

Van Syntess Software B.V. (Syntess)

Geldig vanaf **15 mei 2018**. Gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Middelburg en te vinden op onze internetpagina www.syntess.nl. Daarnaast kunnen ze kosteloos worden opgevraagd bij één van onze kantoren.

Algemeen

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1 Deze voorwaarden zijn met uitsluiting van alle andersluidende voorwaarden van toepassing tussen Syntess en opdrachtgever. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden - waaronder mede inkoopvoorwaarden wordt verstaan - van de opdrachtgever maken geen deel uit van de overeenkomst en binden derhalve Syntess niet, tenzij Syntess deze aanvullende en/of afwijkende voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk vooraf heeft aanvaard.
- 2 Bij tegenstrijdigheid van deze voorwaarden met die uit de overeenkomst of door partijen ondertekende offerte prevaleert de overeenkomst.

Artikel 2 Totstandkoming overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de opdracht door Syntess. Een opdracht is in ieder geval aanvaard wanneer Syntess daadwerkelijk een begin maakt met de uitvoering van de overeenkomst of als zij de door de opdrachtgever ondertekende opdracht (schriftelijk) bevestigt. Indien Syntess de opdracht niet aanvaardt, zal zij geen enkele verplichting jegens opdrachtgever hebben.

Artikel 3 Offertes, prijzen en betaling

- 1 Alle aanbiedingen en prijsopgaven van Syntess zijn vrijblijvend en geschieden onder voorbehoud van wijzigingen. Syntess behoudt zich het recht voor haar prijzen periodiek te wijzigen. Elke nieuwe prijsnotering stelt de voorafgaande buiten werking.
- 2 Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW
- 3 Tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen wordt software en hardware zo veel mogelijk voorafgaand aan levering gefactureerd. Diensten (waaronder consultancy en begeleiding) worden op basis van nacalculatie gefactureerd. Syntess behoudt zich het recht voor om een voorschot of aanbetaling te eisen voorafgaand aan levering.
- 4 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar het rekeningnummer vermeld op de factuur, tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5 Na het verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of nadere ingebrekestelling nodig

is, in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden een rente verschuldigd van één procent (1%) per maand of een gedeelte van een maand, dan wel de wettelijke rente indien deze hoger is.

- 6 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeld de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 7 Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met betrekking tot het nakomen van haar betalingsverplichting, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:
 - 15% over de eerste € 3.000 met een minimum van € 300;
 - 10% over het meerdere tot € 6.000;
 - 8% over het meerdere tot € 15.000;
 - 5% over het meerdere tot € 60.000;
 - 3% over het meerdere.

Indien Syntess aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

- 8 Prijzen van alle diensten kunnen aan het begin van elk kalenderjaar worden verhoogd met de index contractlonen marktsector zoals gepubliceerd door het CPB per 1 januari als prognose voor het juist voorbije kalenderjaar.
- 9 Rechten worden aan de opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomende geval, overgedragen onder de opschortende voorwaarde dat de opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

Artikel 4 Levering en risico

- 1 Levering van zaken geschiedt franco.
- 2 Levering van software vindt plaats door toezending van een informatiedrager per post of door de software online ter beschikking te stellen. Software wordt geacht te zijn geleverd bij ontvangst van de informatiedrager per post, of, bij online ter beschikking stelling, na verzending van een daartoe strekkend bericht aan het door opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
- 3 Alle door Syntess genoemde of overeengekomen (leverings-) termijnen en (oplever-)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de op dat moment bekende gegevens en gelden steeds als streefdata en zijn geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Syntess komt in alle gevallen slechts in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling. Als installatie of levering door toedoen of nalaten van

opdrachtgever niet binnen 2 maanden na ontvangst van de opdracht kan plaatsvinden, is Syntess gerechtigd om na afloop van deze periode de software op een van de wijze zoals omschreven in lid 2 van dit artikel ter beschikking te stellen, zonder verdere installatie uit te voeren. Syntess is alsdan gerechtigd de gehele opdrachtsom (zowel software, als onderhoud, als installatie en geoffreerde consultancy) direct te factureren. Deze factuur is alsdan direct opeisbaar en dient binnen 8 dagen betaald te worden.

