

## Van Syntess Software B.V. (Syntess)

Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens te vinden op onze internetpagina [www.syntess.nl](http://www.syntess.nl). Daarnaast kunnen ze kosteloos worden opgevraagd bij één van onze kantoren.

### Algemeen

*De softwareproducten en diensten van Syntess kunnen, afhankelijk van het product of de dienst, als “clouddienst” of “in eigen beheer” ter beschikking gesteld worden. Onder “clouddienst” wordt verstaan: het door Syntess “op afstand” beschikbaar stellen en houden van de laatste versie van de software aan opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager of download met de betreffende software ter beschikking wordt gesteld. Onder “in eigen beheer” wordt verstaan: het door Syntess ter beschikking stellen van de software door middel van een download, waarbij opdrachtgever zelf zorgdraagt voor het beheer en installatie van updates zo lang hij een gebruiksrecht heeft dan wel recht heeft op updates. Syntess Atrium wordt zowel als clouddienst als in eigen beheer ter beschikking gesteld. Onder “beheerskosten” wordt verstaan de kosten voor hosting en installatie van (een) update(s). Onder “abonnement” wordt verstaan de periodieke facturering van gebruikskosten voor de software en/of beheerskosten.*

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiedingen 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. Deze voorwaarden vervangen alle eerdere of bestaande tussen partijen geldende licentie, gebruiks- of algemene voorwaarden.
- 2 Bij tegenstrijdigheid van deze voorwaarden met die uit de overeenkomst of door partijen ondertekende offerte prevaleert de overeenkomst of ondertekende offerte.

### 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 B.T.W.
- 3 Tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen worden gebruiksrechten en onderhoud op softwareproducten en diensten, beheerskosten en hardware zo veel mogelijk voorafgaand aan levering gefactureerd. Overige diensten, waaronder installatie en consultancy (= 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 – behoudens het geval waarbij aan Syntess een SEPA-machtiging voor het verrichten van automatische incasso is verstrekt – te geschieden binnen dertig (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 dan wel wanneer automatische incasso niet mogelijk blijkt te zijn, 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 handelsrente indien deze hoger is.
- 6 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van 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 doorlopende diensten zoals gebruiksrechten, onderhouds- en supportdiensten, abonnementen en beheerskosten kunnen éénmaal per kalenderjaar worden verhoogd met ten hoogste de Consumenten Prijs Index (CPI) zoals gepubliceerd door het CBS.
- 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.
- 6 Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Syntess totdat alle bedragen die opdrachtgever aan Syntess op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Syntess zijn voldaan.
- 7 Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever verleend onder de voorwaarde dat opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 8 Syntess kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan Syntess verschuldigde bedragen heeft voldaan.

#### Artikel 4 Levering, termijnen en risico

- 1 Levering van zaken geschiedt DDP (INCO 2010).
- 2 Levering van software vindt plaats door de software online ter download ter beschikking te stellen. Levering van clouddiensten vindt plaats door het ter beschikking stellen van de toegangsgegevens. Clouddiensten en software worden geacht te zijn geleverd bij online ter beschikking stelling of na verzending van een daartoe strekkend bericht aan het door opdrachtgever opgegeven e-mailadres. Het bijbehorende onderhoud en support vangt op dezelfde datum aan. Voor het uitvoeren van installatiewerkzaamheden of consultancy zal Syntess binnen twee (2) maanden na het sluiten van de overeenkomst met opdrachtgever een afspraak inplannen voor het maken van een gedetailleerd projectplan en voor het verrichten van deze werkzaamheden.
- 3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de clouddienst of de software in eigen beheer benodigde faciliteiten. De actuele "systeemeisen" zijn altijd opvraagbaar bij de afdeling verkoop.
- 4 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 waarbij een redelijke termijn tot herstel wordt gegeven.
- 5 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, mocht dit niet al eerder zijn gebeurd, na afloop van deze periode de software op een van de wijzen zoals omschreven in lid 2 van dit artikel ter beschikking te stellen, zonder verdere installatie uit te voeren. Syntess is alsdan gerechtigd de gehele resterende 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 software, dienstverlening, daarbij behorende documentatie, correspondentie tussen partijen, prijsopgaven en offertes, zijn in ieder geval vertrouwelijke informatie en mogen niet met derden gedeeld worden.
- 2 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.
- 3 Gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van twaalf (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 zes (6) maanden nadat deze ex-medewerker het dienstverband met Syntess heeft beëindigd, dit alles 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 het licentiebestand, 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 gevegd, 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 Syntess 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 van de partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien
  - a) aan de niet opzeggende partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend,

