIVOTON SOFTWARE B.V.

INHOUD

1	ALGEMEEN.....	3
1.1	Definities.....	3
1.2	Toepassing en totstandkoming van overeenkomst	4
1.3	Uitvoering van de overeenkomst	4
1.4	Prijzen en tarieven, facturering en betaling.....	6
1.5	Intellectuele eigendomsrechten	6
1.6	Acceptatie, acceptatietest en garantie	7
1.7	Geheimhouding.....	8
1.8	Verwerking van persoonsgegevens.....	9
1.9	Overdracht rechten en verplichtingen, onder aanneming.....	9
1.10	Toerekenbare en niet-toerekenbare tekortkomingen.....	10
1.11	Looptijd en beëindiging.....	11
1.12	Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen	12
2	ADDENDUM: LEVERING VAN SAAS-DIENSTEN, PAAS-DIENSTEN EN WEBSERVICES.....	14
2.1	Aanvullende definities.....	14
2.2	Werkzaamheden voorafgaand aan levering dienst	14
2.3	Levering dienst	15
2.4	Standaard functionaliteit, klant specifieke functionaliteiten en de roadmap	16
2.5	Support.....	16
2.6	Intellectuele eigendomsrechten	17
2.7	Bij beëindiging overeenkomst.....	17
2.8	Applicaties en geautoriseerde partners	18
2.9	Webservices	18
3	PROGRAMMATUUR, ONDERHOUD EN HOSTING.....	19
3.1	Aanvullende definities.....	19
3.2	Gebbruiksrecht en levering Standaardprogrammatuur.....	19
3.3	Support programmatuur	20
3.4	Ontwikkeling en levering van maatwerkprogrammatuur	20
3.5	Hosting.....	21
4	DETACHERING	23
4.1	Aanvullende definities.....	23
4.2	Uitvoering van detachering	23
4.3	Specificatie van detachering	23
4.4	Prijzen detachering.....	24
4.5	Intellectuele eigendomsrechten bij detachering	24

1 ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een onderhavig algemeen deel en een of meer addenda. Een tussen Partijen van toepassing zijnde ander deel is integraal en onlosmakelijk verbonden met het algemeen deel van deze Algemene Verkoopvoorwaarden als ware de bepalingen uit dat deel opgenomen in dit algemeen deel van deze Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in het algemeen deel en een bepaling in een addendum geldt de bepaling uit het specifieke addendum. In geval van tegenstrijdigheid tussen addenda onderling geldt de bepaling uit het addendum dat het meest verwant is met de aard van de prestaties waarop de Overeenkomst betrekking heeft, zulks ter beoordeling aan Pivoton.

1.1 Definities

Begrippen welke in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst worden gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter, hebben de betekenis als gedefinieerd in dit artikel dan wel in een tussen Partijen van toepassing zijnde ander deel. In de Overeenkomst en/of SLA kunnen aanvullende en afwijkende definities worden opgenomen die alsdan voor die betreffende Overeenkomst en/of SLA gelden.

- 1.1.1. Algemene Voorwaarden: onderhavige Algemene Voorwaarden met alle delen.
- 1.1.2. Duurovereenkomst: een tussen Partijen gesloten Overeenkomst waarbij Pivoton continu één of meerdere diensten levert aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld Hosting- SaaS- of PaaS- diensten, al dan niet conform een SLA.
- 1.1.3. Gebrek: het substantieel niet voldoen van de prestatie van Pivoton aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een gebrek is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze door Pivoton te reproduceren is.
- 1.1.4. Maatwerkprogrammatuur: alle programmatuur die op verzoek van Opdrachtgever en volgens diens specificaties door Pivoton is ontworpen en gerealiseerd.
- 1.1.5. Meerwerk: alle werkzaamheden die door Pivoton niet zijn ingeschat en geoffreerd en derhalve geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- 1.1.6. Offerte: een schriftelijk aanbod van Pivoton voor het verrichten van diensten of uitvoeren van werkzaamheden, gericht aan Opdrachtgever.
- 1.1.7. Opdrachtbevestiging: een document opgesteld door Opdrachtgever of Pivoton, ondertekend door Opdrachtgever, waarin verwezen wordt naar, en akkoord wordt gegaan met, één of meerdere Offertes, eventueel verwijst de opdrachtbevestiging ook naar een raamovereenkomst indien en voor zover deze tussen Partijen is afgesloten.
- 1.1.8. Opdrachtgever: wederpartij in de Overeenkomst met Pivoton.
- 1.1.9. Overeenkomst: een (nadere) overeenkomst waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- 1.1.10. Pivoton: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "Pivoton Software B.V.", of iedere andere aan haar gelieerde onderneming die zich van onderhavige Algemene Voorwaarden bedient.
- 1.1.11. PaaS-dienst: een dienst waarbij Pivoton aan Opdrachtgever en haar toe te rekenen gebruikers functionaliteit van verschillende oplossingen binnen een platform en/of (software)infrastructuur via het internet ter beschikking stelt, waarbij Opdrachtgever geen drager van de aan de functionaliteit van oplossingen ten grondslag liggende programmatuur of aan de dienst ten grondslag liggende apparatuur verkrijgt, waarbij PaaS in dit geval "Platform as a Service" betekent.

- 1.1.12. Partijen: Opdrachtgever en Pivoton gezamenlijk.
- 1.1.13. Programmatuur: Standaard en/of Maatwerkprogrammatuur
- 1.1.14. SaaS-dienst: een dienst waarbij Pivoton aan Opdrachtgever en aan haar toe te rekenen gebruikers functionaliteit van programmatuur via het internet ter beschikking stelt, waarbij Opdrachtgever geen drager van de aan de functionaliteit ten grondslag liggende programmatuur verkrijgt, waarbij SaaS in dit geval "Software as a Service" betekent.
- 1.1.15. SLA: een document waarin Partijen onder andere afspraken vastleggen over aan welke kwaliteits- en beschikbaarheidseisen een dienst dient te voldoen en hoe Partijen omgaan bij escalatie.
- 1.1.16. Support: het tijdens Werkuren door Pivoton, telefonisch en/of per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van een SaaS-dienst, PaaS-dienst, andere dienst of Programmatuur, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daaronder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van een SaaS-dienst, PaaS-dienst, andere dienst of Programmatuur belemmeren en het oplossen van deze problemen.
- 1.1.17. Standaardprogrammatuur: alle programmatuur die als zodanig aan Opdrachtgever is of wordt aangeboden, inclusief alle daarmee samenhangende materialen, tenzij uitdrukkelijk blijkt dat er sprake is van Maatwerkprogrammatuur en zulks schriftelijk tussen Partijen is vastgelegd.
- 1.1.18. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 1.1.19. Werkuren: uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

1.2 Toepassing en totstandkoming van overeenkomst

- 1.2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en offertes met, of van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Pivoton.
- 1.2.2 De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door Pivoton van de hand gewezen. Algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever zijn derhalve niet van toepassing.
- 1.2.3 Alle door Pivoton gedane Offertes zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte en/of aanbidding betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte/aanbidding en tast het niet de vrijblijvendheid aan.
- 1.2.4 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen komt de Overeenkomst tussen Pivoton en Opdrachtgever tot stand door integrale aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever. Deze integrale aanvaarding kan onder andere geschieden door ondertekening van een Opdrachtbevestiging of Offerte uitgebracht door Pivoton.
- 1.2.5 In afwijking van voorgaande kan een Overeenkomst ook tot stand komen door het sluiten van een raamovereenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Nadere overeenkomsten onder die raamovereenkomst komen tot stand als in voorgaand lid uiteengezet, of door middel van het uitreiken van een inkooporder door Opdrachtgever aan Pivoton, waarbij de inkooporder verwijst naar de gesloten raamovereenkomst. Als op een inkooporder verwezen wordt naar van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden, worden deze zoals uiteengezet in artikel 1.2.2 van de hand gewezen, en zijn die derhalve niet van toepassing.