Artikel 5 Vertrouwelijke informatie en overname personeel

- 1 Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij ontvangen informatie, waarvan men weet of redelijkerwijs kan veronderstellen dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim te houden. Gegevens zullen slechts gebruikt worden voor het doel waarvoor ze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. De door Syntess ter beschikking gestelde programmatuur, daarbij behorende documentatie, correspondentie tussen partijen, prijsopgaven en offertes, zijn in ieder geval vertrouwelijke informatie en mogen niet met derden gedeeld worden.
- 2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden, gerekend vanaf de datum van de laatst uitgevoerde dienstverlening door Syntess aan de opdrachtgever, zal de opdrachtgever geen medewerkers van Syntess in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect, voor zich laten werken, tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de directie van Syntess. Opdrachtgever zal voorts geen ex-medewerkers rechtstreeks of via derden werkzaamheden laten verrichten gedurende een periode van 6 maanden nadat deze ex-medewerker het dienstverband met Syntess heeft beëindigd. E.e.a. op straffe van een door Syntess onmiddellijk opeisbare boete van €50.000,- (vijftigduizend euro) per medewerker, onverminderd het recht van Syntess op verdere schadevergoeding. Onder opdrachtgever wordt in dit verband ook begrepen bedrijven en/of instellingen, of groepen hiervan, waar de opdrachtgever deel van uitmaakt, belang in heeft of als combinatie mee samenwerkt.

Artikel 6 Intellectuele eigendom

- 1 Het auteursrecht alsmede alle overige rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle software, apparatuur of andere materialen (zoals: analyse, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes) alsmede (ander) voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Syntess of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt daarvan slechts de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend,

één en ander tenzij in een door Syntess en opdrachtgever ondertekend schriftelijk stuk anders is overeengekomen.

- 2 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de software, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van de software.
- 3 Syntess mag technische maatregelen nemen ter bescherming van de software. Indien Syntess door middel van technische maatregelen de software heeft beveiligd, is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de software te maken, zal Syntess op verzoek van de opdrachtgever een reservekopie van de software aan de opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 4 Syntess zal de opdrachtgever vrijwaren tegen elke actie welke gebaseerd is op de bewering dat de door Syntess zelf ontwikkelde software inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht, onder de voorwaarde dat opdrachtgever Syntess volledig informeert over de (dreigende) rechtsvordering, hij de verdediging volledig overlaat aan Syntess en hij waar nodig zijn medewerking verleent. Deze vrijwaring is niet van toepassing indien opdrachtgever wijzigingen aanbrengt of door derden laat aanbrengen. In geval van inbreuk zal Syntess, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zich inspannen om ervoor te zorgen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige software kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Syntess is uitgesloten.
- 5 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Syntess van apparatuur, software of andere werken en vrijwaart Syntess tegen elke aanspraak die daarmee verband houdt.

Artikel 7 Medewerking door opdrachtgever

- 1 Opdrachtgever realiseert zich dat haar medewerking noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Daarom zal opdrachtgever Syntess steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en zal betrokken personeel van opdrachtgever over voldoende kennis, deskundigheid en ervaring beschikken. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van door of namens hem aan Syntess verstrekte gegevens. Indien is overeengekomen dat opdrachtgever apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

