

# Pro4all | Algemene Voorwaarden

November 2021

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van **Pro4all Cloud Services B.V.** gevestigd aan de Houwtuinlaan 14, 3447 GM in Woerden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 30175404, handelend onder de naam "**Pro4all**".

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst die wordt gesloten tussen Pro4all en de natuurlijke- of rechtspersonen handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die van Pro4All diensten en/of goederen afnemen (hierna: "**Opdrachtgever**") en zijn ingedeeld in verschillende modules. Module A bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op iedere overeenkomst. De bepalingen in de overige modules zijn van toepassing zoals hieronder beschreven.

**Module A** – De algemene bepalingen die van toepassing zijn op iedere overeenkomst, ongeacht de afgenomen diensten en/of goederen, welk wordt aangegaan met Pro4all.

**Module B** – Aanvullende bepalingen voor het afnemen van dienstverlening van Pro4all door Opdrachtgever.

**Module C** – Aanvullende regels omtrent de ontwikkeling en levering van (webbased) softwareapplicaties.

**Module D** – Aanvullende regels omtrent het gebruik en onderhoud van (webbased) softwareapplicaties.

**Module E** – De verwerkersovereenkomst tussen Pro4all en Opdrachtgever.

De Algemene Voorwaarden bevat belangrijke informatie voor u als Opdrachtgever. Lees deze daarom goed door. Wij raden u verder aan deze voorwaarden op te slaan of af te drukken, zodat u ze op een later moment nog eens kunt teruglezen.

<b>Module A:</b>	<b>Algemeen.....</b>	<b>1</b>
<b>Module B:</b>	<b>Dienstverlening.....</b>	<b>8</b>
<b>Module C:</b>	<b>Ontwikkeling en levering van (webbased) softwareapplicaties .....</b>	<b>11</b>
<b>Module D:</b>	<b>Gebruik en onderhoud van (webbased) softwareapplicaties .....</b>	<b>13</b>
<b>Module E:</b>	<b>Verwerkersovereenkomst   Pro4all .....</b>	<b>15</b>

## Module A: Algemeen

### Artikel 1. Definities

- 1.1. Algemene voorwaarden:** onderhavige algemene voorwaarden.
- 1.2. Dienst(en):** diensten zoals beschreven in en geleverd onder de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het leveren van adviesdiensten (waaronder data-analyse), het geven van trainingen en cursussen, ondersteuning bij het gebruik van de digitale tools, detachering, het faciliteren van hostingdiensten, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren

- of beheren van softwareapplicaties, Websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken.
- 1.3. **Eindgebruiker:** te weten medewerkers/werknemers van Opdrachtgever, natuurlijke- of rechtspersoon die de door Pro4all ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst of het geleverde Goed gebruikt.
  - 1.4. **Goederen:** alle zaken geleverd onder de Overeenkomst.
  - 1.5. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
  - 1.6. **Klantdata:** alle door Opdrachtgever of zijn Eindgebruikers op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Goederen en/of Dienst(en) opgeslagen gegevens.
  - 1.7. **Materialen:** alle Websites, (web)applicaties, databestanden, apparatuur, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en (andere) voortbrengselen van de geest, niet zijnde Klantdata, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden.
  - 1.8. **Offerte:** een Schriftelijk aanbod van Pro4all.
  - 1.9. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Pro4all de Overeenkomst sluit.
  - 1.10. **Overeenkomst:** overeenkomst tussen Pro4all en Opdrachtgever op grond waarvan Pro4all de Dienst en/of hardware zal (doen) leveren aan Opdrachtgever en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
  - 1.11. **Partij(en):** Pro4all en Opdrachtgever tezamen of afzonderlijk.
  - 1.12. **Pro4all:** te weten "leverancier", Pro4all Cloud Services B.V. gevestigd aan de Houwtuinlaan 14, 3447 GM te Woerden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30175404.
  - 1.13. **Schriftelijk:** onder schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
  - 1.14. **Website:** de website van Pro4all, te raadplegen via <https://www.pro4all.nl>, en alle bijbehorende subdomeinen.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere onderhandeling, Offerte en Overeenkomst tussen Pro4all en Opdrachtgever, Pro4all voor zover door Partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden Schriftelijk is afgeweken.
- 2.2. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. 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 op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht worden.
- 2.4. De administratie van Pro4all is leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.
- 2.5. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
  - aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
  - verwerkersovereenkomst;
  - service level agreement;
  - Algemene Voorwaarden.