1.3 Uitvoering van de overeenkomst

- 1.3.1 Opdrachtgever verbindt zich jegens Pivoton om de leveringen in overeenstemming met de Overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 1.3.2 In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zal Opdrachtgever één of meerdere contactpersonen aanwijzen die voor de

duur van de werkzaamheden van Pivoton als zodanig zullen fungeren. Een contactpersoon van Opdrachtgever dient te beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Opdrachtgever. Indien deze persoon niet de kwalificaties heeft welke redelijkerwijs gezien de aard van de opdracht verwacht mogen worden, houdt Pivoton zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding, tot dat Opdrachtgever deze persoon heeft vervangen door een persoon met de juiste kwalificaties.

- 1.3.3 Opdrachtgever dient Pivoton tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder in elk geval inbegrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever staat in voor, en garandeert de juistheid van, die hiervoor bedoelde materialen. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door Opdrachtgever verstrekte materialen als hiervoor bedoeld.
- 1.3.4 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet-tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking wordt gesteld aan Pivoton, of indien Opdrachtgever en/of haar leveranciers op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, respectievelijk voldoen, daaronder mede begrepen maar niet uitsluitend, het niet afdoende meewerken en/of inzetten, heeft Pivoton het recht de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden kan worden. Pivoton is gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever, hieronder mede inbegrepen eventuele leegloopuren.
- 1.3.5 Alle door Pivoton opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen overschrijdingen van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van Pivoton tot gevolg hebben, noch is de Opdrachtgever in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
- 1.3.6 Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten en/of werkinstructies door Opdrachtgever. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of ten gevolge van niet-tijdige levering van materialen, documenten en/of werkinstructies van Opdrachtgever of leveranciers waarvan Pivoton of Opdrachtgever zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd.
- 1.3.7 Indien en voor zover een Overeenkomst voor een vaste prijs wordt aangegaan (*fixed price*), geldt dat alleen de werkzaamheden worden uitgevoerd welke onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. In geval van Meerwerk geldt dat Pivoton zich het recht voorbehoudt daarvoor een aanvullende Offerte uit te brengen, waarbij de desbetreffende werkzaamheden pas zullen worden uitgevoerd na akkoord van de Opdrachtgever.
- 1.3.8 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden ten gevolge van Meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de overeengekomen dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Pivoton kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) Meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 1.3.9 Als onderdeel van de Overeenkomst is het door Pivoton namens Opdrachtgever aansturen van derden, Pivoton zal niet eerder aanvangen met die werkzaamheden dan nadat Pivoton van Opdrachtnemer een (bijzondere) volmacht heeft verkregen. Aan het aansturen van derden kunnen door Pivoton nadere voorwaarden verbonden worden, zoals bijvoorbeeld de wijze waarop gecontracteerd dient te worden door Opdrachtgever met die derden. Met

betrekking tot het aansturen van derden kan Pivoton nimmer een bepaald resultaat garanderen.

1.4 Prijzen en tarieven, facturering en betaling

- 1.4.1 Tenzij anders overeengekomen zijn alle prijzen en tarieven aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
- 1.4.2 Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, deze wordt berekend conform de dan geldende (spoed)tarieven.
- 1.4.3 In de eerste maand van een kalenderjaar is Pivoton gerechtigd voor haar diensten de prijzen en tarieven te verhogen. Voor duurovereenkomsten geldt dat Pivoton haar prijzen en tarieven zal verhogen conform de Dienstenprijsindex (DPI, 2006 = 100) van het CBS van het voorgaande kalenderjaar.
- 1.4.4 Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is Opdrachtgever -nadat deze door Pivoton is aangemaand waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn gegund is om alsnog te betalen- in gebreke, en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Opdrachtgever is bovendien, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de geldende wettelijke handelsrente per maand over het factuurbedrag aan Pivoton verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van Pivoton om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van Opdrachtgever te vorderen. Daaronder mede begrepen de buitengerechtelijke kosten.
- 1.4.5 Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen dienen schriftelijk binnen tien (10) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door Pivoton te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalst.
- 1.4.6 Indien en voor zover de Overeenkomst het karakter heeft van een Duurovereenkomst factureert Pivoton deze per kwartaal vooruit, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.
- 1.4.7 Opdrachtgever stemt er mee in dat Pivoton haar facturen digitaal per e-mail uitreikt.
- 1.4.8 Indien Opdrachtgever aan Pivoton een machtiging heeft gegeven om factuurbedragen af te doen schrijven van haar bankrekening, dient hij te zorgen voor voldoende saldo. Indien in afschrijving niet lukt, of wordt gestorneerd, is Opdrachtgever, in afwijking van artikel 1.4.4, gelijk in verzuim, en dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor handmatige betaling van de factuur, inclusief de ingevolge 1.4.4 verschuldigde wettelijke handelsrente.
- 1.4.9 Indien en voor zover Pivoton een creditnota aan Opdrachtgever heeft uitgereikt, heeft Pivoton het recht als er sprake is van een Duurovereenkomst, de creditnota te verrekenen met een volgende factuur.
- 1.4.10 Betalingen door Opdrachtgever worden steeds eerst toegerekend op de oudste schuld, ook indien ten gevolge van een afbetalingsregeling of anderszins het bedrag van een betaling gelijk is aan of samenhangt met het bedrag van een latere schuld. Betaling strekt voorts in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens van de verschenen rente en tenslotte van de hoofdsom.
- 1.4.11 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Pivoton aanleiding geeft, mag Pivoton van Opdrachtgever verlangen dat deze zekerheid stelt voor betaling van toekomstige termijnen, bij gebreke waarvan Pivoton de verdere uitvoering van de Pivoton opgedragen werkzaamheden en leveringen mag opschorten.

1.5 Intellectuele eigendomsrechten

- 1.5.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden,

apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Pivoton, diens licentiegevers of toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een onmiddellijk herroepbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare aan derden en niet sublicentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat het onderwerp van de licentie mag worden aangewend voor het doel waarvoor het onderwerp van de licentie aan Opdrachtgever door Pivoton ter beschikking is gesteld. Voor bepaalde dienstverlening, zoals ontwikkeling en/of levering van Programmatuur, gelden te dier zake aanvullende bepalingen welke verder in deze Algemene Voorwaarden te vinden zijn.

- 1.5.2 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Pivoton van apparatuur, programmatuur, 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. Opdrachtgever vrijwaart Pivoton 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.