- 2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuze, het gebruik, de beschikbaarheid, het beheer en onderhoud en een juiste toepassing in zijn organisatie van apparatuur, software, infrastructuur en communicatiefaciliteiten (zoals e-mail en internet) en de te verlenen diensten, alsmede voor toe te passen administratie- en berekeningsmethoden, het veiligstellen (back up) van software en gegevens en voor het beveiligen van gegevens.
- 3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens of toezeggingen niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Syntess staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Syntess het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Syntess het recht om extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Syntess in rekening te brengen. Syntess is niet aansprakelijk voor enige ontstane schade in verband met de opschorting.
- 4 Opdrachtgever is ermee bekend dat aan elke software en versie minimum- (en maximum-) systeemvereisten en communicatie- infrastructuurvereisten zijn verbonden, waaronder bepaalde hardware en software, databases en internet en e-mail faciliteiten. Ingebruikname van nieuwe software of versies of toename van de hoeveelheid gegevens kan daarom aanpassing van hardware of andere software noodzakelijk maken, welke voor rekening en risico van de opdrachtgever komen.
- 5 De opdrachtgever zal aan Syntess een vast e-mailadres bekend maken waarop uitwisseling van informatie m.b.t. (het gebruik van) de software zal plaatsvinden. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat onbevoegden geen toegang hebben tot de betreffende mailbox en geeft Syntess het recht om vertrouwelijke informatie betreffende het gebruik van het pakket (waaronder de licentie, codes, wachtwoorden en inloggegevens voor toegang van informatie op het internet) via dit adres te communiceren.
- 6 In geval medewerkers van Syntess op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, waaronder werkruimte met computer en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart Syntess voor alle schade, waaronder aanspraken van derden, die ontstaat in verband met de uitvoering van de overeenkomst en welke het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

Artikel 8 Ontbinding en beëindiging van de overeenkomst

- 1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming

in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen en medewerkingsverplichtingen van opdrachtgever gelden steeds als wezenlijke verplichtingen.

- 2 Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Syntess zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is Syntess bevoegd de overeenkomst te ontbinden.
- 3 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 en 2 van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat Syntess ten aanzien van het wezenlijke deel van de prestatie in verzuim is. Bedragen die leverancier voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van opdrachtgever wijzigt. Syntess is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van faillissement van opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde software van rechtswege.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

- 1 De totale aansprakelijkheid van Syntess wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van enige garantieverplichting of

- vrijwaring voor intellectuele eigendomsrechten, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) betaald in het jaar voorafgaand aan het ontstaan van de schade. In geen geval echter zal de totale aansprakelijkheid van Syntess voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 100.000,-- (honderd duizend euro).
- 2 Aansprakelijkheid van Syntess voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000,-- (een miljoen euro).
 - 3 Aansprakelijkheid van Syntess voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever of schade wegens vermindering, verlies of vernietiging van gegevens of documenten is uitgesloten.
 - 4 Voor zover bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet en e-mail, is Syntess nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.
 - 5 De in de leden 1 tot en met 4 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid van Syntess, komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Syntess.
 - 6 Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Syntess wegens toerekenbare tekortkoming slechts indien opdrachtgever Syntess onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn tot zuivering van de nakoming wordt gesteld, en Syntess ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling moet een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat Syntess adequaat kan reageren.
 - 7 Voor zover Syntess bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt van andere leveranciers, gelden dezelfde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zoals verwoordt in deze Algemene Voorwaarden ten gunste van deze leveranciers. Syntess is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van een handelen of nalaten van andere partijen waarmee opdrachtgever rechtstreeks een overeenkomst heeft gesloten, ook niet als Syntess zorg draagt voor de facturering namens deze partijen.

Artikel 10 Overige bepalingen

- 1 Deze voorwaarden vormen samen met de licentie- of hoofdovereenkomst of de door beiden partijen getekende offerte (incl. bijlagen) de gehele overeenkomst. Deze vervangt en gaat voor op alle voorgaande overeenkomsten, communicatie, toezeggingen of aanbiedingen in welke vorm dan ook gedaan. Aanpassingen op deze overeenkomst kunnen slecht schriftelijk worden gedaan.
- 2 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde (waaronder begrepen zuster of dochterorganisaties, overgang van onderneming en na faillissement doorgestarte ondernemingen) geheel of gedeeltelijk over te dragen of te verkopen, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Syntess. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 3 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 11 Toepasselijk recht en geschilbeslechting

- 1 Op elke overeenkomst tussen Syntess en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 2 In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, zal elk geschil tussen opdrachtgever en Syntess, door bevoegde rechter te Middelburg behandeld worden.

