

## Algemene Voorwaarden

### 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Bewonersplein diensten verricht op het gebied van Software as a Service (SaaS).
- 1.2 Onder Software as a Service wordt verstaan: het door Bewonersplein 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager van de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 1.3 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.4 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Bewonersplein en cliënt zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

### 2. Dienstverlening

- 2.1 Bewonersplein zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Software as a Service verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal Bewonersplein de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Bewonersplein aangeduide infrastructuur installeren. Bewonersplein is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door beheerders, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstellingen.
- 2.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Bewonersplein niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.4 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Bewonersplein telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde apparatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Bewonersplein kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Bewonersplein zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Bewonersplein kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke kantoor tijden.
- 2.5 Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënten omvat, zal Bewonersplein met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Bewonersplein gebruikelijke termijnen. Bewonersplein zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.6 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Bewonersplein gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

### 3. Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Bewonersplein zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in overeenkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Bewonersplein worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Bewonersplein uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

- 3.2 Bewonersplein verricht de dienstverlening slechts in opdracht van de cliënt. Indien Bewonersplein op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- 3.3 Bewonersplein kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Bewonersplein cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Bewonersplein de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 3.4 Bewonersplein kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Bewonersplein is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Bewonersplein kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Bewonersplein zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- 3.6 Indien Bewonersplein dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Bewonersplein te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Bewonersplein de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door Bewonersplein worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Bewonersplein ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Bewonersplein verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Bewonersplein.
- 3.7 Alle door Bewonersplein bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectueel eigendom van Bewonersplein of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Bewonersplein.
- 3.8 Bewonersplein is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Software as a Service aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur te verstrekken.

#### **4. Service Level Agreement**

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal Bewonersplein steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Bewonersplein zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Bewonersplein gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

#### **5. Duur**

- 5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of Bewonersplein de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

#### **6. Betaling**

- 6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Bewonersplein verleende dienstverlening telkens per jaar in de maand januari vooraf verschuldigd.

#### **7. Garantie**

- 7.1 Bewonersplein staat er niet voor in dat de in het kader van Software as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur foutloos zijn en zonder

onderbrekingen functioneren. Bewonersplein zal er zich voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Bewonersplein zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Bewonersplein zijn gemeld. Bewonersplein kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Bewonersplein staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Bewonersplein is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Bewonersplein is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan Bewonersplein volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.

- 7.2 Bewonersplein is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 7.3 Bewonersplein staat er niet voor in dat de in het kader van Software as a Service aan cliënt ter beschikking stellen en ter beschikking te houden programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## **8. Verwerking persoonsgegevens**

- 8.1 Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Software as a Service door Bewonersplein ter beschikking gestelde software.
- 8.2 De volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt wordt verwerkt ligt bij de cliënt. Cliënt staat er jegens Bewonersplein voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart Bewonersplein tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 8.3 Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (AVG) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de cliënt. Partijen houden het er voor dat de Bewonersplein ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Algemene verordening persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Bewonersplein begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.