

1. Algemeen

1.1 Deze Algemene voorwaarden gelden voor iedere onderhandeling, offerte en overeenkomst tussen Pro4all en Opdrachtgever, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

1.2 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 Pro4all is altijd gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal wijzigingen schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtgever. De gewijzigde algemene voorwaarden treden in werking één maand na de dagtekening van de bekendmaking ervan. Indien Opdrachtgever niet instemt met de gewijzigde algemene voorwaarden, dan heeft Opdrachtgever, tot het tijdstip van inwerkingtreding, de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden van kracht worden.

1.4 Alle offertes van Pro4all zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

1.5 Pro4all kan onderhandelingen over de totstandkoming op ieder gewenst moment afbreken, zonder gehouden te zijn aan vergoeding voor door Opdrachtgever gemaakte kosten of geleden schade.

1.6 Een overeenkomst komt tot stand zodra Pro4all de door Opdrachtgever rechtsgeldig ondertekende overeenkomst en/of machtigingsformulier retour ontvangt, of anderszins in opdracht van Opdrachtgever diensten aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld.

1.7 Door Pro4all verstrekte leveringstermijnen zijn niet bindend, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven. Vertraging in de levering van software of apparatuur kan nooit aanleiding geven tot een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

1.8 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige voorwaarden van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.9 Pro4all kan haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst overdragen aan een andere rechtspersoon bij overgang van (een deel van) haar onderneming. Opdrachtgever kan de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden niet zonder toestemming van Pro4all aan derden overdragen. Pro4all zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

2. Duur van de overeenkomst

2.1 Een overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst bepaalde termijn en wordt na afloop van de eerste termijn steeds stilzwijgend verlengd voor dezelfde termijn, tenzij één van de partijen de overeenkomst tenminste één maand voor het verstrijken van de overeengekomen termijn schriftelijk opzegt.

3. Prijs en Betaling

3.1 De door Opdrachtgever te betalen prijs is gebaseerd op de in de overeenkomst vermelde tarieven. Alle tarieven en prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege opgelegd.

3.2 Pro4all is gerechtigd tarieven en prijzen jaarlijks, aan het begin van het kalenderjaar te indexeren volgens het prijsindexcijfer van de "Consumentenindex Alle Huishoudens", zoals vastgesteld door het CBS.

3.3 Alle facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij het ontbreken van betalingscondities zal Opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van een betaling.

3.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Pro4all de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en wettelijke rente tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van de vordering.

4. Opschorting

4.1 Bij het achterwege blijven van juiste nakoming van zijn betalingsverplichting, zal Opdrachtgever, zonder voorafgaande ingebrekestelling, in verzuim zijn, waardoor de verplichtingen van Pro4all tot nakoming van haar eigen verplichtingen automatisch en onmiddellijk opgeschort kunnen worden, zonder dat daar enige aansprakelijkheid van Pro4all uit voortvloeit, totdat Opdrachtgever hetgeen door Pro4all opeisbaar verschuldigd is volledig heeft voldaan, met inbegrip van eventuele rente en kosten.

5. Voorbehoud van eigendom van rechten / risico

5.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Pro4all totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen

die worden bedoeld in Artikel 3.4 van deze algemene voorwaarden, volledig aan Pro4all zijn voldaan.

5.2 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, de softwareapplicatie of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

6. Intellectuele eigendomsrechten

6.1 Alle rechten van Intellectueel eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde softwareapplicaties, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Pro4all. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten die bij deze Algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot veeleenvoudiging, openbaarmaking of verspreiding van de softwareapplicatie, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten.

6.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de softwareapplicatie, websites, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

6.3 Het is Pro4all toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de softwareapplicatie of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de softwareapplicatie. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

7. Verplichtingen Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal Pro4all steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen.