- 2.6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende modules van deze Algemene Voorwaarden zullen ten aanzien van de betreffende Goederen of Diensten telkens de bepalingen opgenomen in de meest specifiek van toepassing zijnde module voorrang hebben. De Module F – Persoonsgegevens zal bij tegenstrijdigheden altijd voorrang hebben ten opzichte van de andere modules.

### **Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst**

- 3.1. Alle Offertes van Pro4all zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij in de Offerte anders is aangegeven. Pro4all is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien Pro4all daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 3.2. 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.
- 3.3. Pro4all is alleen gebonden aan een, door een potentiële Opdrachtgever gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van Pro4all, indien Pro4all de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 3.4. De Overeenkomst komt tot stand door de Schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de Offerte of een ander aanbod van Pro4all en de daaropvolgende, al dan niet automatisch gegenereerde, bevestiging van Pro4all..
- 3.5. Door Pro4all verstrekte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, 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.
- 3.6. Indien enige van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Partijen zullen de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 3.7. Pro4all kan haar rechten en verplichtingen die voortvloeien 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.
- 3.8. Producten en/of Diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Goederen en Diensten. Indien dat het geval is, gelden voor (het gebruik van) die producten en/of Diensten aanvullend de (algemene) voorwaarden van de betreffende derde met terzijdestelling van de daarvan afwijkende voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden. Klant kan alle aanvullende voorwaarden via het overzicht aanvullende voorwaarden, te vinden via [www.pro4all.nl](http://www.pro4all.nl), raadplegen en downloaden.

### **Artikel 4. Duur en einde van de Overeenkomst**

- 4.1. 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 (1) maand voor het verstrijken van de overeengekomen termijn Schriftelijk opzegt.
- 4.2. Voor een eenmalige Overeenkomst geldt dat deze voortduurt voor de duur van de voltooiing van de Overeenkomst.
- 4.3. De Overeenkomst kan niet tussentijds worden beëindigd voor zover niet anders bij deze Algemene Voorwaarden bepaald.
- 4.4. Pro4all kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk opschorten of opzeggen 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.

- 4.5. Indien Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting jegens Pro4all, dan is Pro4all gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of op te zeggen.
- 4.6. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitdrukkelijk uitgesloten.

#### **Artikel 5. Prijs en betaling**

- 5.1. 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.
- 5.2. Alle prijzen in iedere aanbieding of Offerte en op de Pro4all Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert te allen tijde de Overeenkomst.
- 5.3. Indien een prijs in een Offerte of aanbod is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Pro4all het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 5.4. Pro4all is gerechtigd tarieven en prijzen jaarlijks, aan het begin van het kalenderjaar te indexeren aan de hand van het prijsindexcijfer van de Consumentenprijsindex zoals vastgesteld door het CBS.
- 5.5. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Pro4all tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- 5.6. Lid 4 en 5 van dit artikel maken een uitzondering op het recht van Opdrachtgever om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Indien Pro4all de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is Pro4all gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Opdrachtgever, door te voeren.
- 5.7. Buiten de in lid 4 en 5 van dit artikel genoemde gevallen is Pro4all gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te verhogen. Pro4all zal Opdrachtgever hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Opdrachtgever heeft bij een dergelijke prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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. Pro4all kan 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. Deze kosten komen voor rekening van Opdrachtgever zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.
- 5.10. Reiskosten, parkeerkosten, verblijfskosten en overige onkosten zijn niet bij de prijzen inbegrepen en kunnen aanvullend in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 6. Opschorting**

- 6.1. 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.

#### **Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud**

- 7.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken en Intellectuele Eigendomsrechten (voor zover enige overdracht daarvan expliciet Schriftelijk is overeengekomen middels een aparte overeenkomst) 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 5.4 van deze Algemene Voorwaarden, volledig aan Pro4all zijn voldaan.
- 7.2. 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.