1.6 Acceptatie, acceptatietest en garantie

- 1.6.1 Indien Partijen overeenkomen dat Opdrachtgever na oplevering een acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die acceptatietest binnen tien (10) werkdagen na de datum oplevering plaats. De acceptatietest heeft tot doel vast te stellen dat het door Pivoton opgeleverde voldoet aan hetgeen ingevolge de Overeenkomst is overeengekomen.
- 1.6.2 De acceptatietest kan betrekking hebben op oplevering van een SaaS- en Paas-dienst, Applicaties, Programmatuur, grafische ontwerpen (designs), diensten, concepten en documentatie, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie. De integrale acceptatie vindt plaats door ondertekening van het acceptatieformulier zoals dat door Pivoton verstrekt wordt.
- 1.6.3 Tijdens de acceptatietest zal Pivoton de Opdrachtgever op diens verzoek, tegen haar dan geldende tarieven assisteren.
- 1.6.4 Bij niet-acceptatie stuurt Opdrachtgever Pivoton binnen vijf (5) werkdagen nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden een verslag van de acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde Gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert en/of voldoet.
- 1.6.5 Mocht Pivoton na afloop van de in dit artikel onder artikel 1.6.1 genoemde termijn daarbij opgeteld de in voorgaande lid genoemde termijn de resultaten van de acceptatietest niet hebben ontvangen, dan zal Pivoton het onderwerp van acceptatie als geaccepteerd beschouwen.
- 1.6.6 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn.
- 1.6.7 Indien en voor zover mogelijk zal Pivoton na ontvangst van het in dit artikel bedoelde verslag naar beste vermogen de in dat verslag vastgelegde Gebreken verhelpen. Indien de overeenkomst op basis van *fixed price* is aangegaan, geschiedt dit herstel kosteloos, in alle andere gevallen worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie of op basis van een door Opdrachtgever geaccordeerde Offerte in rekening gebracht. Daarna zal Pivoton het onderwerp van acceptatie wederom aan Opdrachtgever ter test en acceptatie aanbieden, in welk geval artikel 1.6.1 tot en met 1.6.7 van toepassing is.
- 1.6.8 Indien het opgeleverde door Opdrachtgever wordt geaccepteerd, zal de datum waarop het acceptatieformulier is ondertekend, gelden als de datum van acceptatie.

- 1.6.9 Indien Opdrachtgever het opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van oplevering, of indien eerder, ingebruikname als datum van acceptatie.
- 1.6.10 Na integrale acceptatie door Opdrachtgever zal Pivoton het onderwerp van acceptatie bedrijfsklaar opleveren.
- 1.6.11 Door middel van het ondertekenen van het acceptatieformulier verleent Opdrachtgever decharge aan Pivoton inzake alle werkzaamheden welke aan de acceptatie voorafgingen, en accepteert Opdrachtgever het geleverde *as is*. Gebreken die zich binnen drie (3) weken na acceptatie openbaren, zullen –indien en voor zover er sprake was van een Overeenkomst op basis van *fixed price*- kosteloos worden verholpen. Acceptatie houdt tevens in dat Opdrachtgever heeft kunnen vaststellen dat het onderwerp van acceptatie ten tijde van accepteren voldeed aan alle relevante wet- en regelgeving.
- 1.6.12 Indien Partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, of als Opdrachtnemer het opgeleverde zonder acceptatie in gebruik neemt, aanvaardt Opdrachtgever het onderwerp van acceptatie in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (*as is*), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en Gebreken.

1.7 Geheimhouding

- 1.7.1 Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene Partij is aangemerkt dan wel de andere Partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.
- 1.7.2 Partijen, en de personeelsleden van Partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van Partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 1.7.3 Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
- 1.7.4 Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de diensten en gegevens. Pivoton zal, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Pivoton, niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken, Programmatuur en/of dienst(en).
- 1.7.5 Opdrachtgever zal ook na beëindiging van de Overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan zij kan of zou kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheimhouden. Voorts draagt Opdrachtgever er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van Pivoton toont Opdrachtgever aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.
- 1.7.6 Hetgeen in voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de Overeenkomst.
- 1.7.7 Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

1.8 Verwerking van persoonsgegevens

- 1.8.1 De navolgende leden van dit artikel zijn te beschouwen als een basis bewerkersovereenkomst in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zijn van toepassing als er persoonsgegevens als bedoeld in die wet verwerkt worden. Op eerste verzoek van Opdrachtgever werkt Pivoton mee aan het maken van nadere afspraken over (de verdere waarborging van) verwerking van persoonsgegevens.
- 1.8.2 In het kader van de wet als hiervoor genoemd, wordt Pivoton gekwalificeerd als bewerker, en Opdrachtgever als verantwoordelijke.
- 1.8.3 Pivoton zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken, waarbij het Pivoton niet is toegestaan de van Opdrachtgever verkregen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.
- 1.8.4 Pivoton staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, dan zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 1.8.5 Op eerste verzoek van Opdrachtgever werkt Pivoton mee aan een onafhankelijke audit zodat Opdrachtgever zich een beeld kan vormen over de door Pivoton genomen maatregelen zoals in voorgaande lid omschreven. De eventuele kosten hiervoor, inclusief de kosten van de door Pivoton ingezette medewerkers tegen het tarief dat voor die medewerkers geldt, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 1.8.6 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het nemen van technische en organisatorische maatregelen binnen haar eigen organisatie ten einde onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens te voorkomen, zoals bijvoorbeeld een adequaat wachtwoordbeleid en/of autorisatiebeleid. Opdrachtgever vrijwaart Pivoton voor alle aanspraken van derden, betrokkenen en/of van overheidsinstanties belast met de uitvoering van de controle op naleving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens inzake inbreuken op die wet als hiervoor genoemd, alsmede daaronder inbegrepen de daaruit voortvloeiende kosten.
- 1.8.7 Indien Pivoton vermoedt, of te weten is gekomen, dat de persoonsgegevens van Opdrachtgever gecompromitteerd zijn (*security breach* of een datalek), of zijn geweest, meldt Pivoton dit onmiddellijk aan Opdrachtgever. Naar aanleiding daarvan beoordeelt Opdrachtgever of zij de betrokkenen en/of Autoriteit Persoonsgegevens zal informeren of niet. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichting daartoe.
- 1.8.8 In het geval een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering richt aan Pivoton, zal Pivoton het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Pivoton mag de betrokkenen daarvan op de hoogte stellen.

1.9 Overdracht rechten en verplichtingen, onder aanneming

- 1.9.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van Pivoton. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door Pivoton op onredelijke gronden worden geweigerd.
- 1.9.2 Pivoton is gerechtigd bij de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Pivoton zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald door contracteren aan deze derden.

- 1.9.3 Pivoton is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.
- 1.9.4 Opdrachtgever kan Pivoton vragen om namens haar op te treden bij bijvoorbeeld het verstrekken van opdrachten aan derde-leveranciers. Deze opdrachten worden voor rekening en risico van Opdrachtgever uitgevoerd. In zulks geval heeft Pivoton het recht om pas met die werkzaamheden aan te vangen als zij van Opdrachtgever een schriftelijke (bijzondere) volmacht heeft ontvangen. Opdrachtgever verklaart en aanvaardt gebonden te zijn aan de (Algemene) Voorwaarden van de desbetreffende derde-leverancier.

1.10 Toerekenbare en niet-toerekenbare tekortkomingen

- 1.10.1 De totale aansprakelijkheid van Pivoton wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, zoals bijvoorbeeld een onrechtmatige daad, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 50% (vijftig procent) van het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen en door Opdrachtgever daadwerkelijk betaalde prijs exclusief BTW. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een Duurovereenkomst is, is de totale aansprakelijkheid voor directe schade zoals in voorgaande zin bedoeld, beperkt tot hetgeen door Pivoton in het kader van die Overeenkomst in de drie (3) maanden aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtgever exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door Opdrachtgever is betaald.
- 1.10.2 De aansprakelijkheid van Pivoton voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Pivoton voorgeschreven zaken, werkwijzen, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Pivoton voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Pivoton wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 1.10.3 De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Pivoton.
- 1.10.4 Tenzij nakoming door Pivoton blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Pivoton wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Pivoton onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Pivoton ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Pivoton in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 1.10.5 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Pivoton vervalt door het enkele verloop van drie (3) maanden na het ontstaan daarvan of zoveel eerder door verval van rechten op grond van de wet.
- 1.10.6 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Pivoton zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, daarbij geldt dat de beperkingen en uitsluitingen als geheel voor de gehele groep (Pivoton en haar onderaannemers) geldt.