- b) indien ten aanzien van de niet opzeggende partij faillissement wordt aangevraagd,
- c) indien de onderneming van de niet opzeggende partij wordt geliquideerd of wordt beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of
- d) indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van de niet opzeggende partij wijzigt.

5 Syntess is bij een opzegging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schade-vergoeding 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, 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 verminking, 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 hoofdovereenkomst of de door beiden partijen getekende offerte (incl. bijlagen) en de Service Level Agreement (SLA) 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, houdstermaatschappijen, 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 deze algemene voorwaarden en de rechtsverhouding tussen partijen is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

- 2 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn of naar aanleiding van welke rechtsgrond dan ook, buiten de competentie van de kantonrechter valt, is Syntess in afwijking van het bepaalde in artikel 11.2 gerechtigd de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, zittingsplaats Middelburg.

#### Syntess softwareproducten en diensten

##### Artikel 12 Clouddienst

- 1 Syntess verricht de clouddienst in opdracht van opdrachtgever totdat een van beide partijen de overeenkomst beëindigt. Opdrachtgever mag de clouddienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Het staat opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Syntess verleende clouddienst. Het gebruik is beperkt tot het overeengekomen aantal administraties, gelijktijdige en benoemde gebruikers, benoemde webgebruikers (webmodules voor buitendienst) en de overeengekomen modules.
- 2 Syntess kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de clouddienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal Syntess opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Syntess de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 3 Syntess kan de uitvoering van de clouddienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de software. Syntess is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de clouddienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 4 Syntess kan de clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Syntess zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de clouddienst het minst intensief gebruikt wordt
- 5 Syntess is nimmer gehouden opdrachtgever een fysieke drager of download te verstrekken met de in het kader van de clouddienst aan opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden software.

### Artikel 13 Gebruiksrecht software in eigen beheer

- 1 Syntess verstrekt aan opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de overeengekomen software in eigen beheer te gebruiken. Opdrachtgever is slechts gerechtigd de software in eigen beheer te gebruiken voor de overeengekomen versie, het aantal administraties, het aantal gelijktijdige of benoemde gebruikers, het aantal benoemde webgebruikers (webmodules voor buitendienst) en de overeengekomen modules. De software in eigen beheer mag slechts op één dedicated (virtuele) server, met één database, uitsluitend ten behoeve van het eigen bedrijf of organisatie van de opdrachtgever en uitsluitend voor het beoogde gebruik, gebruikt worden. Opdrachtgever is gerechtigd bij eventuele storingen van de server de software in eigen beheer voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 2 Het is de gebruiker niet toegestaan:
  - a De software in eigen beheer geheel of gedeeltelijk te kopiëren, op welke wijze dan ook, ongeacht vorm of medium, behalve voor het maken van noodzakelijke reservekopieën.
  - b Beveiligingen of kentekenen zoals handelsnamen, beeldmerken en productnamen, auteursrechtnotities en/of gebruikersnaam en nummer te (doen) verwijderen of te (doen) wijzigen.
  - c De software in eigen beheer geheel of gedeeltelijk te wijzigen, aan te passen, te converteren, te decompileren, na te bootsen, of anderszins te bewerken, reverse engineering toe te passen of één en ander door derden te laten verrichten.
  - d De software in eigen beheer geheel of gedeeltelijk te verhuren, te vervreemden, in zekerheid over te dragen, of, onder welke titel dan ook, ter beschikking te stellen aan derden (waaronder zuster of dochterorganisaties of hostingpartijen), ter inzage te geven of toegankelijk te maken, waaronder mede wordt begrepen het administreren van gegevens van andere (rechts)personen dan opdrachtgever.
  - e De software in eigen beheer gebruiken ten behoeve van derden, zoals bij 'timesharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.
- 3 De opdrachtgever zal alle maatregelen nemen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om te voorkomen dat de software in eigen beheer geheel of gedeeltelijk in handen van derden komt.