#### **Artikel 8. Intellectuele Eigendomsrechten**

- 8.1. Alle rechten van Intellectueel eigendom op alle krachtens de Overeenkomst door Pro4all 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 of diens licentiegevers.
- 8.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging, openbaarmaking of verspreiding van die softwareapplicaties, websites, databestanden of andere Materialen is uitgesloten.
- 8.3. 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 door Pro4all geleverde softwareapplicaties, Websites, Goederen of Materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 8.4. Het is Pro4all toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de softwareapplicatie, het Goed of het Materiaal of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de softwareapplicatie, het Goed of het Materiaal. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
- 8.5. Het is verboden voor Opdrachtgever om de broncode te achterhalen middels decompilatie en Opdrachtgever heeft geen recht van inzage van de broncode tenzij, dit specifiek tussen Partijen is overeengekomen of wanneer dwingend recht dit voorschrijft.
- 8.6. Indien Pro4all opensourcesoftware heeft verwerkt in de door Pro4all de exclusief voor Opdrachtgever ontwikkelde Materialen, dan zal Pro4all aangeven welke opensourcelicenties hierop van toepassing zijn. Opdrachtgever zal deze opensourcelicenties naleven.
- 8.7. Het is toegestaan de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Opdrachtgever te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever te hebben verkregen.
- 8.8. Klantdata die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Diensten is en blijft eigendom van Opdrachtgever (of diens Eindgebruikers). De zeggenschap over de Klantdata berust zodoende te allen tijde bij Opdrachtgever (of diens Eindgebruikers). Pro4all heeft een beperkt gebruiksrecht om de Klantdata in te zetten voor de levering van de Dienst(en) en/of Goederen, inclusief toekomstige aspecten daarvan.

#### **Artikel 9. Verplichtingen Opdrachtgever**

- 9.1. 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.
- 9.2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de geleverde Goederen, softwareapplicaties, 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.
- 9.3. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, Goederen, Materialen, 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.
- 9.4. 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.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid Pro4all en vrijwaring**

- 10.1. 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.
- 10.2. 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, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Pro4all voorgeschreven zaken, Materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Pro4all voorgeschreven (toe)leveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in Artikel 10.1 en Artikel 10.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 10.3. 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.
- 10.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade Schriftelijk aan Pro4all meldt binnen een termijn van dertig (30) dagen na ontdekking.
- 10.5. 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.
- 10.6. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Pro4all zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

- 10.7. Enige in de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden opgenomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Pro4all of in geval van schade door dood of zwaar lichamelijk letsel.
- 10.8. 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.

#### **Artikel 11. Overmacht**

- 11.1. 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 (toe)leveranciers, overmacht van (toe)leveranciers van Pro4all, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van (toe)leveranciers die door Opdrachtgever aan Pro4all zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, Materialen, softwareapplicaties van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Pro4all is voorgeschreven.
- 11.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### **Artikel 12. Ondersteuning**

- 12.1. Pro4all biedt ondersteuning bij levering van de Dienst(en) en/of Goederen zoals vermeld in de Overeenkomst, eventueel aangevuld met een service level agreement.
- 12.2. Pro4all kan beperkingen stellen aan het gebruik van de aangeboden vormen van ondersteuning. Daarnaast staat het Pro4all vrij om beschikbaarheid en reactietijden van de ondersteuning vast te stellen en/of te wijzigen, tenzij anders overeengekomen.
- 12.3. Nadere en aanvullende afspraken over (afwijkende) beschikbaarheid van (telefonische) ondersteuning en de reactietijden zullen, indien door Partijen overeengekomen, worden vastgelegd in een service level agreement.

#### **Artikel 13. Back-up**

- 13.1. Alleen als dit expliciet is overeengekomen in de Overeenkomst of service level agreement zal Pro4all regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Pro4all opgeslagen Klantdata, en deze op verzoek, eventueel tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen, conform de afspraken zoals neergelegd in de betreffende Overeenkomst of service level agreement.
- 13.2. Reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om een reservekopie van de Klantdata bij beëindiging of ontbinding te verzoeken conform Module A:Artikel 15.

#### **Artikel 14. Persoonsgegevens**

- 14.1. Pro4all verwerkt persoonsgegevens conform de op de Website gepubliceerde privacyverklaring en de tussen Partijen afgesloten verwerkersovereenkomst welke te vinden is in [Module F](#) onderaan dit document.