- 1.10.7 Pivoton is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien Pivoton zich jegens Opdrachtgever op overmacht beroept, zal Pivoton de Opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen.
- 1.10.8 Onder een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor Pivoton wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door Pivoton van haar verplichtingen ten gevolge van (langdurige) ziekte, DDOS-aanvallen, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, verlate aanlevering van zaken en/of diensten, zulks ongeacht of deze omstandigheid gelegen is of plaatsvindt bij Pivoton zelf of bij haar leverancier(s), ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Pivoton door Opdrachtgever is voorgeschreven.
- 1.10.9 Indien een overmachtssituatie langer dan drie (3) maanden heeft geduurd en Opdrachtgever Pivoton schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat Pivoton tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

1.11 Looptijd en beëindiging

- 1.11.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment dat Partijen ingevolge artikel 1.2.4 een Overeenkomst zijn aangegaan, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen. Als de Overeenkomst geen Duurovereenkomst betreft, eindigt de overeenkomst zodra de verplichtingen van beide Partijen over en weer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zijn uitgevoerd. Als de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, gelden artikelen tot en met 1.11.3.
- 1.11.2 Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld. De Overeenkomst eindigt in dat geval van rechtswege na die overeengekomen duur, tenzij expliciet stilzwijgende verlenging is overeengekomen. Indien er geen duur is overeengekomen, dan geldt dat de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan. In dat geval is artikel 1.11.4 van toepassing.
- 1.11.3 Indien stilzwijgende verlenging is overeengekomen, wordt na ommekomst van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst, de Overeenkomst verlengd voor een periode gelijk aan de initiële looptijd, tenzij deze eindigt doordat de Opdrachtgever deze schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het einde van de looptijd.
- 1.11.4 Indien Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is Opdrachtgever gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven, gericht aan Pivoton en met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het eind van een kalenderjaar. Opzegging kan niet eerder dan nadat de Overeenkomst tenminste één (1) jaar heeft geduurd.
- 1.11.5 Pivoton is onverlet hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
- 1.11.5.1 indien Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;
 - 1.11.5.2. Indien voor Pivoton aannemelijk is dat Opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
 - 1.11.5.3. indien Opdrachtgever surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat

tot liquidatie van haar onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;

- 1.11.5.4. indien Pivoton door de samenwerking met Opdrachtgever imagoschade leidt dan wel een verdere samenwerking met Opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van Pivoton zal leiden.
- 1.11.6 In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is Pivoton nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden. Opdrachtgever is gehouden Pivoton te vrijwaren van, en schadeloos te stellen ter zake vorderingen van derden die door of in verband met de ontbinding als in voorgaand lid bedoeld mochten ontstaan.
- 1.11.7 In geval van ontbinding als bedoeld in 1.11.5 is Opdrachtgever gehouden alle reeds door Pivoton gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van Pivoton om volledige schadevergoeding te vorderen.
- 1.11.8 Indien Partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding waaronder mede begrepen ontbinding door Opdrachtgever wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst door Pivoton. Door Pivoton aan Opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- 1.11.9 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en geschillen. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming van Pivoton in de nakoming van een Overeenkomst.

1.12 Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen

- 1.12.1 Op alle Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 1.12.2 Partijen laten hun geschillen bij voorkeur beslechten door middel van mediation van bij voorkeur de SGOA (Stichting Geschillen Oplossing Automatisering, zie <http://www.sgoa.org>).
- 1.12.3 Als partijen door middel van mediation niet tot een vergelijk kunnen komen met betrekking tot een geschil voortvloeiende uit of samenhangende met de Overeenkomst zal het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van Rechtbank Arnhem. Dit laatste geldt niet indien het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter, indien dat het geval is prevaleert de wettelijke regeling inzake absolute en relatieve competentie waardoor derhalve een kantonrechter bevoegd is kennis te nemen van het geschil.
- 1.12.4 Bovendien kunnen Partijen zich in spoedeisende gevallen wenden tot de voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.
- 1.12.5 Indien en voor zover een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard blijven andere bepalingen onverminderd tussen Partijen van kracht. Partijen komen in dit geval een nieuwe bepaling overeen waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 1.12.6 Waar in onderhavige Algemene Voorwaarden gesproken wordt over "schriftelijk", gelden elektronische berichten als e-mail en fax ook als schriftelijk. Tenzij er wordt gesproken over een aangetekend schrijven, in dat geval wordt ook daadwerkelijk een aangetekend schrijven per post bedoeld.

1.12.7 Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de Offerte prevaleren deze Algemene Voorwaarden boven de Offerte.

2 ADDENDUM: LEVERING VAN SAAS-DIENSTEN, PAAS-DIENSTEN EN WEBSERVICES

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een Algemeen deel en een of meer addenda zoals onderhavig addendum. Onderhavig addendum is integraal en onlosmakelijk verbonden met het Algemeen deel van de Algemene Verkoopvoorwaarden als ware de bepalingen uit dit addendum opgenomen in het Algemeen deel van de Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in het Algemeen deel en een bepaling in dit addendum geldt de bepaling uit het addendum. In geval van tegenstrijdigheid tussen addenda onderling geldt de bepaling uit het addendum dat het meest verwant is met de aard van de prestaties waarop de Overeenkomst betrekking heeft, zulks ter beoordeling aan Pivoton.

2.1 Aanvullende definities

In aanvulling op DEEL 1 ALGEMEEN geldt dat ook onderstaande begrippen indien in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangend met een hoofdletter, de betekenis hebben als gedefinieerd in dit artikel. In de Overeenkomst en/of SLA kunnen aanvullende en afwijkende definities worden opgenomen die alsdan voor die betreffende Overeenkomst en/of SLA gelden.

- 2.1.1. *Applicatie*: een applicatie van een derde, Pivoton of ontwikkeld door Opdrachtgever, waarvan de functionaliteit binnen een PaaS-dienst door Opdrachtgever gebruikt kan worden.
- 2.1.2. *Flexstore*: een omgeving waarbinnen Applicaties ontwikkeld door derden aangeboden worden en door Opdrachtgever afgenomen kunnen worden.
Dienst: Webservice, SaaS-dienst of PaaS-dienst
- 2.1.3. *Functionaliteit*: het geheel van mogelijkheden en functies van een SaaS-dienst, PaaS-dienst of Webservice.
- 2.1.4. *Gebruiker*: een aan Opdrachtgever toe te rekenen persoon (bijvoorbeeld medewerker of uitzendkracht) die van de Functionaliteit gebruikmaakt.
- 2.1.5. *Geautoriseerd partner*: een partner met wie Pivoton een overeenkomst heeft waarin die partner de status van geautoriseerd partner wordt gegund.
- 2.1.6. *Klant Specifieke Functionaliteit*: Functionaliteit die door Pivoton specifiek voor Opdrachtgever is ontwikkeld.
- 2.1.7. *Roadmap*: een planning van Pivoton waarin is uiteengezet welke toekomstige Functionaliteit als Standaard Functionaliteit zal worden toegevoegd aan een Dienst.
- 2.1.8. *Standaard Functionaliteit*: de Functionaliteit die standaard door Pivoton geboden wordt.
- 2.1.9. *Support*: het door Pivoton, per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van Functionaliteit, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daaronder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van Functionaliteit en/of Dienst belemmeren en het oplossen van deze problemen.
- 2.1.10. *Webservice*: een interface die via het internet beschikbaar is voor Opdrachtgever, waarop Opdrachtgever c.q. haar programmatuur door middel van een overeengekomen protocol gegevens en/of (resultaten van) business rules kan opvragen.