7.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van apparatuur, softwareapplicatie, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Pro4all te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, softwareapplicaties of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Pro4all stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Pro4all het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst over te gaan en heeft Pro4all het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Pro4all tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.4 Ingeval medewerkers van Pro4all op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor een werkruimte en faciliteiten die voldoen aan alle geldende eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart Pro4all voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Pro4all, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

8. Aansprakelijkheid Pro4all, vrijwaring

8.1 De totale aansprakelijkheid van Pro4all wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk 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) bedongen voor één jaar.

8.2 Aansprakelijkheid van Pro4all voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Pro4all voorgescreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Pro4all voorgescreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

8.3 De aansprakelijkheid van Pro4all wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Pro4all onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Pro4all ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Pro4all in staat is adequaat te reageren.

8.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Pro4all meldt.

8.5 Opdrachtgever vrijwaart Pro4all voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door

Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Pro4all geleverde apparatuur, softwareapplicaties of andere materialen.

8.6 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Pro4all zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

Vertrouwelijke gegevens en privacy (zie addendum artikel 9 volgens wet AVG onderaan)

8.7 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

8.8 Pro4all spant zich in passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik. Deze maatregelen voorzien in, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beschermingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de gegevens met zich meebrengen.

8.9 Opdrachtgever vrijwaart Pro4all voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Pro4all toerekenbaar zijn.

9. Overmacht

9.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan oorlog(sgevaar), rellen, werkstaking, molest, brand, waterschade, overstroming, atmosferische omstandigheden, langdurige uitval van elektriciteit, aanpassingen of onderhoud of storingen aan het netwerk van telecommunicatie en/of elektriciteitsnetwerken van toeleveranciers, overmacht van toeleveranciers van Pro4all, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Pro4all zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, softwareapplicaties van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Pro4all is voorgeschreven.

9.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

10. Tussentijdse beëindiging

10.1 Aan elk van de partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

10.2 Pro4all kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien aan Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Pro4all is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

10.3 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Pro4all ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Pro4all vóór 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.

11. Toepasselijk recht

11.1 Deze algemene voorwaarden en alle daaronder vallende overeenkomsten, offertes en overige documenten worden beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan, worden beslecht door de bevoegde rechter in Utrecht.

Dienstverlening

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Pro4all diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van softwareapplicaties, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van softwareapplicatie en onderhoud, onverlet.

12. Uitvoering

12.1 Pro4all zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval in overeenstemming met de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Pro4all worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbinde, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Pro4all uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

12.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Pro4all gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

12.3 Pro4all zal zich jegens Opdrachtgever inspannen de beschikbaarheid en bruikbaarheid van de dienstverlening zo groot mogelijk te laten zijn. Pro4all zal eventuele storingen zo snel mogelijk (laten) verhelpen.

12.4 Pro4all kan geen onbelemmerde toegang tot het Internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de dienstverlening van Pro4all.

12.5 Pro4all is in het geheel niet aansprakelijk voor vermissing, verwisseling of beschadiging van gegevens door het gebruik van de dienstverlening, daaronder begrepen via het netwerk van Pro4all verzonden (e-mail) berichten.

12.6 Opdrachtgever zal geen toegang tot de dienstverlening kunnen krijgen op tijdstippen dat onderhoud- en/of reparatiewerkzaamheden aan de dienstverlening moeten worden verricht. Pro4all zal zich inspannen deze werkzaamheden te laten plaatsvinden op tijden dat Opdrachtgever daarvan de minste hinder ondervindt.

12.7 Pro4all is, met het oog op het behoud en/of verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening, gerechtigd in haar apparatuur, softwareapplicaties alsmede in haar wijze van dienstverlening wijzigingen aan te brengen, waaronder bijvoorbeeld voorschriften over toegangstijden en identificatieprocedures.

12.8 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Pro4all steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

12.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Pro4all verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd conform het in 3.3 gestelde.

13. Wijziging en meerwerk

13.1 Indien Pro4all op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Pro4all. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.