Diensten

Artikel 12 Consultancy, installatie, implementatie en begeleiding

- 1 Op verzoek van opdrachtgever kan Syntess ondersteuning bieden bij de installatie, implementatie en parameterisering van de software. Daarnaast kan begeleiding gegeven worden en kunnen trainingen voor medewerkers gegeven worden. De dienstverlening vindt plaats in dagdelen.
- 2 Alle diensten van Syntess worden uitgevoerd op basis een inspanningsverplichting en op basis van nacalculatie.
- 3 Na afsluiten van een overeenkomst voor dienstverlening zal een consultant van Syntess in nauw overleg met opdrachtgever een meer gedetailleerd projectplan maken voor de uitvoering van diensten. Definitieve planning wordt pas vastgesteld nadat het projectplan door opdrachtgever middels ondertekening is goedgekeurd. Indien een door partijen opgestelde planning door

toedoen van opdrachtgever meer dan 4 maanden vertraging oploopt, dan is Syntess gerechtigd prijzen en nadere invulling of planning te wijzigen.

- 4 Reeds ingeplande dagen voor consultancy en begeleiding kunnen tot 3 werkdagen voorafgaand aan de ingeplande dag kosteloos worden geannuleerd. Indien de opdrachtgever een ingeplande dag later annuleert, dan behoudt Syntess zich het recht voor de prijs voor deze dag geheel of gedeeltelijk in rekening te brengen.
- 5 Opdrachtgever draagt gedurende de uitvoering van de dienstverlening de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en goede arbeidsomstandigheden jegens onze medewerker alsof de medewerker in dienst is van opdrachtgever. Dit geldt vanaf het moment dat de medewerker terreinen of gebouwen van de opdrachtgever betreedt tot het moment dat de medewerker aan het eind van de uitvoering de terreinen of gebouwen weer verlaten heeft.
- 6 Syntess geeft op haar locatie in Gorinchem cursussen om medewerkers bekend te maken met het gebruik van de software. Voor deelname aan onze cursussen zijn enkele aparte voorwaarden en prijzen van toepassing. Deze voorwaarden zijn opgenomen in het cursusoverzicht, dat wij u op verzoek toezenden.

Artikel 13 Voorwaarden en uitgesloten diensten

- 1 Medewerkers van Syntess zijn nimmer gerechtigd om werkzaamheden te verrichten aan computers en netwerken, anders dan het installeren van de software van Syntess, tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk opdracht aan Syntess verstrekt voor het verrichten van die werkzaamheden. Adviezen en werkzaamheden van medewerkers van Syntess met betrekking tot installatie en configuratie van systemen zijn geheel vrijblijvend. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze adviezen en derhalve de daaruit voortvloeiende schade komt volledig voor risico van de opdrachtgever.
- 2 Opdrachtgever dient een werkend systeem beschikbaar te stellen ten tijde van het bezoek van de medewerker van Syntess. Indien ten tijde van het bezoek van de medewerker geen werkend systeem beschikbaar is, zal het bezoek beëindigd worden. De geldende tarieven voor het gehele bezoek zullen in het geval van vroegtijdig beëindiging in rekening gebracht worden bij opdrachtgever.
- 3 Bij overwerk buiten de door Syntess gehanteerde standaard kantoortijden (maandag t/m vrijdag 8:30 AM t/m 17:00 PM, uitgezonderd in Nederland geldende feestdagen) worden de volgende opslagen gehanteerd op de in de overeenkomst vermelde tarieven:

- Avonduren maandag t/m vrijdag en de gehele zaterdag: 50% opslag;
- Zondag en feestdagen: 100% opslag.

Artikel 14 Conversiegegevens uit andere software

- 1 Tenzij expliciet overeengekomen, is Syntess niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2 Indien gegevens, afkomstig uit een andere applicatie, beschikbaar zijn in een logisch leesbaar formaat (ASCII, DBF, e.d.), kan in principe een conversieslag worden uitgevoerd. Hiervoor zal een programma geschreven moeten worden. De mogelijkheden of dit realiseerbaar is, moeten bestudeerd worden. De kosten voor onderzoek en conversie worden separaat en aanvullend in rekening gebracht tegen het dan geldende uurtarief van Syntess.
- 3 Om geen vertraging in het implementatietraject op te lopen, dienen met in achtneming van de levertijden, de te converteren gegevens in een zeer vroeg stadium met de afdeling consultancy te worden doorgenomen.