2.2 Werkzaamheden voorafgaand aan levering dienst

- 2.2.1 Alvorens de Dienst daadwerkelijk te kunnen leveren, dient Opdrachtgever aan Pivoton specificaties aan te leveren. Naar aanleiding van de specificaties stelt Pivoton vast welke specificaties kunnen worden ondervangen met Standaard Functionaliteit en welke specificaties dienen te worden ondervangen met Klant Specifieke Functionaliteit.
- 2.2.2 Na de vaststelling als in voorgaand lid bedoeld, vangt Pivoton aan met alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om een Dienst daadwerkelijk te kunnen leveren. Daarbij dient gedacht te worden aan het aanpassen en configureren van de onderliggende Standaard Functionaliteit of het ontwikkelen van Klant Specifieke Functionaliteit.
- 2.2.3 Indien onderdeel van de Overeenkomst is het namens Opdrachtgever opstellen van de in dit artikel bedoelde specificaties door Pivoton, blijven de specificaties voor risico van Opdrachtgever. Pivoton vangt niet eerder aan met de overeengekomen werkzaamheden, voordat er akkoord is van Opdrachtgever op die specificaties.

2.3 Levering dienst

- 2.3.1. In de Dienst is hosting inbegrepen. Derhalve hoeft Opdrachtgever zelf geen leverancier voor hosting te selecteren.
- 2.3.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zodanig gebruik te maken van een Dienst dat daardoor schade kan ontstaan aan de Dienst, en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de beschikbaarheid van de Dienst ontstaat.
- 2.3.3. Pivoton biedt haar Dienst aan op basis van "fair use", dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan Opdrachtgever ter zake systeem- en netwerkbelasting. Pivoton behoudt zich nochtans het recht voor om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Opdrachtgever van Pivoton, maatregelen te treffen. In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen Partijen in overleg treden over mogelijke oplossingen en/of wijzigingen en de daarmee samenhangende kosten.
- 2.3.4. Opdrachtgever zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang door Gebruikers met door Pivoton evenals door henzelf aan gebruikers verstrekte inloggegevens. Opdrachtgever zal derhalve een adequaat wachtwoordenbeleid invoeren.
- 2.3.5. Opdrachtgever zal zich bij de gebruikmaking van de Dienst bedienen van door Pivoton gespecificeerde programmatuur en apparatuur.
- 2.3.6. Opdrachtgever vrijwaart Pivoton tegen aanspraken van derden op grond van handelingen van Opdrachtgever die in strijd zijn met de artikelen 2.3.2 en 2.3.4.
- 2.3.7. Daar de Dienst een interne gebaseerde oplossing is, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig treffen van voorzieningen als het selecteren, verwerven, installeren en configureren van geschikte telecommunicatievoorzieningen, programmatuur (zoals voorgeschreven browsers), apparatuur en infrastructuur om daadwerkelijk van de Dienst gebruik te kunnen maken. Derhalve is Pivoton niet verantwoordelijk voor onbeschikbaarheid van de Dienst ten gevolge van gebreken in het interne netwerk van opdrachtgever of andere voorzieningen als hiervoor bedoeld. Pivoton is niet verantwoordelijk voor kosten die de hiervoor bedoelde voorzieningen met zich meebrengen, zoals aanschaf, gebruik en (mobiel) (data)verbruik.
- 2.3.8. De Dienst wordt geleverd conform een SLA, bij gebreke waarvan wordt de Dienst naar beste kunnen geleverd, zonder dat Pivoton daarbij enige garantie kan geven.
- 2.3.9. Hoewel de Dienst in beginsel voldoet aan relevante wet- en regelgeving, kan Pivoton niet garanderen dat de Dienst te allen tijde voldoet aan relevante wet- en regelgeving. Zo kan het bij een samenloop van nieuwe relevante wet- en regelgeving voorkomen dat niet alles tijdig kan worden gerealiseerd. Hoewel wijzigingen in relevante wet- en regelgeving altijd op de Roadmap terechtkomen als nieuwe Standaard Functionaliteit en derhalve kosteloos worden geïmplementeerd, kan bij een significante samenloop van nieuwe wet- en regelgeving om een financiële bijdrage gevraagd worden door Pivoton aan Opdrachtgever voor aanpassingen

of ontwikkeling van functionaliteit te dierzake. Partijen informeren elkaar periodiek over en weer over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

2.4 Standaard functionaliteit, klant specifieke functionaliteiten en de roadmap

- 2.4.1. In afwijking van artikel 1.6.11, worden Gebreken in de Standaard Functionaliteit altijd zonder additionele kosten verholpen.
- 2.4.2. Pivoton bepaalt zelfstandig en zonder raadpleging van Opdrachtgever het versiebeleid en zorgt ervoor dat telkens indien en voor zover dat mogelijk is de meest recente Standaard Functionaliteit beschikbaar is voor Opdrachtgever.
- 2.4.3. Facturering van tussentijds aan de Overeenkomst toegevoegde Functionaliteit wordt pro rato gefactureerd tot aan de eerstvolgende factuurdatum.
- 2.4.4. Indien Opdrachtgever functionaliteit wenst welke niet als Standaard Functionaliteit aanwezig is, en derhalve niet door Pivoton als Standaard Functionaliteit kan worden geleverd, en die gewenste functionaliteit op de Roadmap staat, of Pivoton genegen is deze op de Roadmap te zetten, zal Pivoton deze gewenste functionaliteit als Standaard Functionaliteit leveren zodra deze beschikbaar is.
- 2.4.5. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan de Roadmap, tenzij anders expliciet is overeengekomen. De Roadmap kan door Pivoton eenzijdig gewijzigd worden.
- 2.4.6. Indien Opdrachtgever de door haar gewenste functionaliteit welke op de Roadmap staat, of daar door Pivoton is op gezet, sneller wenst te verkrijgen, of omtrent de leveringsdatum een garantie wenst te verkrijgen, kan op verzoek van Opdrachtgever de functionaliteit naar voren worden gehaald in de planning. De ontwikkelkosten voor de gewenste functionaliteit worden in dat geval door Opdrachtgever betaald. De eventuele abonnementskosten voor de ontwikkelde functionaliteit, worden verrekend met de ontwikkelkosten, waardoor de eventuele abonnementskosten door Opdrachtgever niet betaald hoeven te worden, tot het bedrag van de ontwikkelkosten voor die functionaliteit bereikt is. De functionaliteit geldt na oplevering als Standaard Functionaliteit, de functionaliteit kan derhalve ook bij andere Opdrachtgevers van Pivoton worden afgenomen.
- 2.4.7. Indien de door Opdrachtgever gewenste functionaliteit niet op de Roadmap staat, en Pivoton ook niet genegen is deze op de Roadmap te plaatsen, reikt Pivoton aan Opdrachtgever een Offerte uit. De te realiseren functionaliteit geldt dan als Klant Specifieke Functionaliteit. Voor Klant Specifieke Functionaliteit kan Pivoton tevens aanvullende (abonnements)kosten en/of onderhoudskosten in rekening brengen.
- 2.4.8. Pivoton zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de Functionaliteit in overleg treden met Opdrachtgever, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de Dienst en/of verlies van Functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen. Voorgaande is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om acute beveiligingsredenen toegepast dienen te worden. Pivoton kan niet garanderen dat Klant Specifieke Functionaliteit bij updates, nieuwe versies of wijzigingen altijd zal blijven werken. Indien Pivoton voorziet dat een update, nieuwe versie of wijziging de werking van Klant Specifieke Functionaliteit zal belemmeren, reikt Pivoton aan Opdrachtgever tijdig een Offerte uit, met daarin een voorstel om de Klant Specifieke Functionaliteit compatible te maken met de geplande update, nieuwe versie of wijziging.