#### **Artikel 15. Exit-regeling**

- 15.1. Pro4all zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst, en in overeenstemming met de Overeenkomst, op verzoek van Opdrachtgever, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht van Klantdata naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Voorgaande is te allen tijde beperkt tot de mogelijkheden zoals deze door Pro4all worden aangeboden en geldt alleen indien Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.
- 15.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal Pro4all haar op dat moment geldende tarief voor Opdrachtgever hanteren. Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 16. Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 16.1. 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 het arrondissement waar Pro4all gevestigd is.

## **Module B: Dienstverlening**

#### **Artikel 17. Toepasselijkheid**

- 17.1. 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.

#### **Artikel 18. Uitvoering**

- 18.1. Pro4all zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap en in voorkomend geval in overeenstemming met de met Opdrachtgever Schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Pro4all worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Pro4all uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 18.2. Pro4all heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf is overeengekomen.
- 18.3. Indien de medewerkers van Pro4all of door Pro4all ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op het kantoor van Opdrachtgever of op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, zal Opdrachtgever kosteloos alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn.
- 18.4. Indien de uitvoering van een opdracht onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst en de opdracht is verleend met oog op de uitvoering van die opdracht door een bepaalde persoon, dan mag Pro4all de opdracht onder zijn verantwoordelijkheid ook laten uitvoeren door een ander persoon.
- 18.5. 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.



- 18.6. 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.
- 18.7. 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.
- 18.8. 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 Artikel 5.8 gestelde.

#### **Artikel 19. Wijziging en meerwerk**

- 19.1. 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 worden deze werkzaamheden gekenmerkt als meerwerk en 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.
- 19.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, 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.
- 19.3. Voor zover door de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Pro4all Opdrachtgever desgevraagd tevoren Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 19.4. Voor meerwerk waarvan Pro4all kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Opdrachtgever, heeft Pro4all geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van Pro4all dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 20. Pro4all heeft het recht om een verzoek tot meerwerk te weigeren. Gebruiksregels**

- 20.1. Opdrachtgever garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
  - a) kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
  - b) inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
  - c) informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
  - d) een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
  - e) hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
  - f) kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden.

- 20.2. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan om via de Diensten (ongevraagde) commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
- 20.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Pro4all of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Pro4all, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Pro4all, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 20.4. Indien Pro4all vaststelt dat Opdrachtgever de in Artikel 20.1 of de toepasselijke wet- en regelgeving heeft overtreden, is Pro4all gerechtigd maatregelen te treffen om dergelijke overtreding ten einde te brengen. Dergelijke maatregelen kunnen onder andere de opschorting of beëindiging van de Overeenkomst of de betreffende Dienst(en) en/of Goederen betreffen.
- 20.5. Indien naar het oordeel van Pro4all hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de kassasystemen of het netwerk van Pro4all of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Pro4all gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Pro4all mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
- 20.6. Pro4all is gerechtigd om alle schade die zij lijdt en kosten die zij maakt als gevolg van een overtreding door Opdrachtgever van Artikel 20.4 te verhalen op Opdrachtgever.
- 20.7. Pro4all is nimmer gehouden tot het vergoeden van eventuele schade aan de zijde van Opdrachtgever als gevolg van het nemen van maatregelen zoals beschreven in Artikel 20.4.

#### **Artikel 21. Notice-and-takedown**

- 21.1. Indien Pro4all van oordeel is dat met gebruikmaking van de Diensten onrechtmatige Materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Diensten en/of Goederen anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Pro4all gerechtigd zijn de betreffende Materialen te verwijderen, zonder daarbij een back-up te hoeven maken. Pro4all zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken en zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.
- 21.2. Pro4all is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, mits aan de daarvoor geldende jurisprudentiële eisen is voldaan.
- 21.3. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare Materialen, dan is Pro4all gerechtigd hiervan aangifte te doen. Pro4all kan hierbij de gegevens en alle relevante informatie over Opdrachtgever en derden (waaronder klanten van Opdrachtgever) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Pro4all verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 21.4. Pro4all zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Opdrachtgever of diens klanten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de gegevens dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
- 21.5. Opdrachtgever vrijwaart en zal Pro4all schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de gegevens die door Opdrachtgever, de klanten van Opdrachtgever en/of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via de Dienst.