13.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Pro4all, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

13.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Pro4all Opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

14. Verplichtingen Opdrachtgever

14.1 Opdrachtgever zal de dienstverlening slechts gebruiken in overeenstemming met de door Pro4all kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals ondermeer neergelegd in deze algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gehouden bij het gebruik van de dienstverlening geen rechten van derden te schenden, geen gedrag te vertonen welke in strijd is met de goede zeden of openbare orde, en geen schade aan derden dan wel aan Pro4all toe te brengen.

14.2 Opdrachtgever is gehouden op een dusdanige manier gebruik te maken van de dienstverlening dat daardoor de juiste werking van het computersysteem van Pro4all niet wordt belemmerd, dan wel dat daardoor andere Opdrachtgevers in het gebruik van de dienstverlening niet worden belemmerd.

14.3 Pro4all houdt zich het recht voor om aan Opdrachtgever de toegang tot de dienst te ontfangen indien Opdrachtgever in strijd handelt met artikel 15.1 en 15.2. Pro4all zal wegens weigering van de toegang tot de dienstverlening op grond van artikel 15.1 en 15.2 nimmer tot enige schadevergoeding verplicht zijn. Opdrachtgever vrijwaart Pro4all voor alle aanspraken van derden uit hoofde van dit artikel.

15. Opleidingen, cursussen en trainingen

15.1 Voor zover de dienstverlening van Pro4all bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Pro4all steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.

16. Detachering

16.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Pro4all een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Opdrachtgever werkzaamheden te laten uitvoeren.

16.2 Pro4all spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft.

16.3 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Pro4all kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Pro4all zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Pro4all staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

16.4 Pro4all is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Pro4all vrijwaart Opdrachtgever voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstancies met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Pro4all van de gedetacheerde medewerker (de zn. inlensersaansprakelijkheid), mits Opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Pro4all overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Pro4all gewenst, procesvolmachten verstrekt.

16.5 Pro4all aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen

16.6 Opdrachtgever zal op geen enkele manier een rechtstreekse (of indirecte via enige derde) arbeidsverhouding aangaan met de gedetacheerde medewerker zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van Pro4all. Deze voorwaarde geldt tot en met een periode van twee jaar na de uitgevoerde werkzaamheden voor de opdrachtgever.

17. Werving en Selectie

17.1 Indien opdrachtgever van Pro4all gegevens ontvangt van kandidaten die vervolgens niet bij opdrachtgever in dienst treden, is het opdrachtgever niet toegestaan deze gegevens te bewaren, of aan derden ter inzage te geven, respectievelijk met dezen in contact te treden.

Verkoop van apparatuur

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Pro4all apparatuur aan Opdrachtgever verkoopt.

18. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

18.1 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Pro4all staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruikdoelinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

19.2. In onderling overleg, zal Pro4all de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. Pro4all zal Opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren.

19.3 Aflevering van apparatuur geschiedt tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.

19.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op Opdrachtgever bij aflevering aan Opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op Opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

19. Omgevingseisen en installatie

19.1 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Pro4all in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. Betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

19.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Pro4all de apparatuur installeren of laten installeren.

19.3 Indien Pro4all zich heeft verbonden tot installatie zal Opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Pro4all opvolgen.

19.4 Opdrachtgever zal Pro4all voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Pro4all.

20. Apparatuur van toeleverancier

20.1 Indien en voor zover Pro4all apparatuur van derden aan Opdrachtgever levert, zullen, mits dat door Pro4all schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Pro4all en Pro4all zal deze aan Opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Pro4all om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

Ontwikkeling en levering van (webbased) softwareapplicaties

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling en levering van (webbased) softwareapplicaties" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing op de door Pro4all ontwikkelde en geleverde (webbased) softwareapplicaties alsmede door Pro4all in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde specifieke (webbased) softwareapplicaties (maatwerk). Op deze (webbased) softwareapplicaties is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van softwareapplicatie" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. Daar waar in dit hoofdstuk over (webbased) softwareapplicaties wordt gesproken, wordt daarmee tevens bedoeld websites.

21. Ontwikkeling van softwareapplicatie

21.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen (webbased) softwareapplicatie aan Pro4all ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke (webbased) softwareapplicatie ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Pro4all zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.