2.5 Support

- 2.5.1. Support maakt standaard onderdeel uit van de Dienst. Support wordt verleend naar beste kunnen, tenzij er een aparte SLA is afgesloten. In dat laatste geval wordt Support verleend conform die overeenkomst of SLA.

- 2.5.2. Pivoton zal ernaar streven dat alle uit te voeren activiteiten met betrekking tot een door Klant gedaan beroep op Support, daaronder mede inbegrepen behandelen van vragen van Gebruikers en het oplossen van Gebreken, zo snel mogelijk worden uitgevoerd. Indien er een SLA is afgesloten die betrekking heeft op Support, zullen de activiteiten met betrekking tot een door Opdrachtgever gedaan beroep op Support, conform de overeengekomen serviceniveau specificaties worden uitgevoerd.
- 2.5.3. Het in behandeling nemen van een Gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit Gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is.
- 2.5.4. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een Gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is dat vermoed wordt dat de beschikbaarheid van de Functionaliteit zal worden aangetast, zal Pivoton trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- 2.5.5. Gebreken en/of onbeschikbaarheid van de Dienst welke zijn veroorzaakt door navolgende zaken, vallen nimmer binnen de reikwijdte van de Overeenkomst:
 - 2.5.5.1. onoordeelkundig gebruik door Gebruiker;
 - 2.5.5.2. het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet voldoen aan de vooraf door Pivoton goedgekeurde specificaties;
 - 2.5.5.3. en het cachen van gegevens zoals in artikel 2.9.1 bedoeld.
 - 2.5.5.4. Alleen op grond van een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever zal Pivoton zo mogelijk in voorgaande artikel bedoelde Gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan geldende prijzen en tarieven.
- 2.5.6. Pivoton kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Functionaliteit en/of de Dienst beschikken, in belang van Opdrachtgever teneinde optimaal functioneren van Dienst, eisen dat deze trainingen en/of opleidingen van Pivoton betreft teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op Support doen, dan wel Gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. Pivoton zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (Support)historie.

2.6 Intellectuele eigendomsrechten

- 2.6.1. Pivoton garandeert dat zij over alle benodigde rechten voor het verlenen van een Dienst beschikt, waaronder alle rechten met betrekking tot de onderliggende programmatuur.
- 2.6.2. Opdrachtgever betaalt alleen voor het gebruik van de Functionaliteit. Klant verkrijgt geen licentie maar een gebruiksrecht op de Functionaliteit van de aan de Dienst ten grondslag liggende programmatuur. Opdrachtgever betaalt de abonnementskosten zoals uiteengezet in de Overeenkomst. Klant heeft derhalve geen recht op computer-programmatuur op een drager. Uit de Overeenkomst blijken verder de prijzen en tarieven voor onder andere aantallen Gebruikers, werkbriefjes, capaciteit en modules.
- 2.6.3. De data die Opdrachtgever zelf met een Dienst opbouwt blijft te allen tijde eigendom van Opdrachtgever.
- 2.6.4. Het is Pivoton wel toegestaan gebruik te maken van geaggregeerde en geanonimiseerde data om tot inzichten te komen over de flexbranche, welke inzichten met derden gedeeld mogen worden.

2.7 Bij beëindiging overeenkomst

- 2.7.1. Alle rechten die Opdrachtgever ingevolge de Overeenkomst heeft verkregen met betrekking tot het gebruik van Functionaliteit, vervallen bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 2.7.2. Partijen treden in het geval van beëindiging van de Dienst per omgaande in overleg omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen,

benodigd voor een voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van haar data en/of Dienst(en). Alle werkzaamheden die door Pivoton in het kader van het voorgaande worden verricht, worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

- 2.7.3. Indien een Dienst na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging, door Pivoton aan Opdrachtgever geleverd blijft worden, wordt de Dienst geleverd tegen de alsdan geldende prijzen en tarieven.

2.8 Applicaties en geautoriseerde partners

- 2.8.1. Indien Opdrachtgever een PaaS-dienst afneemt is het mogelijk binnen de PaaS-dienst Applicaties te gebruiken. Deze Applicaties kunnen door Opdrachtgever, een door Opdrachtgever in te huren derde, of door Pivoton ontwikkeld worden.
- 2.8.2. Indien Opdrachtgever een Applicatie aanschaft uit de Flexstore, erkent Opdrachtgever gebonden te zijn aan de (licentie)voorwaarden van de derde die de Applicatie ontwikkeld heeft. Opdrachtgever erkent ook dat zij zelf een overeenkomst heeft met die derde voor de Applicatie en dat Pivoton derhalve niet voor het tekortschieten van die derde in de nakoming van de overeenkomst inzake die Applicatie kan worden aangesproken.
- 2.8.3. Indien Opdrachtgever een Geautoriseerde Partner inschakelt, erkent Opdrachtgever dat zij een overeenkomst heeft met de Geautoriseerde Partner, en dat Pivoton derhalve niet voor het tekortschieten van de Geautoriseerde Partner in de nakoming van de overeenkomst inzake die kan worden aangesproken. Indien er volgens Opdrachtgever echter sprake is van een tekortkoming, kan zij dit melden aan Pivoton. Pivoton zal dan naar beste kunnen trachten de dienstverlening van Geautoriseerde Partner op het overeengekomen niveau te krijgen, Pivoton kan te dierzake echter geen garanties geven. Indien Opdrachtgever een overeenkomst met een Geautoriseerd Partner op basis van een tekortkoming van de Geautoriseerd Partner ontbindt, of Pivoton de partnerovereenkomst met Geautoriseerd Partner niet verlengt, is Pivoton bereid op verzoek van Opdrachtgever naar beste kunnen te zoeken naar alternatieven of andere Geautoriseerde Partners, Pivoton kan te dierzake echter geen garanties geven.

2.9 Webservices

- 2.9.1. Bij het gebruik van Webservices gaat Pivoton ervan uit dat Opdrachtgever c.q. haar programmatuur altijd de Webservice zal raadplegen indien accurate en actuele gegevens nodig zijn, en dat Opdrachtgever c.q. haar programmatuur geen resultaten uit de Webservice zal cachen. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer hier zorgvuldig mee om te gaan.
- 2.9.2. Resultaten uit een Webservice dienen alleen gebruikt te worden binnen de programmatuur welke de Webservice heeft aangeroepen. De programmatuur die de Webservice aanspreekt mag, tenzij anders expliciet is overeengekomen, derhalve niet zelf een Webservice of API zijn, die de resultaten weer doorlevert aan andere programmatuur.
- 2.9.3. Indien een resultaat van een Webservice persoonsgegevens oplevert, dient Opdrachtgever ervoor te zorgen dat er passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens genomen zijn. Indien de Webservice op verzoek van Opdrachtgever door een derde wordt aangesproken, en het resultaat van de Webservice persoonsgegevens oplevert, draagt Opdrachtgever zorg voor een bewerkersovereenkomst met die derde.
- 2.9.4. Het gebruik van een Webservice wordt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, per gebruik gefactureerd tegen de vigerende prijzen en tarieven te dierzake.

3 PROGRAMMATUUR, ONDERHOUD EN HOSTING

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een Algemeen deel en een of meer addenda zoals onderhavig addendum. Onderhavig addendum is integraal en onlosmakelijk verbonden met het Algemeen deel van de Algemene Verkoopvoorwaarden als ware de bepalingen uit dit addendum opgenomen in het Algemeen deel van de Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in het Algemeen deel en een bepaling in dit addendum geldt de bepaling uit het addendum. In geval van tegenstrijdigheid tussen addenda onderling geldt de bepaling uit het addendum dat het meest verwant is met de aard van de prestaties waarop de Overeenkomst betrekking heeft, zulks ter beoordeling aan Pivoton.