Levering van zaken

Artikel 15 Levering van hardware

- 1 Syntess verkoopt de zaken naar aard en aantal zoals overeengekomen.
- 2 Gelet op de snelheid waarmee modellen en prijzen wijzigen door de fabrikanten, is de levering van het geoffreerde, in afwijking van de geldigheidsduur offerte, afhankelijk van het assortiment bij de fabrikant op het moment van het plaatsen van de bestelling. Syntess is bevoegd zaken af te leveren die op de volgende punten afwijken van de in de koopovereenkomst omschreven zaken: typenummer, merk, verpakking, documentatie en handleidingen, kleine modelwijzigingen; alles onder voorbehoud dat afwijkingen niet leiden tot vermindering van de gebruiksaanschaf- of inruilwaarde en een verbetering inhouden.
- 3 Indien Syntess van deze mogelijkheid gebruik maakt en een zaak levert die wezenlijk van de overeengekomen zaak afwijkt, is de opdrachtgever bevoegd de overeenkomst te ontbinden. De opdrachtgever heeft de bevoegdheid gedurende 5 werkdagen nadat hij de afwijking heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken.
- 4 Datum van levering wordt in onderling overleg vastgesteld voor zover mogelijk binnen 6 weken na het sluiten van de overeenkomst. Indien opdrachtgever door omstandigheden de levertermijn vooruitschuift NA het inplannen van de exacte leverdatum, dan geldt een afnameverplichting uiterlijk binnen twee maanden na datum ondertekening opdrachtbevestiging.
- 5 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Syntess de zaken installeren, configureren en/of aansluiten.

- 6 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Syntess totdat alle bedragen, die opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, volledig aan Syntess zijn voldaan.

Artikel 16 Garantie hardware

De apparatuur wordt gegarandeerd tegen materiaal- en fabricagefouten voor de periode zoals aangegeven door de desbetreffende leverancier. Gedurende deze periode zal herstel kosteloos zijn, tenzij de fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken, zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade. Herstel buiten het kader van deze garantie zal door Syntess in rekening worden gebracht.

Hostingdiensten

Artikel 17 Hostingdiensten Syntess

Voor zover specifiek overeengekomen, levert Syntess de volgende hostingdiensten:

- 1 **Hosting:** Syntess zal zorg dragen voor het ter beschikking stellen van voldoende servercapaciteit en opslagcapaciteit. Opslagcapaciteit wordt naar behoefte beschikbaar gesteld. Indien opdrachtgever meer dan 1Gb aan opslagcapaciteit nodig heeft, dan behoudt Syntess zich het recht voor om het extra gebruik in blokken van 1Gb (Gigabyte) in rekening te brengen. Op vaste momenten kan Syntess deze reguliere installatieservice verzorgen aan de infrastructuur. Deze periodes worden gepubliceerd op onze websites. Onderhoud aan de serverinfrastructuur geschiedt in de periode van vrijdagavond 21:30 t/m zaterdagochtend 9:00 uur. Buiten het reguliere onderhoud kan aanvullend onderhoud plaatsvinden. Via de websites van Syntess wordt dit onderhoud ten minste één werkdag van tevoren aangekondigd. Hierdoor kan Syntess Online in die perioden tijdelijk niet beschikbaar zijn.
- 2 **Back-up/restore:** Dagelijks tussen 22.00 uur en 06.00 uur worden back-ups van gebruikers- en applicatiedata gemaakt. Back-ups worden ten minste 30 dagen bewaard. Het op verzoek terugzetten (restore) van een back-up duurt maximaal 1 werkdag. De kosten voor het terugzetten zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 3 **Systeembeheer:** Syntess zal zorg dragen voor installatie van nieuwe versies en updates van de software. Installatie van nieuwe versies en updates vindt alleen plaats als de opdrachtgever een geldige onderhoudsovereenkomst met Syntess heeft.
- 4 Hostingdiensten maken expliciet geen onderdeel uit van enige licentie- of onderhoudsovereenkomst.