21.2 Pro4all is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22. Aflevering, installatie en acceptatie

22.1 Pro4all zal de te ontwikkelen (webbased) softwareapplicatie aan Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Pro4all uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Pro4all niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

22.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Pro4all uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de (webbased) softwareapplicatie voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Pro4all kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Pro4all worden gerapporteerd.

22.3 De softwareapplicatie zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: (i) indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Pro4all uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel (ii) indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel (iii) indien Pro4all vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.5 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 22.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de (webbased) softwareapplicatie, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

22.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de softwareapplicatie fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Pro4all hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de softwareapplicatie zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

22.5 Acceptatie van de softwareapplicatie mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de (webbased) softwareapplicatie redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Pro4all om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 24, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de (webbased) softwareapplicatie die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals (maar niet gelimiteerd tot) de vormgeving van gebruikersinterfaces.

22.6 Indien de (webbased) softwareapplicatie in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

22.7 Acceptatie van de (webbased) softwareapplicatie op een der wijzen als bedoeld in artikel 23.5 heeft tot gevolg dat Pro4all ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de softwareapplicatie en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Pro4all is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de softwareapplicatie. Acceptatie van de softwareapplicatie doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 23.6 betreffende kleine gebreken en artikel 25 betreffende garantie

23.8 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de (webbased) softwareapplicatie, verschuldigd bij de aflevering van de (webbased) softwareapplicatie dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Pro4all uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

Gebruik en onderhoud van (webbased) softwareapplicaties

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van (webbased) softwareapplicatie" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Pro4all ter beschikking gestelde (webbased) softwareapplicaties. Daar waar in dit hoofdstuk over (webbased) softwareapplicatie wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

23. Verbruiksrecht en Total Service

23.1 De softwareapplicatie wordt aangeboden op basis van Total Service. De (webbased) softwareapplicatie hoeft niet aangeschaft te worden. Voor een afgesproken bedrag per maand ontvangt de opdrachtgever het gebruiksrecht van de (webbased) softwareapplicatie inclusief hostingservice. Het gebruiksrecht van de (webbased) softwareapplicatie is inclusief (i) updates van technische en functionele verbeteringen, (ii) hosten van informatie inclusief het gebruik van de benodigde SQL server, webservers en mailservers, (iii) verzorgen van de dagelijkse en wekelijkse back-ups, (iiii) mogelijkheid van telefonische opleiding per (nieuwe) gebruiker, (v) onbeperkt gebruik van helpdesk en bij technische problemen op site support (Nederland), (vi) toegang voor alle gebruikers tot de support website, waar de eventueel noodzakelijk- en additionele software gedownload kan worden.

23.2 Hosten van informatie vindt plaats in een beveiligd rekencentrum. Het rekencentrum is ISO-9001 gecertificeerd. De gegevens worden middels industriestandaard encrypted verstuurd.

23.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Pro4all Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de (webbased) softwareapplicatie. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigen in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de (webbased) softwareapplicatie uit te voeren.

23.4 De softwareapplicatie mag door Opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt vooreen bepaald aantal gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.

23.5 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de (webbased) softwareapplicatie en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, of te vervreemden. De broncode van de (webbased) softwareapplicatie en de bij de ontwikkeling van de softwareapplicatie voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Pro4all bevat.

24. Aflevering, installatie en acceptatie

24.1 Pro4all zal de (webbased) softwareapplicatie op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en, indien een door Pro4all uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de softwareapplicatie bij Opdrachtgeverinstalleren.

24.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 22.3.2 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de (webbased) softwareapplicatie in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Pro4all ingevolge de garantie van artikel 26. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 23.8 onverminderd.