3.1 Aanvullende definities

In aanvulling op DEEL 1: ALGEMEEN geldt dat ook onderstaande begrippen indien in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangend met een hoofdletter, de betekenis hebben als gedefinieerd in dit artikel. In de Overeenkomst en/of SLA kunnen aanvullende en afwijkende definities worden opgenomen die alsdan voor die betreffende Overeenkomst en/of SLA gelden.

- 3.1.1. *Hosting*: een dienst waarbij namens Opdrachtgever door Pivoton op een (virtuele) server Programmatuur of gegevens worden gehost, waarbij die (virtuele) server de functionaliteit van de Programmatuur of de gegevens via het internet gebruikt respectievelijk benaderd kunnen worden.

3.2 Gebruiksrecht en levering Standaardprogrammatuur

- 3.2.1. Pivoton verleent Opdrachtgever slechts het niet exclusieve recht tot het gebruik van Standaardprogrammatuur. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen en onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht dat door Pivoton aan Opdrachtgever wordt verleend, uitsluitend het recht de Standaardprogrammatuur te laden, in beeld te brengen of fouten in de Standaardprogrammatuur te verbeteren.
- 3.2.2. De Standaardprogrammatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf worden gebruikt op die (virtuele) verwerkingseenheid waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij gebreke van een overeenkomst daaromtrent geldt de (virtuele) verwerkingseenheid van Opdrachtgever, waarop de Standaardprogrammatuur voor het eerst is gebruikt als (virtuele) verwerkingseenheid waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storting kan de Standaardprogrammatuur tijdelijk op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt, maar alleen worden aangewend ter vervanging van het onbruikbaar geworden originele materiaal en dient steeds te zijn voorzien van dezelfde labels als het oorspronkelijke materiaal.
- 3.2.3. Het gebruiksrecht is zonder schriftelijke toestemming van Pivoton niet aan derden overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Standaardprogrammatuur te verkopen, verhuren, vervreemden of in zekerheid over te dragen, of op welke wijze dan ook ter beschikking van enige derde te stellen. Opdrachtgever zal de Standaardprogrammatuur niet wijzigen, aan derden in gebruik afstaan of ten behoeve van derden gebruiken. De broncode van de Standaardprogrammatuur wordt aan Opdrachtgever niet ter beschikking gesteld.
- 3.2.4. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, installeert Pivoton de Standaardprogrammatuur op de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde (virtuele) apparatuur. De (virtuele)

apparatuur moet voldoen aan de door Pivoton gestelde specificaties met de daarbij behorende systeemprogrammatuur.

3.3 Support programmatuur

- 3.3.1. Pivoton voorziet Opdrachtgever van de Pivoton ter beschikking staande nieuwe versies en/of updates van Standaardprogrammatuur en de daarbij behorende documentatie van ondersteunde programmatuur, mits de wijziging een wezenlijke verbetering is van de bestaande functionaliteit, zulks ter beoordeling van Pivoton. Algehele vernieuwing van de Standaardprogrammatuur valt niet onder de Overeenkomst inzake Support, zulks ter beoordeling van Pivoton. Pivoton is niet verplicht om in een nieuwe versie alle functionele mogelijkheden van de bestaande versie op te nemen. Voor het verstrekken van updates en nieuwe versies van door Pivoton ondersteunde Standaardprogrammatuur van derden, wordt het door de toeleverancier van Pivoton vastgestelde bedrag in rekening gebracht.
- 3.3.2. Pivoton informeert Opdrachtgever tijdig over Pivoton's voornemen nieuwe versies van de Standaardprogrammatuur ter beschikking te stellen.
- 3.3.3. Pivoton informeert Opdrachtgever schriftelijk over de nieuwe versie van de Standaardprogrammatuur. Daarna deelt Opdrachtgever Pivoton mee of zij gebruik wil maken van de nieuwe versie. Indien Opdrachtgever besluit de nieuwe versie van de Standaardprogrammatuur in gebruik te nemen, stelt Pivoton de nieuwe versie ter beschikking.
- 3.3.4. Opdrachtgever informeert Pivoton direct over fouten in de Standaardprogrammatuur. Opdrachtgever verstrekt Pivoton schriftelijk zoveel mogelijk detailgegevens, waaruit de fouten blijken.
- 3.3.5. Voor het oplossen van Gebreken in Programmatuur stelt Opdrachtgever Pivoton voldoende materialen, informatiedragers en computertijd ter beschikking voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
- 3.3.6. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden draagt Opdrachtgever, op verzoek van Pivoton, zorg voor de aanwezigheid van tenminste één ter zake kundig personeelslid.
- 3.3.7. Indien blijkt, dat de Support is verricht als gevolg van fouten of gebreken in de apparatuur of aan Opdrachtgever toe te schrijven omstandigheden, dan vergoedt Opdrachtgever de daaraan verbonden kosten tegen de bij Pivoton gebruikelijke tarieven.
- 3.3.8. Indien door anderen dan Pivoton of zonder schriftelijke toestemming van Pivoton wijzigingen in de Programmatuur zijn aangebracht, vervallen alle verplichtingen van Pivoton uit de Overeenkomst.
- 3.3.9. Support op Programmatuur maakt geen standaard onderdeel uit van de Overeenkomst, tenzij Support expliciet in de Overeenkomst of SLA is overeengekomen.
- 3.3.10. Met betrekking tot nieuwe versies of updates van Standaardprogrammatuur kan Pivoton niet garanderen dat eventueel Maatwerkprogrammatuur blijft functioneren bij ingebruikname van de update of nieuwe versie. Op verzoek van Opdrachtgever brengt Pivoton in kaart wat de gevolgen zijn van het in gebruik nemen van een nieuwe versie of update voor eventueel Maatwerkprogrammatuur.
- 3.3.11. Pivoton is niet verplicht de overeengekomen Support te verlenen indien Opdrachtgever twee versies van de Standaardprogrammatuur achterloopt.

3.4 Ontwikkeling en levering van maatwerkprogrammatuur

- 3.4.1. Partijen specificeren schriftelijk welke Maatwerkprogrammatuur wordt ontwikkeld en op welke manier dit geschiedt. Pivoton voert de ontwikkeling met zorg uit op basis van door de Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid en volledigheid waarvan de Opdrachtgever instaat. Indien is overeengekomen dat de ontwikkeling in fasen zal

plaatsvinden, kan Pivoton de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren uitstellen, totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd overeenkomstig hetgeen is gesteld in artikel 1.6.

- 3.4.2. Pivoton levert de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur aan Opdrachtgever conform de schriftelijk vastgelegde specificaties op. De oplevering is voltooid nadat de Maatwerkprogrammatuur ter beschikking van Opdrachtgever is gesteld of, indien zulks is overeengekomen, na installatie van de Maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever.
- 3.4.3. De Maatwerkprogrammatuur wordt geacht te zijn aanvaard na oplevering. Indien een acceptatietest schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen, wordt de maatwerk-programmatuur geacht te zijn aanvaard na acceptatie door Opdrachtgever conform hetgeen bepaald is in artikel 1.6.
- 3.4.4. Opdrachtgever verkrijgt het gebruiksrecht van de Maatwerkprogrammatuur in zijn bedrijf zoals met Pivoton schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van een dergelijke Overeenkomst geldt het gebruiksrecht zoals omschreven in artikel 3.2. Slechts indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, wordt de broncode van deze Maatwerkprogrammatuur aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze Maatwerkprogrammatuur wijzigingen aan te brengen.