#### **Artikel 22. Adviesdiensten**

- 22.1. Ten aanzien van de Materialen geleverd door Pro4all onder de Overeenkomst in het kader adviesdiensten (hierna: "**Adviesmaterialen**") verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend de niet-

- exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare rechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die nader worden toegekend.
- 22.2. Pro4all zal zich inspannen om te verzekeren dat alle in het kader van de Overeenkomst verstrekte Adviesmaterialen actueel en accuraat zijn, maar aanvaardt geen risico voor enig gebruik dat Opdrachtgever hiervan wenst te maken.
  - 22.3. Adviesmaterialen worden door Opdrachtgever slechts aangewend voor eigen gebruik en het overeengekomen doel, tenzij anders overeengekomen. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever de door Pro4all opgestelde Adviesmaterialen alleen gebruiken voor de in de Overeenkomst aangegeven bestemmingen. Bij schending van deze bepaling is Pro4all gerechtigd het door Pro4all gehanteerde standaardtarief voor het betreffende gebruik van de Adviesmaterialen, met een toeslag van vijftig procent (50%) voor het ongeautoriseerde gebruik door Opdrachtgever, in rekening te brengen, onverminderd het recht van Pro4all om (aanvullende) schadevergoeding te vorderen. Bovendien heeft Pro4all in dat geval het recht om de gebruikslicentie ten aanzien van de Adviesmaterialen in te trekken.
  - 22.4. Pro4all levert Adviesmaterialen bestaande uit rapportages, dataoverzichten of verslagen indien dit een standaard onderdeel is van de geleverde Dienst of Partijen dit Schriftelijk overeengekomen zijn.
  - 22.5. De vorm en frequentie van de hiervoor genoemde rapportages, dataoverzichten of verslagen wordt neergelegd in de Overeenkomst.
  - 22.6. Pro4all kan niet garanderen dat eventuele in het kader van deze Overeenkomst aangeleverde (geautomatiseerde) Adviesmaterialen volledig vrij zijn van fouten.

### **Artikel 23. Training**

- 23.1. Dit Artikel 23 is van toepassing indien Opdrachtgever bij Pro4all Diensten afneemt op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke. Voor zover de dienstverlening van Pro4all bestaat uit het verzorgen van dergelijke Diensten, kan Pro4all steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.
- 23.2. Tenzij training plaatsvindt op een door Pro4all aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever zorg voor de beschikbaarheid van een geschikte ruimte en de aanwezigheid van de bij de training benodigde faciliteiten.
- 23.3. Opdrachtgever dient, met behulp van de informatie verstrekt door Pro4all, zelf na te gaan of het niveau van deelnemers aansluit bij de training.
- 23.4. Tenzij er sprake is van een training die voor een specifieke Opdrachtgever is ontwikkeld, behoudt Pro4all het recht om de locatie van trainingen te wijzigen of trainingen te combineren of samen te voegen.
- 23.5. Annulering van de training of afwezigheid van deelnemers zal in geen geval resulteren in een verplichting voor Pro4all tot restitutie van het voor de training overeengekomen bedrag.
- 23.6. Documentatie en opleidingsmateriaal is niet inbegrepen bij de training, tenzij anders overeengekomen.

## **Module C: Ontwikkeling en levering van (webbased) softwareapplicaties**

### **Artikel 24. Toepasselijkheid**

- 24.1. 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.

**Artikel 25. Ontwikkeling van softwareapplicatie**

- 25.1. 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.
- 25.2. 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.

**Artikel 26. Aflevering, installatie en acceptatie**

- 26.1. 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.
- 26.2. Pro4all zal de (webbased) softwareapplicaties op de overeengekomen sort en format informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren en, indien een door Pro4all uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, de softwareapplicatie bij Opdrachtgever installeren.
- 26.3. Indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) 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.
- 26.4. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtnemer de (webbased) softwareapplicatie in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Pro4all ingevolge de garantie van Artikel 29.
- 26.5. 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 26.3 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van Artikel 26.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens Artikel 26.8 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.