24.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van de (webbased) softwareapplicatie en het recht tot gebruik van de (webbased) softwareapplicatie verschuldigd bij de aflevering van de (webbased) softwareapplicatie dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Pro4all uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

25. Garantie

25.1 In geval van maarwerk zal Pro4all zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de (webbased) softwareapplicatie in de zin van artikel 6.5 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Pro4all zijn gemeld. Pro4all garandeert niet dat de (webbased) softwareapplicatie zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de (webbased) softwareapplicatie in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Pro4all volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Pro4all kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Pro4all toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Pro4all wijzigingen in de (webbased) softwareapplicatie aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

25.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Pro4all te bepalen locatie. Pro4all is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de (webbased) softwareapplicatie aan te brengen.

25.3 Pro4all heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

26. Onderhoud

26.1 Indien voor de (webbased) softwareapplicatie een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de softwareapplicatie onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Pro4all geconstateerde fouten in de (webbased) softwareapplicatie gedetailleerd aan Pro4all melden. Na ontvangst van de melding zal Pro4all zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.5 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de (webbased) softwareapplicatie. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Pro4all te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Pro4all is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de (webbased) softwareapplicatie aan te brengen.

27.2 Pro4all staat er niet voor in dat de (webbased) softwareapplicatie zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

27.3 Pro4all kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Pro4all toe te rekenen oorzaken of indien de (webbased) softwareapplicatie door anderen dan Pro4all is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Pro4all bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de (webbased) softwareapplicatie deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Pro4all niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Pro4all van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Pro4all aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

27.5 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de (webbased) softwareapplicatie een onderhoudsovereenkomst met Pro4all is aangegaan, kan Pro4all niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

27.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van de (webbased) softwareapplicatie voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

Addendum artikel 9

9.1 Definities

Inbreuk: inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens;

Persoonsgegevens: de persoonsgegevens zoals bedoeld in de zin van de Toepasselijke Wet die door Pro4all Cloud Services B.V. BV ten behoeve van Abonnee onder de Overeenkomst worden verwerkt;

Verwerken / Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

Toepasselijke Wet: de toepasselijke geldende wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG - (de "AVG") en bijbehorende geldende uitvoerende regelgeving.