Artikel 18 Duur en beëindiging

- 1 De duur van de overeenkomst voor hostingdiensten is gelijk aan die van de duur van de overeenkomst voor onderhoud van opdrachtgever. De overeenkomst voor hostingdiensten wordt steeds stilzwijgend verlengd met 12 maanden.
- 2 De overeenkomst voor hostingdiensten kan op dezelfde wijze worden beëindigd als de onderhoudsovereenkomst. Indien hierover geen nadere afspraken zijn gemaakt, geldt dat partijen de hostingovereenkomst schriftelijk kunnen beëindigen tegen het einde van de dan lopende periode, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- 3 Bij beëindiging van de overeenkomst zal Syntess de data waarvan opdrachtgever eigenaar is, zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever overdragen of doen overdragen, zulks in een formaat dat door de applicatie als exportformaat wordt ondersteund. De kosten, samenhangend met deze overdracht, worden op basis van nacalculatie aan opdrachtgever doorberekend. Daarnaast dient Opdrachtgever eventuele ter beschikking gestelde tokens te retourneren. In het geval opdrachtgever dit niet binnen 14 dagen na afloop van de overeenkomst heeft gedaan, is hij zonder verdere aankondiging de kosten van vervanging van de tokens verschuldigd, volgens prijslijst.

Artikel 19 Gegevens

Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de database waarin de gegevens zijn ingevoerd. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om zorg te dragen voor een adequate naleving van de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen. Met deze verantwoordelijkheid wordt bedoeld de database en de daarin ingevoerde gegevens van opdrachtgever. Op Syntess en/of haar partners rust geen plicht tot het bewaken van de wettelijke bewaartermijn voor de bedoelde database en gegevens van opdrachtgever.

Artikel 20 Beveiliging, vertrouwelijkheid en toegang tot gebruikersgegevens

De verbinding met de website wordt afgeschermd door het SSL-protocol (het "slotje" in de webbrowser en/of "https" in de URL). Indien opdrachtgever toegang krijgt tot Syntess Online door gebruik te maken van een zgn. "Token" + wachtwoord, wordt deze door Syntess ter beschikking gesteld voor de duur van de overeenkomst. Vervanging van een token wegens verlies of molest zal worden doorberekend aan opdrachtgever. Indien opdrachtgever toegang krijgt tot Syntess Online door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord, verstrekt Syntess dit wachtwoord schriftelijk aan de opdrachtgever. Opdrachtgever is daarna zelf verantwoordelijk het verstrekken van het wachtwoord aan gebruikers. Syntess accepteert

geen enkele aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door oneigenlijk gebruik of door verlies van inloggegevens. Medewerkers van Syntess en haar partners mogen zich, zonder nadrukkelijke toestemming van opdrachtgever, geen toegang verschaffen tot de applicaties en de data, waar opdrachtgever over beschikt.

Privacy en verwerkersovereenkomst

Dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden vormt samen met de relevante onderdelen uit de Service level Agreement (SLA) een verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) en zijn van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die Syntess verricht in het kader van de levering van haar producten en diensten. De actuele SLA kunt u vinden [op het klantgedeelte op onze website](#).

Artikel 21 Omgang met persoonsgegevens

- 1 In de software van Syntess kunnen door opdrachtgever persoonsgegevens worden ingevoerd en verder verwerkt worden. In het kader van de uitvoering van haar diensten kan het voorkomen dat een medewerker van Syntess inzage krijgt in deze persoonsgegevens en assistentie verleent bij de verwerking daarvan.
- 2 Syntess verwerkt deze persoonsgegevens namens en in opdracht van opdrachtgever overeenkomstig de met Syntess overeengekomen schriftelijke instructies van opdrachtgever. Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld. Syntess is verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens. Syntess geeft uitvoering aan de AVG zoals neergelegd in de overeenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de SLA van Syntess. Het is aan opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of Syntess afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 3 Opdrachtgever staat er tegenover Syntess voor in dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 4 De SLA van Syntess, en met name de daarin opgenomen

beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Syntess worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Syntess zal opdrachtgever van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien opdrachtgever in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van de aanpassingen de verwerkersovereenkomst schriftelijk gemotiveerd op te zeggen.