### Artikel 14 Gebruikrechten overige

- 1 Voor werken zoals documentatie en hulpinformatie via de Syntess klantportal geldt dat opdrachtgever daarop een gebruiksrecht krijgt voor zover gebruik daarvan noodzakelijk is voor het beoogde gebruik van de producten en diensten van Syntess.

- 2 Indien opdrachtgever een recht heeft gekregen op gebruik van de module voor het inrichten van een Webportal voor zijn klanten, dan is het opdrachtgever toegestaan om zijn klanten (derden) toegang tot zijn database te geven met gebruikmaking van de module "Klantportal" van Syntess.
- 3 Elk ander of verdergaand gebruik dan in deze voorwaarden vermeld, is niet toegestaan.
- 4 Mits schriftelijk overeengekomen kan voor dochterbedrijven waarvan de administratie op hetzelfde vestigingsadres plaatsvindt en waarvan 100% van de aandelen in handen zijn van de opdrachtgever, het recht op gebruik van een aanvullende module worden verkregen waarmee het is toegestaan een separate administratie voor deze dochterondernemingen te voeren.
- 5 Syntess is gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de software tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de software te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 6 Voor het verkrijgen van toegang tot data met betrekking tot artikelbeheer en productgegevens dient opdrachtgever zelf rechtstreeks met de desbetreffende dataleverancier een overeenkomst te sluiten. Syntess is niet aansprakelijk in geval opdrachtgever geen overeenkomst voor toegang tot bedoelde data heeft verkregen en opdrachtgever vrijwaart Syntess voor alle schade welke het gevolg is van het niet verkrijgen van bedoelde overeenkomst.
- 7 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Syntess uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruikersbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Syntess toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Syntess zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij of de door haar ingeschakelde partij in het kader van een onderzoek van of bij opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 8 Indien mocht blijken dat opdrachtgever zich niet heeft gehouden aan de beperkingen die gelden voor het gebruiksrecht, dan heeft Syntess het recht alle kosten en schade die daarvan het gevolg zijn op opdrachtgever te verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Syntess voor alle schade, kosten of boetes die het gevolg zijn van het door opdrachtgever schenden van de beperkingen van het gebruiksrecht.

### Artikel 15 Garantie clouddienst en software in eigen beheer

- 1 Opdrachtgever aanvaardt de software clouddienst en de software in eigen beheer in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (as is), derhalve met alle

- zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderde de garantieverplichting van Syntess. Syntess staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door opdrachtgever. Syntess staat er niet voor in dat de in het kader van de clouddienst ter beschikking te houden software, dan wel de software in eigen beheer foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Syntess zal zich er voor inspannen fouten in de (onderliggende) software binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende software betreft die door Syntess zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Syntess zijn gemeld. Syntess is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen of omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen. Bij software in eigen beheer is deze garantietermijn 3 maanden na ter beschikking stelling van de software.
- 2 Daar waar in deze voorwaarden gesproken wordt van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Syntess schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever zal fouten onverwijld melden bij Syntess. Syntess heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de clouddienst of software in eigen beheer dan met betrekking tot fouten in de zin van deze voorwaarden. Syntess kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de (onderliggende) software in gebruik wordt genomen. Syntess staat er niet voor in dat gebreken in de clouddienst of software in eigen beheer die niet zelf door Syntess is ontwikkeld, zullen worden verholpen.
  - 3 Opdrachtgever zal op basis van de door Syntess verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen of gebreken in de clouddienst of de software in eigen beheer, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Syntess verklaart zich bereid om op verzoek van opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Syntess te stellen (financiële) voorwaarden. Syntess is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
  - 4 Syntess staat er niet voor in dat de in het kader van de clouddienst ter beschikking te houden software of de software in eigen beheer tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### Artikel 16 Onderhoud en support voor clouddienst en software in eigen beheer