- 9.2 Pro4all Cloud Services B.V. verleent online diensten aan Abonnee, conform het bepaalde in de Overeenkomst. De dienstverlening is nader omschreven in de Overeenkomst.
- 9.3 Pro4all Cloud Services B.V. verwerkt Persoonsgegevens ten behoeve van de digitale processen van (klanten van) Abonnee. Pro4all Cloud Services B.V. verwerkt Persoonsgegevens in opdracht en onder de verantwoordelijkheid van Abonnee. Abonnee is aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Toepasselijke Wet en Pro4all Cloud Services B.V. als Verwerker in de zin van de Toepasselijke Wet.
- 9.4 Abonnee verstrekt aan Pro4all Cloud Services B.V. Persoonsgegevens van Medewerkers (waaronder mede begrepen potentiële werknemers, zelfstandigen, vrijwilligers) en Persoonsgegevens van Leveranciers en Onderaannemers.
- 9.5 Bij het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals aangeduid in de Overeenkomst verwerkt Pro4all Cloud Services B.V. in het kader van de dienstverlening aan Abonnee de volgende type Persoonsgegevens van Betrokkenen:
- Naam
 - Emailadres
 - Naam Bedrijf
- en facultatief de volgende gegevens:
Naam, adres en woonplaatsgegevens
Contactgegevens (o.a. telefoonnummers en e-mailadressen)
Functiegegevens
Van het bedrijf worden de volgende gegevens vastgelegd in het ERP systeem ten behoeve van de registratie van het abonnement en het versturen van facturen:
Naam-, Adres- en woonplaatsgegevens
Contactgegevens (o.a. telefoonnummers en emailadressen)
- 9.6 Pro4all Cloud Services B.V. zal de Persoonsgegevens op basis van instructie (waaronder mede begrepen de opdracht zoals verwoord in de Overeenkomst) van Abonnee verwerken.
Abonnee is verantwoordelijk om zorg te dragen dat zijn instructies in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetgeving. Abonnee zal Pro4all Cloud Services B.V. gedurende de looptijd van de gegevensverwerking opdracht blijven geven de persoonsgegevens te verwerken. Pro4all Cloud Services B.V. zal de Persoonsgegevens op behoorlijk en zorgvuldige wijze verwerken.
- 9.7 Pro4all Cloud Services B.V. zal de Persoonsgegevens verwerken als daartoe voor Pro4all Cloud Services B.V. een wettelijke verplichting bestaat, inclusief de verwerking die noodzakelijk is uit hoofde van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel, een door het bevoegd gezag gegeven last, een bevoegd gegeven aanwijzing of rechtmatig verzoek van de relevante toezichthouder, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens. Pro4all Cloud Services B.V. zal Abonnee zonder onnodige vertraging op de hoogte stellen van een aanwijzing of andere mededeling gegeven door een daartoe bevoegde autoriteit (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) betreffende de Persoonsgegevens. Voor zover deze wettelijke verplichting de contractuele verplichtingen van verwerker zoals bepaald in de Overeenkomst overstijgen, alsmede consequenties kunnen hebben voor een overeengekomen kosten en tijdsplanning, ontstaat de verplichting tot het uitvoeren van dergelijke verwerking pas nadat Partijen hierover overeenstemming hebben bereikt.
- 9.8 Pro4all Cloud Services B.V. zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, waaronder begrepen het leveren van (geaggregeerde en geanonimiseerde) analyses aan Abonnee ter verbetering van de kwaliteit van de digitale processen (van klanten) van Abonnee, en voor het gebruik van (geaggregeerde en geanonimiseerde) gegevens voor haar facturatie en het doen van statistisch onderzoek naar (de kwaliteit van) haar dienstverlening. Het is verwerker nadrukkelijk verboden om andere verwerkingen te verrichten.
- 9.9 Abonnee garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Abonnee worden ingevoerd, waaronder dat de Persoonsgegevens zijn verkregen op een wijze die overeenstemt met de geldende wettelijke voorschriften, in het bijzonder die voortvloeiend uit de Toepasselijke Wet. Abonnee staat er jegens Pro4all Cloud Services B.V. voor in dat de inhoud, het gebruik door of namens Abonnee en de opgedragen verwerking niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op rechten van Betrokkenen.
- 9.10 Abonnee vrijwaart Pro4all Cloud Services B.V. voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Abonnee wordt gehouden of waarvoor Abonnee op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Abonnee bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Pro4all Cloud Services B.V. toegerekend moeten worden.