Artikel 22 Beveiliging

- 1 Syntess treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in haar SLA. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Syntess rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van haar producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van haar producten en diensten mocht verwachten. Syntess levert ERP-software ten behoeve van het administratief verwerken en beheren van gegevens met betrekking tot projecten, service en onderhoud. Dit betekent dat de software niet ontwikkeld is voor het gebruik van bijzondere gegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten zoals bedoeld in de AVG, met uitzondering van het BSN.
- 2 Syntess streeft ernaar dat de door haar te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Syntess beoogde gebruik van het product of de dienst. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de opdrachtgever, rekening houdend met de in lid 1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 3 Opdrachtgever kan Syntess verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Syntess is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in haar beveiligingsmaatregelen. Syntess kan de kosten verband houdende met de op verzoek van opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij opdrachtgever. Pas nadat de door opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door partijen, heeft Syntess de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

Artikel 23 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 1 Syntess staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Syntess

een inbreuk in verband met persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG) ontdekt, zal zij opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In de SLA van Syntess (onder datalekprotocol) is vastgelegd op welke wijze Syntess opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens.

- 2 Het is aan de opdrachtgever om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Syntess heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of betrokken. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens, die op grond van artikel 33 en 34 AVG moeten worden gemeld aan de AP en/of betrokkenen, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Syntess is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de AP en/of de betrokkene. Syntess zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal haar medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan opdrachtgever ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Syntess kan de redelijke kosten die zij in dit kader maakt in rekening brengen bij opdrachtgever tegen haar dan geldende tarieven.

Artikel 24 Geheimhouding

- 1 Syntess waarborgt dat de personen die onder haar verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 2 Syntess is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
- 3 Alle door Syntess aan opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Syntess aan opdrachtgever verstrekte informatie die invulling geeft aan de in de SLA van Syntess opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

Artikel 25 Gevolgen bij beëindiging

- 1 Syntess zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen de in de SLA van Syntess opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer

kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen opdrachtgever.

- 2 Syntess kan eventuele kosten die zij maakt in het kader van het in lid 1 gestelde in rekening brengen bij opdrachtgever. Hierover zijn nadere afspraken opgenomen in de SLA van Syntess.
- 3 Het bepaalde in lid 1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Syntess belet. In een dergelijk geval zal Syntess de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van haar wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in lid 1 geldt eveneens niet indien Syntess verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 26 Rechten van betrokkenen, data impact assessments (DPIA) en auditrechten

- 1 Syntess zal, waar mogelijk, haar medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van opdrachtgever die verband houden met bij opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Syntess direct door een betrokkene wordt benaderd, zal zij deze waar mogelijk doorverwijzen naar opdrachtgever.
- 2 Indien opdrachtgever daartoe verplicht is, zal Syntess na een daartoe redelijk gegeven verzoek haar medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.
- 3 Syntess kan de naleving van haar verplichtingen op grond van de verwerkersovereenkomst aantonen door middel van een door de AP goedgekeurd certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke deskundige.
- 4 Syntess zal daarnaast op verzoek van opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in deze verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken aan te tonen. Indien opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de verwerkersovereenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan opdrachtgever

dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Syntess heeft op grond van deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Syntess verstrekken. Syntess kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar haar mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door haar getroffen beveiligingsmaatregelen.

- 5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Syntess zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan haar product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin zij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 6 Syntess heeft het recht om de kosten die zij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij opdrachtgever.

Artikel 27 Subverwerkers

- 1 Syntess heeft in de SLA vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) Syntess inschakelt bij de verwerking van de persoonsgegevens.
- 2 Opdrachtgever geeft toestemming aan Syntess om de subverwerkers zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel en andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
- 3 Syntess zal opdrachtgever informeren over een wijziging in de door Syntess ingeschakelde derde partijen, bijvoorbeeld middels een aangepaste SLA. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Syntess. Syntess draagt ervoor zorg dat de door haar ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Syntess jegens opdrachtgever is gebonden op grond van de SLA.