- 26.6. 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.
- 26.7. 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 29, 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.
- 26.8. 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.
- 26.9. Acceptatie van de (webbased) softwareapplicatie op een der wijzen als bedoeld in Artikel 26.3 heeft tot gevolg dat Pro4all ten volle gekwet 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 **Error! Reference source not found.** betreffende kleine gebreken en Artikel 29 betreffende garantie.
- 26.10. 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.

## Module D: Gebruik en onderhoud van (webbased) softwareapplicaties

### Artikel 27. Toepasselijkheid

- 27.1. De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud 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) softwareapplicatie, alsmede de door Pro4all in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde specifieke (webbased) softwareapplicaties.
- 27.2. Artikel 26 is op dit module van overeenkomstige toepassing.

### Artikel 28. Verbruiksrecht en Total Services

- 28.1. De softwareapplicatie wordt aangeboden op basis van de 'Total Service' Software-as-a-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 in de vorm van een licentie. 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, webserver en mailserver, ( iii) toegang voor alle gebruikers tot de support Website, waar de eventueel noodzakelijk- en additionele software gedownload kan worden.
- 28.2. Hosten van informatie vindt plaats in een beveiligd rekencentrum. Het rekencentrum is ISO-9001 gecertificeerd. De gegevens worden middels industriestandaard encrypted verstuurd.

- 28.3. Onverminderd het bepaalde in Artikel 28.1 verleent Pro4all Opdrachtgever het niet- exclusieve recht tot het gebruik van de (webbased) softwareapplicatie. Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de (webbased) softwareapplicatie uit te voeren.
- 28.4. De softwareapplicatie mag door Opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt vooreen bepaald aantal gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- 28.5. 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.

#### **Artikel 29. Garantie**

- 29.1. In geval van maatwerk zal Pro4all zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de (webbased) softwareapplicatie 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.
- 29.2. Herstel van fouten zal geschieden op een door Pro4all te bepalen locatie. Pro4all is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de (webbased) softwareapplicatie aan te brengen.
- 29.3. Pro4all heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### **Artikel 30. Beschikbaarheid en onderhoud**

- 30.1. Pro4all zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren. Pro4all biedt echter geen garanties over kwaliteit en beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in een service level agreement.
- 30.2. Voor nader uitgewerkte afspraken omtrent de beschikbaarheid en onderhoud van de Dienst(en) wordt verwezen naar de tussen Partijen gesloten service level agreement.
- 30.3. 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.

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

## Module E: Verwerkersovereenkomst | Pro4all

Deze verwerkersovereenkomst ("Verwerkersovereenkomst") beschrijft de voorwaarden van de verwerking van persoonsgegevens door Pro4all Cloud Services B.V. (hierna: Pro4all) ten behoeve van de Opdrachtgever, op basis van de Overeenkomst tussen Partijen. Deze Verwerkersovereenkomst vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Algemene Voorwaarden van Pro4all.

### **Artikel 31. Definities**

- 31.1. Indien definities worden gebruikt die overeenkomen met de definities in de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: "AVG"), hebben deze definities dezelfde betekenis.
- 31.2. Pro4all wordt aangemerkt als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de AVG en Opdrachtgever wordt aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG.
- 31.3. Pro4all verwerkt ter uitvoering van haar dienstverlening persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 van de AVG, in opdracht van Opdrachtgever.

### **Artikel 32. Doeleinden van verwerking**

- 32.1. Pro4all verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 32.2. De verwerking heeft betrekking op de door Opdrachtgever gestelde verwerkingsdoelen, ten aanzien van de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen zoals opgenomen in Annex A van deze Verwerkersovereenkomst.
- 32.3. In aanvulling op artikel 2.1 mag Pro4all de in Annex A opgenomen persoonsgegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses ter verbetering van de eigen dienstverlening. Daarnaast mag Pro4all deze persoonsgegevens anonimiseren om deze verder te gebruiken voor eigen doeleinden. Opdrachtgever zal hierover conform Artikel 14 van de Algemene Voorwaarden van Pro4all informeren richting betrokkenen en betrokkenen wijzen op de bezwaarmogelijkheid.

### **Artikel 33. Verplichtingen verwerker**

- 33.1. Pro4all verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever enkel voor de in artikel 2 bedoelde doeleinden.
- 33.2. Pro4all zal bij de verwerking van persoonsgegevens handelen in overeenstemming met de AVG.
- 33.3. Pro4all stelt Opdrachtgever op de hoogte indien naar zijn oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of anderszins onredelijk zijn.