- 9.11 Pro4all Cloud Services B.V. is verplicht tot geheimhouding van de Persoonsgegevens die door Abonnee aan haar worden verstrekt, behoudens voor zover dit noodzakelijk voortvloeit uit de opdracht zoals neergelegd in de Overeenkomst, voortvloeit uit een aanvullende schriftelijke instructie van Abonnee of uit een wettelijke verplichting (inclusief verwerking noodzakelijk is uit hoofde van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel, een door het bevoegd gezag gegeven last, een bevoegd gegeven aanwijzing of rechtmatig verzoek van de relevante toezichthouder, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) of hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Abonnee is verkregen.
- 9.12 Pro4all Cloud Services B.V. draagt ervoor zorg dat eenieder die onder zijn gezag handelt, verplicht is tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan hij/zij kennisneemt overeenkomstig het gestelde in het vorige lid.
- 9.13 Pro4all Cloud Services B.V. is gerechtigd Abonnee toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Pro4all Cloud Services B.V. is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Abonnee behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts op gepersonaliseerde wijze aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Pro4all Cloud Services B.V. is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 9.14 Pro4all Cloud Services B.V. zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt en rekening houdende met de aard van de Verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, haar bijstand verlenen aan de Abonnee bij het vervullen van diens wettelijke plichten op grond van de Toepasselijke Wet. Pro4all Cloud Services B.V. heeft het recht de redelijke kosten die hiermee gemoeid zijn in rekening te brengen bij Abonnee.
- 9.15 Pro4all Cloud Services B.V. zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, die gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de kenbare aard van de Persoonsgegevens en de opdracht waarin de gegevens worden verwerkt, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking, zoals bedoeld in artikel 13 van de Wbp, respectievelijk artikel 32 AVG.
- 9.16 Abonnee heeft het recht om Audits uit te voeren onder de voorwaarden zoals gesteld in dit artikel. Indien de Abonnee een verzoek tot het verrichten van een Audit doet conform de voorwaarden van dit artikel, zal Pro4all Cloud Services B.V. die locaties voor een Audit ter beschikkingstellen waar Persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van Abonnee. Pro4all Cloud Services B.V. biedt alle medewerking en informatie die Abonnee redelijkerwijs nodig heeft voor de Audit. Een dergelijke Audit zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij, welke partij door Abonnee wordt geselecteerd, in overleg met Pro4all Cloud Services B.V. Deze partij zal tenminste gekwalificeerd zijn als een onafhankelijke deskundige auditor die gecertificeerd is om compliance met de Toepasselijke Wet te controleren. De auditor dient voorafgaande aan het onderzoek bereid te zijn dienaangaande een geheimhoudingsverklaring te tekenen. De Audit (waaronder begrepen de documentatie en overige gegevens waartoe Audit zich uitstrekt) en de resultaten daarvan zullen door Abonnee en de externe vertrouwelijk worden behandeld. Abonnee zal Pro4all Cloud Services B.V. zo spoedig mogelijk een volledige en ongewijzigde kopie van de onderzoeksresultaten ter beschikking stellen in een voor Pro4all Cloud Services B.V. eenvoudig leesbare en duurzame vorm voor zover de onderzoeksresultaten betrekking hebben op Pro4all Cloud Services B.V. (en diens eventuele sub-verwerkers). De Audit en de resultaten mogen alleen met voorafgaande toestemming van Pro4all Cloud Services B.V. aan een derde inzichtelijk worden gemaakt, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. De (interne en externe) kosten van de Audit zijn voor rekening van Abonnee, tenzij uit de Audit blijkt dat Pro4all Cloud Services B.V. wezenlijk tekort komt of tekort is gekomen in de nakoming van haar verplichtingen opgenomen in dit artikel. Voor de aanvang van een Audit zullen partijen met elkaar overeenkomen wat de scope, planning en de duur van de Audit zal zijn en eveneens bepalen wat het uurtarief van Pro4all Cloud Services B.V. en haar Subverwerkers zal zijn voor de geboden ondersteuning. Het is Abonnee niet toegestaan een Audit op locatie te verzoeken indien Pro4all Cloud Services B.V. een recent intern of extern Audit rapport kan overleggen, dat toeziet op dezelfde locatie's waarvoor Abonnee een Audit verzoekt, tenzij Abonnee aantoonde dat een dergelijk intern of extern auditrapport niet voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Toepasselijke Wet.
- 9.17 Indien zich een Datalek voordoet ten aanzien van Persoonsgegevens die Pro4all Cloud Services B.V. of de door haar ingeschakelde Subverwerkers verwerkt, dan stelt Pro4all Cloud Services B.V. Abonnee zonder onredelijke vertraging, en in ieder geval binnen 48 uur, na kennisneming daarvan op de hoogte. Pro4all Cloud Services B.V. voorziet Abonnee daarbij van alle, redelijkerwijs benodigde informatie als zoals gesteld in de Toepasselijke Wet om Abonnee in staat te stellen zulks tijdig, juist en volledig te melden aan de bevoegde toezichthouder(s), (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) en de relevante Betrokkenen. Indien zich na de melding aan Abonnee zoals bedoeld in dit artikel, eventuele nieuwe, relevante ontwikkelingen voordoen, waaronder begrepen de maatregelen die Pro4all Cloud Services B.V. (waaronder begrepen: haar Subverwerker) treft om aan zijn kant de gevolgen van het incident te beperken en herhaling te voorkomen, dan stelt Pro4all Cloud Services B.V. Abonnee daarvan onverwijld op de hoogte.
- 9.18 Pro4all Cloud Services B.V. BV zal waar nodig Abonnee assisteren bij het adequaat informeren van de toezichthouder(s) en Betrokkenen over het betreffende beveiligingsincident conform het daarvoor bepaalde in de Toepasselijke Wet. Overhet niet bepaalde in artikel 9.11, zullen Partijen over en weer strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van eventuele Inbreuken en zullen Partijen Inbreuken enkel aan de bevoegde toezichthouder(s) en eventuele betrokkene(n) rapporteren overeenkomstig het bepaalde in de Toepasselijke Wet.
- 9.19 Abonnee geeft hierbij Pro4all Cloud Services B.V. haar toestemming, in algemene zin, om in het kader van de Overeenkomst gebruik te maken van diensten van sub-verwerkers zoals gespecificeerd op website van Pro4all Cloud Services B.V. <https://www.pro4all.nl/veiligheid>
- 9.20 Abonnee geeft hierbij Pro4all Cloud Services B.V. haar toestemming, in algemene zin, om in het kader van de Overeenkomst gebruik te maken van diensten van sub-verwerkers binnen de Europese Economische Ruimte alsmede van sub-verwerkers in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze landen een passend beschermingsniveau bieden. Indien Pro4all Cloud Services B.V. gebruik wenst te maken van diensten van sub-verwerkers gevestigd in een land dat geen passend beschermingsniveau biedt zoals hiervoor bedoeld, dient Pro4all Cloud Services B.V. eerst daartoe voorafgaande schriftelijke toestemming te ontvangen van Abonnee, welke toestemming Abonnee niet op onredelijke gronden zal onthouden. Abonnee zal diens toestemming niet onthouden indien de sub-verwerker voorkomt op de lijst van actieve gecertificeerde Privacy Shield organisaties die zich dienen te houden aan de Privacy Shield beginselen.