- 1 Onderhoud op de software bestaat uit de in dit lid genoemde diensten. Syntess zal zich inspannen om het volgende onderhoud te leveren:
  - het ter beschikking stellen (voor in eigen beheer) en installeren (clouddienst) van nieuwe updates en versies van de software. Opdrachtgever heeft geen recht op nieuwe producten of nieuwe modules. Syntess zal hierbij voor zover nodig de software aanpassen aan algemene technische en maatschappelijke ontwikkelingen en tracht daarbij de softwarefunctionaliteit van de overeengekomen onderdelen in stand te houden, dan wel hiervoor een gelijkwaardig alternatief te bieden;
  - herstel van fouten in de software;
- 2 Syntess heeft het recht, na verloop van tijd, door Syntess te bepalen, het onderhoud op oudere producten en versies in eigen beheer te staken. Voor voortzetting van het onderhoud dient de opdrachtgever dan een nieuwere versie te installeren dan wel over te gaan op een nieuw product.
- 3 Support bestaat uit:
  - het ter beschikking stellen van documentatie en overige ondersteunende informatie via het Syntess klantportal;
  - ondersteuning door de helpdesk voor het oplossen van problemen in relatie tot het gebruik van de producten en diensten van Syntess en het stellen van korte vragen over de functionaliteit. Communicatie met de helpdesk zal plaatsvinden met één vaste medewerker van de opdrachtgever. De communicatie met de helpdesk vindt plaats op een wijze die door Syntess wordt bepaald. Hierbij zal Syntess streven naar minimalisering van telefonisch contact door communicatie zoveel mogelijk via internet of andere geschikte technieken te laten plaatsvinden.Voor een gedetailleerde omschrijving van onderhoud en support wordt verwezen naar de SLA, die als bijlage bij de overeenkomst is gevoegd. De SLA wordt van tijd tot tijd vernieuwd en verbeterd. De nieuwste versie is te vinden op [www.syntess.nl/servicelevelagreement](http://www.syntess.nl/servicelevelagreement). De helpdesk kan niet gebruikt worden voor het geven van uitgebreide uitleg over de software.
- 4 Het onderhoud betreft uitsluitend de software van Syntess. Eventuele kosten voor onderhoud of opwaardering van databases, vallen buiten het onderhoud. Toelichting: Syntess maakt momenteel gebruik van een „open source” database, waarvoor geen kosten voor het gebruiksrecht zijn verschuldigd. Indien in toekomstige versies het gebruik van deze kosteloze database niet meer mogelijk is, zullen de eventuele aanschaf-, upgrade- of gebruiksrechtkosten voor een nieuwe database voor rekening van opdrachtgever komen.



- 5 Het bedrag voor onderhoud en support is een percentage van de catalogusprijs voor het gebruiksrecht welke van toepassing is op het moment van verkrijging van het gebruiksrecht op de software. Het bedrag voor onderhoud en support wordt berekend door de som van de aanschafprijs van alle modules en opties en gebruikers exclusief alle kortingen te vermenigvuldigen met het onderhoudspercentage, zoals vermeld in de overeenkomst. Indien geen percentage is vermeld, dan geldt een percentage van 18%. Later afgenomen softwaremodules of gebruikers worden op dezelfde voorwaarden toegevoegd aan het onderhoud.

## Artikel 17 Duur van de clouddienst, software in eigen beheer en onderhoud en support; vergoeding

- 1 Voor de clouddienst en voor onderhoud en support geldt een minimum looptijd zoals vermeld in de overeenkomst.
- 2 Opdrachtgever is voor de clouddienst, de software in eigen beheer en/of het onderhoud en support, dan wel de beheerskosten een vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Syntess hanteert, afhankelijk van het product of de dienst, twee modellen:
- a eenmalige betaling vooraf voor het gebruik van de clouddienst, dan wel software in eigen beheer, jaarlijkse betaling vooraf van onderhouds-, en supportdiensten zoals omschreven in artikel 16 en, indien de clouddienst wordt afgenomen, maandelijkse beheerskosten (= kosten voor hosting en installatie updates); of
  - b betaling vooraf per maand voor zowel het gebruik als voor onderhouds-, support- en, indien de clouddienst wordt afgenomen, de beheerskosten;
- Voor bepaalde producten kan alléén model a of model b gekozen worden. Het gebruiksrecht op de clouddienst vervalt voor zowel model a als model b bij beëindiging van de overeenkomst. Het gebruiksrecht op de software in eigen beheer vervalt bij model b bij beëindiging van de overeenkomst.
- 3 Voor model a geldt het volgende: Indien geen initiële looptijd is vermeld in de overeenkomst, dan geldt een minimale looptijd van 12 maanden. Na afloop van de initiële periode loopt de overeenkomst stilzwijgend door en kan elk der partijen de overeenkomst jaarlijks schriftelijk beëindigen op 1 januari van het daaropvolgende jaar, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand voor opdrachtgever en drie maanden voor Syntess.
- 4 Voor model b geldt het volgende: Indien geen initiële looptijd is vermeld in de overeenkomst, dan geldt een minimale looptijd van 24 maanden voor de clouddienst. Na afloop van de initiële periode loopt de overeenkomst stilzwijgend door en kan elk der partijen de overeenkomst elke maand schriftelijk

beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) volle kalendermaand voor opdrachtgever en drie (3) volle kalendermaanden voor Syntess. Voor de beheerskosten geldt een opzegtermijn van een (1) volle kalendermaand.

- 5 Indien tussentijds aanvullende modules of extra gebruikers worden afgenomen, geldt voor deze uitbreidingen hetzelfde betalingsmodel en dezelfde opzegtermijnen als voor de oorspronkelijke overeenkomst.
- 6 Indien technisch redelijkerwijs mogelijk en door opdrachtgever gewenst en tijdig aangegeven, zal Syntess bij beëindiging van een clouddienst bijstand verlenen bij het retourneren van gegevens in een gebruikelijk formaat, mits opdrachtgever niet toerekenbaar tekortkomt in de nakoming van de overeenkomst. De kosten hiervoor zijn niet begrepen in de vergoeding.
- 7 a) Facturering geschiedt bij levering van de software in eigen beheer of de clouddienst en aan het begin van het kalenderjaar waarop de onderhouds- en supportdiensten betrekking hebben (model a) en voorafgaand aan de maand waarop de beheerskosten betrekking hebben.
- b) Facturering van software in eigen beheer, de clouddienst en de beheerskosten geschiedt maandelijks voorafgaand aan de periode waarop de kosten betrekking hebben (model b). Voor de betaling hiervan verstrekt opdrachtgever aan Syntess een doorlopende SEPA-machtiging.

## Artikel 18 Recht van omzetting

Alleen voor het product Syntess Atrium geldt dat opdrachtgever het recht heeft om, om niet, de clouddienst om te zetten naar software in eigen beheer en omgekeerd. De daarvoor benodigde installatie-, conversie-, implementatie-, begeleidings- en eventuele beheerskosten komen voor rekening van opdrachtgever.

Opdrachtgever kan niet wisselen van betalingsmodel. Latere uitbreidingen van functionaliteit, extra modules of extra gebruikers zullen alléén plaatsvinden op basis van het oorspronkelijk gekozen betalingsmodel. Opdrachtgever verkrijgt dit recht onder de voorwaarde dat Syntess de Atrium clouddienst nog aanbiedt, Syntess nog onderhoud op Syntess Atrium levert en de opdrachtgever tot aan de datum van omzetting doorlopend onderhoud heeft afgenomen en courant is met updates.

## Diensten

### Artikel 19 Consultancy, installatie, implementatie

- 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. In deze voorwaarden wordt dit als 'diensten' aangeduid. Deze diensten



worden uitgevoerd 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 diensten 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 diensten 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 diensten 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.

#### Artikel 20 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 21 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 achtname van de levertijden, de te converteren gegevens in een zeer vroeg stadium met de afdeling consultancy te worden doorgenomen.

#### Levering van zaken

##### Artikel 22 Levering van hardware

- 1 Syntess verkoopt 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 voor die zaak 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 23 Garantie hardware

De apparatuur wordt gegarandeerd tegen materiaal- en fabricagefouten voor de periode en op de wijze 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 of als opdrachtgever wijzigingen aan de zaken heeft aangebracht. Indien herstel niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verboden, is Syntess gerechtigd de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Syntess. Herstel buiten het kader van deze garantie zal door Syntess in rekening worden gebracht.

## Syntess trainingen

### Artikel 24 Aanmelding en annulering

- 1 Syntess geeft op haar locatie in Gorinchem trainingen om medewerkers bekend te maken met het gebruik van de software.
- 2 Aanmelding voor een training kan alleen door het invullen van het officiële aanmeldformulier. Via de agenda van de trainingen horende bij een productlijn op de website kan opdrachtgever een datum selecteren, waarna hij via zijn account een training voor medewerkers kan boeken. Na aanmelding ontvangt opdrachtgever een bevestiging van de aanmelding.
- 3 Enige weken voor aanvang van de betreffende training krijgt opdrachtgever bericht of de training doorgaat of niet. Een training gaat door bij voldoende aanmeldingen. Kan een training geen doorgang vinden dan krijgt opdrachtgever persoonlijk bericht en wordt geprobeerd een alternatieve oplossing te vinden. Gaat een training door dan ontvangt opdrachtgever een bevestiging en een routebeschrijving.

- 4 Annulering is kosteloos mogelijk tot uiterlijk 2 weken voor de training. Hierna wordt 50% van de opleidingskosten in rekening gebracht. Zo ook bij verschuiving van de training naar een ander tijdstip door de cursist. Bij de verhindering van de deelnemer(-ster) is het toegestaan een vervanger(-ster) te sturen. Bij niet verschijnen, zonder afmelding, zijn de volledige opleidingskosten verschuldigd.

### Artikel 25 Uitvoering opleiding

- 1 Na afloop van de training wordt een bewijs van deelname meegegeven of nagestuurd.
- 2 Vanwege didactische argumenten is er per training een maximumaantal deelnemers ingesteld. Bij overschrijding van dit maximum zal aan diegenen, die zich als laatste hebben aangemeld, een alternatieve datum worden voorgesteld. Syntess behoudt zich het recht voor om trainingen, waarvoor onvoldoende deelname is, af te gelasten of uit te stellen.

### Artikel 26 Gegevens

Oprachtgever blijft te allen tijde rechthebbende op de gegevens die in de database zijn ingevoerd. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om zorg te dragen voor een adequate naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot deze gegevens, waaronder het in acht nemen van de wettelijke bewaartermijnen. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor backups van gegevens.

### Artikel 27 Beveiliging, vertrouwelijkheid en toegang tot gebruikersgegevens

- 1 Om te waarborgen dat de genomen veiligheidsmaatregelen voldoen aan de standaarden die Syntess hanteert, laat Syntess door externe deskundigen onderzoeken of dit het geval is. Een samenvatting van de uitkomsten van een dergelijk onderzoek kunnen wij publiceren. Syntess kan de naleving van haar beveiligingsverplichtingen aantonen door middel van een door de AP goedgekeurd certificaat of een auditrapport (Third Party Memorandum) van externe deskundigen.
- 2 Het is opdrachtgevers niet toegestaan zelf een audit of test te (laten) uitvoeren, zonder voorafgaand overleg en toestemming van Syntess. Dit verbod is onder andere van toepassing op security-audits, pentesten, loadtesten, stress-testen, maar ook op andere audits en testen die gericht zijn op continuïteit en veiligheid. De continuïteit van de clouddiensten kan verstoord worden als gevolg van dergelijke onderzoeken en er kan schade ontstaan ook voor andere opdrachtgevers van Syntess.

## Privacy en verwerkersovereenkomst

Dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden vormt samen met de relevante onderdelen uit de Servicelevel 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 als verwerker in het kader van de levering van haar producten en diensten. De actuele SLA kunt u vinden [op het klantgedeelte op onze website](#).

### Artikel 28 Omgang met persoonsgegevens

- 1 In de clouddiensten en 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 voor deze persoonsgegevens 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 beveiligt 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, kunnen 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 29 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 qua 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 voor de installatiebranche en project en servicegerichte bedrijven. 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 verstreekte 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 30 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 31 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.

**Artikel 32 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), en deze op verzoek van opdrachtgever op dezelfde wijze als vermeld in artikel 17 lid 4 retourneren.

- 2 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 33 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 34 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.