- 33.4. Pro4all zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen. Dit betreft het verlenen van bijstand bij het vervullen van diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG. Pro4all mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- 33.5. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Pro4all tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

#### **Artikel 34. Inschakelen van subverwerkers**

- 34.1. Pro4all mag in het kader van de Verwerkersovereenkomst gebruik maken van subverwerkers.
- 34.2. Een lijst van subverwerker(s) die door Pro4all bij aangaan van deze Verwerkersovereenkomst zijn ingeschakeld, is opgenomen in Annex B.
- 34.3. Een actuele lijst van subverwerkers is beschikbaar binnen het portal of kan aangevraagd worden via [info@pro4all.nl](mailto:info@pro4all.nl).
- 34.4. Pro4all zal Opdrachtgever op de hoogte brengen van enige nieuwe subverwerker. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, nieuwe of te wijzigen subverwerker(s), Schriftelijk en binnen twee weken, na verzending van de berichtgeving hierover van Pro4all, gemotiveerd bezwaar te maken. Indien Opdrachtgever bezwaar maakt, zullen Partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- 34.5. Pro4all zal aan de door hem ingeschakelde subverwerkers overeenkomstige verplichtingen opleggen als tussen Opdrachtgever en Pro4all zijn overeengekomen.
- 34.6. Pro4all staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze subverwerkers en is bij fouten van deze subverwerkers richting Opdrachtgever zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

#### **Artikel 35. Doorgifte van persoonsgegevens**

- 35.1. Pro4all mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Daarnaast mag Pro4all de persoonsgegevens doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en Pro4all voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.
- 35.2. Pro4all is hierbij gemachtigd om, waar nodig (om een passend beschermingsniveau te waarborgen, zoals uiteengezet onder punt 5.1.), een modelcontract op naam van Opdrachtgever te sluiten betreffende de overdracht van persoonsgegevens van een verwerkingsverantwoordelijke gevestigd in de EER naar een verwerker buiten de EER, in overeenstemming met het besluit van de Commissie van 5 februari 2010 (2010/87/EU).
- 35.3. Een lijst van verwerkingslocaties ten tijde van het aangaan van deze Verwerkersovereenkomst is opgenomen in Annex B van deze Verwerkersovereenkomst.
- 35.4. Een actuele lijst van verwerkingslocaties is beschikbaar binnen het portal of kan aangevraagd worden via [info@pro4all.nl](mailto:info@pro4all.nl).

#### **Artikel 36. Geheimhoudingsplicht**

- 36.1. Op alle persoonsgegevens die Pro4all van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.



- 36.2. Pro4all zorgt ervoor dat de personen die bevoegd zijn om de persoonsgegevens te verwerken, contractueel verplicht zijn aan een geheimhoudingsplicht.
- 36.3. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkerovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.
- 36.4. Indien Pro4all op grond van een wettelijke verplichting of een gerechtelijke uitspraak verplicht is om persoonsgegevens die door Opdrachtgever zijn verstrekt, af te staan aan een derde, zal Pro4all Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen, tenzij dat wettelijk verboden is.

#### **Artikel 37. Meldplicht datalekken**

- 37.1. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 van de AVG (hierna: "Datalek"), aan de toezichthouder en/of betrokkenen.
- 37.2. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Pro4all Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging op de hoogte van het Datalek. Daarbij zal Pro4all redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en verdere en toekomstige Datalekken te voorkomen.
- 37.3. Voor zover noodzakelijk en redelijk, zal Pro4all bijstaand verlenen aan Opdrachtgever, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, ten aanzien van (nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van) het Datalek.
- 37.4. De kennisgeving aan Opdrachtgever omvat, voor zover op dat moment bekend, in ieder geval:
- a) de aard van het Datalek;
  - b) de (te verwachten) gevolgen van het Datalek;
  - c) welke categorieën persoonsgegevens zijn getroffen door het Datalek;
  - d) of en hoe de betreffende persoonsgegevens waren beveiligd;
  - e) de (voorgestelde) maatregelen om de gevolgen van het Datalek te beperken of verdere Datalekken te voorkomen;
  - f) de categorieën betrokkenen;
  - g) het (geschatte) aantal betrokkenen; en
  - h) eventueel afwijkende contactgegevens voor de opvolging van de melding.

#### **Artikel 38. Rechten van betrokkenen**

- 38.1. In het geval een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten uit Hoofdstuk III van de AVG richt aan Pro4all, zal Pro4all het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.
- 38.2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Opdrachtgever zal Pro4all, indien Opdrachtgever dit verlangt, medewerking verlenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Pro4all mag hiervoor redelijke kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.

#### **Artikel 39. Beveiliging**

- 39.1. Pro4all zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

- 39.2. Pro4all staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Pro4all zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 39.3. Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan Pro4all ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

**Artikel 40. Audit**

- 40.1. Opdrachtgever heeft het recht maximaal één keer per jaar de naleving van de verplichtingen van Pro4all in deze Verwerkersovereenkomst te laten controleren. Opdrachtgever kan dit laten controleren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding gebonden is, ingeval sprake is van een redelijk, Schriftelijk gecommuniceerd en gegrond vermoeden van overtreding van deze Verwerkersovereenkomst.
- 40.2. Indien er in een jaar reeds een audit door een onafhankelijke derde is uitgevoerd, kan Pro4all volstaan, in tegenstelling tot hetgeen is geregeld in het voorgaande lid, met het geven van toegang tot de relevante gedeelten van het rapport, indien er binnen datzelfde jaar wederom om een controle van naleving van de verplichtingen van Pro4all in de Verwerkersovereenkomst wordt verzocht.
- 40.3. Pro4all en Opdrachtgever besluiten gezamenlijk over de datum, het tijdstip en de omvang van de audit.
- 40.4. Pro4all zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 40.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 40.6. De kosten van de hiervoor beschreven audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij en voor zover uit deze audit blijkt dat Pro4all toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst. In dat geval komen de kosten van de audit voor rekening van Pro4all.
- 40.7. De audit en de resultaten daarvan zullen door Opdrachtgever vertrouwelijk worden behandeld.

**Artikel 41. Aansprakelijkheid**

- 10.1 Partijen komen overeen dat in het kader van aansprakelijkheid de regeling in de Algemene Voorwaarden van Pro4all geldt.

**Artikel 42. Beëindigen van de Verwerkersovereenkomst**

- 42.1. Bij de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal Pro4all zonder onredelijke vertraging, op verzoek en kosten van Opdrachtgever:
- a) de persoonsgegevens zoals zich op de infrastructuur (onder beheer) van Pro4all bevinden, terugbezorgen aan Opdrachtgever; of
  - b) de persoonsgegevens zo spoedig mogelijk wissen.

**Aan de Verwerkersovereenkomst zijn toegevoegd:**

- Annex A Specificatie van persoonsgegevens en categorieën betrokkenen
- Annex B Subverwerker(s)

## Annex A Specificatie van persoonsgegevens en categorieën betrokkenen

### Persoonsgegevens

Pro4all zal in het kader van de Overeenkomst, op instructie van Opdrachtgever, in ieder geval de volgende persoonsgegevens verwerken van betrokkenen:

- Naam
- Bedrijfsnaam
- E-mailadres

En facultatief de volgende persoonsgegevens:

- Adresgegevens
- Contactgegevens (o.a. telefoonnummer en e-mailadres)
- Functiegegevens

Van Opdrachtgever worden bovendien de volgende gegevens vastgelegd in het ERP systeem ten behoeve van de registratie van het abonnement en het versturen van facturen:

- Bedrijfsnaam
- Adresgegevens bedrijf
- Contactgegevens contactpersoon bedrijf (o.a. telefoonnummer en e-mailadres)

Onder betrokkenen vallen:

- Opdrachtgever
- Medewerkers van Opdrachtgever (waaronder mede begrepen potentiële werknemers, zelfstandigen en vrijwilligers)

*Opdrachtgever garandeert dat de beschrijving van persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen in deze Annex A volledig en correct is en vrijwaart Pro4all voor alle fouten en claims die kunnen voortvloeien uit een schending van deze verklaring en garantie.*

## Annex B Subverwerker(s)

*Een actuele lijst van subverwerker(s) kan aangevraagd worden via [info@pro4all.nl](mailto:info@pro4all.nl).*