9.21 Pro4all Cloud Services B.V. zal alvorens een sub-verwerkers te vervangen dan wel een nieuwe sub-verwerker in te schakelen, zorgen dat het overzicht op <https://www.pro4all.nl/veiligheid> ge-update wordt. Abonnee zorgt voor periodiek raadpleging van <https://www.pro4all.nl/veiligheid> Indien Abonnee zich op redelijke gronden niet kan verenigen met de voorgenomen wijziging of toevoeging van een bepaalde sub-verwerker is het Abonnee toegestaan bezwaar te maken. Het is Pro4all Cloud Services B.V. toegestaan om binnen een termijn van 4 weken een alternatief te bieden, om de relevante dienst voort te zetten. Indien Pro4all Cloud Services B.V. geen alternatief biedt, dan is het Abonnee toegestaan om de Overeenkomst op te zeggen, zonder dat Pro4all Cloud Services B.V. tegenover Abonnee gehouden is tot schadevergoeding wegens de beëindiging. Pro4all Cloud Services B.V. zal aan de door hem ingeschakelde sub-verwerkers dezelfde verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit dit artikel 9 voortvloeien.

9.22 Na afloop of tussentijdse beëindiging van de Verwerkingsovereenkomst zal Pro4all Cloud Services B.V. binnen een redelijke termijn alle Persoonsgegevens aan Abonnee overdragen, en/of op verzoek van Abonnee alle persoonsgegevens vernietigen of verwijderen inclusief alle (kopieën van) elektronisch vastgelegde persoonsgegevens en schriftelijk bevestigen aan Abonnee dat alle persoonsgegevens zijn vernietigd of verwijderd. Indien op Pro4all Cloud Services B.V. de wettelijke plicht rust om te blijven verwerken, dan zal zij aan het verzoek van Abonnee voldoen voor zover zulks is toegestaan op grond van de Toepasselijke wet.

Pro4all Cloud Services B.V. gevestigd te Houttuinlaan 14, 3447 GM Woerden.
Ingeschreven in de handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 30175404.
Rechtsgeldig vertegenwoordigd door:
D.H.J. van der Woude
CEO Pro4all Cloud Services B.V.
03-05-2018