3.5 Hosting

- 3.5.1. Pivoton host alleen Programmatuur indien en voor zover dat expliciet in de Overeenkomst is overeengekomen.
- 3.5.2. Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Hosting handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
 - 3.5.3. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de hosting van Pivoton;
 - 3.5.4. geen data op de servers van Pivoton plaatsen die in strijd zijn met de rechten, waaronder de intellectuele eigendomsrechten, van Pivoton of derden;
 - 3.5.5. geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Pivoton of derden;
 - 3.5.6. geen virussen verspreiden;
 - 3.5.7. derden niet toestaan gebruik te maken van de hosting zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Pivoton;
- 3.5.8. de Hosting, inclusief Programmatuur, niet nader inrichten c.q. parametriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
- 3.5.9. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van Pivoton, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken.
- 3.5.10. Indien en voor zover de Hosting-omgeving onderwerp wordt van onderzoek door een daartoe bevoegde opsporingsambtenaar, bijvoorbeeld in het kader van wetgeving inzake dataretentie, worden de kosten welke Pivoton daarvoor maakt in alle redelijkheid in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
- 3.5.11. Indien en voor zover Pivoton wordt aangesproken door derden waarbij Pivoton aansprakelijk wordt gehouden voor inbreuken, daar onder mede begrepen inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van materialen welke door Opdrachtgever zelf op de Hosting-omgeving is geplaatst, vrijwaart Opdrachtgever Pivoton te dien zake. Indien en voor zover Opdrachtgever na een melding inzake deze inbreuken geen gehoor geeft -en Pivoton ingevolge het vigerende recht de verplichting heeft de inbreukmakende situatie ongedaan te maken- heeft zij het recht dit ook daadwerkelijk te doen, zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden is. Voorts stemt Opdrachtgever er mee in dat haar gegevens (persoons- en/of

bedrijfsgegevens) inzake een inbreuk als hiervoor bedoeld aan de derde als hiervoor bedoeld verstrekt worden.

- 3.5.12. De dienstverlening inzake Hosting wordt geleverd conform de tussen Partijen afgesproken Service Level Agreement. Bij gebreke waarvan wordt de hosting zodanig geleverd dat Pivoton zich zal inspannen, zonder dat daar rechten aan ontleend kunnen worden, dat de Hostingomgeving welke onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, ten minste 95% (vijfennegentig procent) beschikbaar is per jaar.
- 3.5.13. Backups van de Programmatuur en/of database(s) worden alleen gemaakt door Pivoton indien en voor zover dit is overeengekomen. In zulks geval worden deze back-ups conform SLA gemaakt.

4 DETACHERING

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een Algemeen deel en een of meer addenda zoals onderhavig addendum. Onderhavig addendum is integraal en onlosmakelijk verbonden met het Algemeen deel van de Algemene Verkoopvoorwaarden als ware de bepalingen uit dit addendum opgenomen in het Algemeen deel van de Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in het Algemeen deel en een bepaling in dit addendum geldt de bepaling uit het addendum. In geval van tegenstrijdigheid tussen addenda onderling geldt de bepaling uit het addendum dat het meest verwant is met de aard van de prestaties waarop de Overeenkomst betrekking heeft, zulks ter beoordeling aan Pivoton.

4.1 Aanvullende definities

In aanvulling op DEEL 1 geldt dat ook onderstaande begrippen indien in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangend met een hoofdletter, de betekenis hebben als gedefinieerd in dit artikel. In de Overeenkomst en/of SLA kunnen aanvullende en afwijkende definities worden opgenomen die alsdan voor die betreffende Overeenkomst en/of SLA gelden.

- 4.1.1. *Medewerker*: een medewerker van Pivoton of een door Pivoton ingeschakelde externe, met wie Pivoton een overeenkomst gesloten heeft.
- 4.1.2. *Detacheringsovereenkomst*: een Overeenkomst waarbij Pivoton Medewerkers aan Opdrachtgever ter beschikking stelt en de Medewerkers onder regie en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten.

4.2 Uitvoering van detachering

- 4.2.1. Onder de Detacheringsovereenkomst stelt Pivoton ter assistentie van Opdrachtgever bij de ontwikkeling van automatiseringsprojecten Medewerkers ter beschikking aan Opdrachtgever.
- 4.2.2. De terbeschikkingstelling is voor beperkte tijd en duurt niet langer dan noodzakelijk is ter uitvoering van de taak van de Medewerker bij zijn automatiseringsproject.
- 4.2.3. De in artikel 4.2.1 genoemde Medewerker, zal de gehele in de Detacheringsovereenkomst genoemde duur-en werktijd per dag voor Opdrachtgever werkzaam zijn. Bij ziekte van Medewerker, welke geacht wordt langdurig te zijn, tracht Pivoton om voor een vervanger met gelijkwaardige capaciteiten zorg te dragen. Slaagt Pivoton niet binnen veertien (14) dagen na bekend worden van de langdurige aard van de ziekte in de vervanging, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst per die datum op te zeggen.
- 4.2.4. Mits niet in strijd met de wet of duidelijk anders dan in de Detacheringsovereenkomst is vermeld, voert de Medewerker van Pivoton de werkzaamheden uit overeenkomstig de bij Opdrachtgever geldende regels.
- 4.2.5. Opdrachtgever controleert en ondertekent wekelijks de door de Pivoton Medewerker ingediende tijdverantwoording. Bij onjuistheden informeert Opdrachtgever Pivoton onmiddellijk, waarna Pivoton adequate maatregelen treft.

4.3 Specificatie van detachering

- 4.3.1. Voor de aanvang van de werkzaamheden overlegt Pivoton een specificatie aan Opdrachtgever voor iedere ter beschikking te stellen medewerker. Hierin is minimaal vermeld: naam van het automatiseringsproject waar de assistentie betrekking op heeft; functie van de Medewerker; plaats van de uit te voeren werkzaamheden; de aard van de door de beschikbaar gestelde Medewerker uit te voeren werkzaamheden; het uurtarief; de duur- en werktijd per dag dat Medewerker bij Opdrachtgever werkzaam zal zijn; vakantie en vrije dagen van de beschikbaar gestelde medewerker; de vermoedelijke duur van de detachering. Na aanvang van de werkzaamheden van de Medewerker maakt deze specificatie deel uit van de Detacheringsovereenkomst.

4.4 Prijzen detachering

- 4.4.1. In het uurtarief zijn alle reis- en verblijfkosten voor woon-/werkverkeer inbegrepen. Onder woon-/werkverkeer, wordt verstaan de afstand tussen de woonplaats van de Medewerker en de plaats van uitvoering van de werkzaamheden.
- 4.4.2. Reiskosten en/of verblijfkosten welke buiten het normale woon-/werkverkeer vallen, worden apart bij Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de hiervoor bij Pivoton geldende prijs.
- 4.4.3. Voor, door de Pivoton Medewerker uit te voeren door Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden anders dan vermeld op de specificatie, geldt op de normale Pivoton Werkuren het op dat moment vigerende opslagpercentage. Daarbuiten gelden de op dat moment vigerende opslagpercentages.

4.5 Intellectuele eigendomsrechten bij detachering

- 4.5.1. Indien en voor zover Medewerker in de uitvoering van zijn werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever al dan niet tezamen met anderen een werk of anderszins iets vervaardigt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten of kunnen rusten, verleent Pivoton een onbeperkte en onherroepelijke licentie aan Opdrachtgever te dierzake.
- 4.5.2. Pivoton staat ervoor in, dat de door de Medewerker in de uitvoering van zijn werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever vervaardigde werken, geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. Pivoton vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake een inbreuk die door Medewerker is gepleegd bij de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever.