

ALGEMENE VOORWAARDEN PERNEXUS IT SOLUTIONS

Versie management:

Datum	Versie	Door	Korte beschrijving
28-01-2022	0.1	M.Wijkstra	Draft versie
11-02-2022	0.2	M.Wijkstra	Klant versie na input P.Koop
22-09-2022	0.3	M.Wijkstra	Kleine aanvullingen
21-12-2022	0.4	M.Wijkstra	Aanpassing artikel 11 punt 45 en 46 – gewijzigd rekeningnummer

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Algemeen:	3
Artikel 2 – Offertes een aanbiedingen:	3
Artikel 3 – Prijs:	3
Artikel 3 – Overeenkomst:	3
Artikel 4 – Betalingen en incassokosten:	4
Artikel 5 – Gebruik van onze software:	4
Artikel 6 – Beschikbaarheid en onderhoud:	5
Artikel 7 – Derden:	6
Artikel 8 – Overmacht:.....	6
Artikel 9– Intellectueel eigendomsrecht	6
Artikel 10 - Geheimhouding	6
Artikel 11 – Aansprakelijkheid.....	7
Artikel 12 – Toepasselijk recht.....	7
Artikel 13 – Bevoegde rechter	8

ALGEMENE VOORWAARDEN PERNEXUS IT SOLUTIONS

Pernexus IT Solutions biedt software als “Software as a Service” aan. Ook wel beter bekend als SAAS-oplossing. Deze SAAS-applicatie inrichting zal via internet toegang bieden aan de gebruikers van het systeem conform afgesloten licentiemodel. Op het gebruik van deze inrichting zijn de algemene voorwaarden van Pernexus IT Solutions van toepassing. Tevens berust op de inrichting een Service Level Agreement (SLA).

Mocht u vragen hebben over de algemene voorwaarden dan kunt u met ons contact opnemen via aangegeven contactgegevens.

Pernexus IT Solutions heeft het recht de algemene voorwaarden te wijzigen. Als gebruiker stemt u er automatisch mee in dat de laatste versie altijd van toepassing zal zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst. Afwijkende afspraken gelden alleen als deze schriftelijk door ons zijn aanvaard.

Artikel 1 - Algemeen:

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst die tussen u en Pernexus IT Solutions schriftelijk is overeengekomen.
2. Op verzoek zenden wij u graag de laatst geldende algemene voorwaarden toe. Via onze contactgegevens kunt u deze opvragen.
3. Indien een deel van onze algemene voorwaarden zijn herroepen of nietig verklaart, verandert dat niets aan de geldigheid. In lijn met de laatst geldende inhoud zullen deze zijn herroepen door aangepaste of vervangende tekst.
4. In overige communicatie uitingen gelden in basis de algemene voorwaarden. Denk hierbij aan email, website of marketingacties.

Artikel 2 – Offertes een aanbiedingen:

5. Al onze aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend en geven geen verbintenis aan toekomstige opdrachten, tenzij anders overeengekomen.
6. Op basis van de door u beschikbaar gestelde gegevens zullen wij een offerte opstellen. Mocht deze tijdens opdracht onvolledig of niet juist blijken te zijn, dan kan meerwerk (conform meerwerkregeling) van toepassing zijn.

Artikel 3 – Prijs:

7. Prijzen zijn exclusief btw, onkosten en andere heffingen van overheidswege.
8. Onze prijzen en tarieven worden jaarlijks marktconform bijgesteld en hierop is indexering van toepassing conform CBS.
9. De aangepaste prijzen en tarieven zullen jaarlijks in Q4 bekend worden gemaakt en worden schriftelijk gecommuniceerd.
10. Als u niet akkoord gaat met onze prijswijzigingen dan dient u dit binnen 30 dagen, maar uiterlijk voor einde jaar, schriftelijk aan ons te melden. Hierdoor eindigt de overeenkomst op de eerste datum van het nieuwe jaar.

Artikel 3 – Overeenkomst:

11. De overeenkomst is van kracht als er door beide partijen is ondertekend.

12. De overeenkomst wordt automatisch met een jaar verlengd tenzij anders overeengekomen en eindigt van rechtswege altijd op de 31-12.
13. Alleen na schriftelijke opzegging kan de overeenkomst na beëindigingdatum worden opgezegd. Opzegging voor de looptijd is niet mogelijk vanwege gemaakte investeringskosten die samenhangen met de inrichting van uw omgeving.

Artikel 4 – Betalingen en incassokosten:

14. Rond de eerste werkdag van de maand zullen wij de maandelijkse of medio december zullen wij de jaarlijkse kosten die onderhevig zijn op het gebruik van de software per factuur of automatische incasso in rekening brengen. Dit in lijn met de overeengekomen betalingsafspraken.
15. Indien u niet op tijd aan uw betalingsverplichting voldoet, dan zijn er extra kosten verschuldigd over het openstaande bedrag conform wettelijke bepalingen.
16. Pernexus IT Solutions hanteert een betalingstermijn van 30 dagen, of overeengekomen betalingsperiode met uw organisatie.

Artikel 5 – Gebruik van onze software:

17. Onze software maakt gebruik van persoonlijke accounts die met een wachtwoord zijn beveiligd. U mag alleen een persoonlijk account voor uzelf aanmaken (of door de superuser binnen uw organisatie) voor toegang tot de SAAS-applicatie.
18. Als gebruiker ben je zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van uw accountgegevens. Dit omdat u aansprakelijk bent voor de handelingen die worden gedaan nadat u ingelogd op uw account. Heeft u het gevoel dat uw account is gehackt of dat er misbruik wordt gemaakt, dan verzoeken wij u zo spoedig mogelijk met ons contact op te nemen.
19. Op de SAAS-applicatie inrichting is een licentiemodel van toepassing die gerelateerd is aan de hoeveelheid gebruikers. Dit mede omdat door toename van het aantal gebruikers de hoeveelheid data zal toenemen.
20. Pernexus IT Solutions is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de SAAS-applicatie, dit is inclusief hosting. Als gebruiker van onze software bent u zelf verantwoordelijk voor de werking en onderhoud van uw internetverbinding. Maar ook eigen IT-omgeving. Denk daarbij aan routers, switches, firewalls en dergelijke en die gekoppeld zijn met de internetverbinding. Een goede verbinding is afhankelijk van de zwakste schakel binnen een netwerk. Vandaar bij gebruik van onze SAAS-oplossing dit een belangrijk onderdeel is voor een goede werking en uptime van onze SAAS-applicatie. Bij een nieuwe implementatie binnen uw IT-omgeving dient hiermee rekening te worden gehouden.
21. Pernexus IT Solutions is niet verantwoordelijk voor de levering, inrichting of werking van werkplekapplicaties die samenhangen met het gebruik. Denk aan zogenaamde pdf-readers of Office-applicaties.
22. Als gebruiker doet u alle redelijke inspanningen, met inbegrip van het nemen van redelijke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de toegangsgegevens voor het Account, om te voorkomen dat niet-geautoriseerde personen toegang kunnen krijgen tot de Dienst. In geval de SAAS-applicatie dit toelaat kunnen we 2FA (2 factor authenticatie) activeren.
23. Pernexus IT Solutions heeft het recht een persoonlijk account te blokkeren als wij het vermoeden hebben dat u in strijd handelt met de wet en regelgeving of voorwaarden

in lijn met lopende overeenkomsten. Ook kunnen hierbij consequenties gelden. Wij zullen in dit geval altijd schakelen met de primaire account van uw organisatie.

24. Onze dienstverlening op de software is in lijn met de geldende vigerende wetgeving waaronder die van de AVG. Met organisaties die onze SAAS-omgeving afnemen zullen we indien gewenst een verwerkersovereenkomst vastleggen waarin duidelijk is beschreven hoe te handelen. En bij incidenten in lijn met dit artikel zal altijd de AVG primair worden gehanteerd.

Artikel 6 – Beschikbaarheid en onderhoud:

25. Pernexus IT Solutions zal er alles aan doen om een hoge uptime te garanderen op onze SAAS-omgeving. Dit in lijn met de KPI's van onze SLA. Dit 24/7/365. Daarin zijn wij verantwoordelijk voor de goede werking, onderhoud en vernieuwing van de software binnen de afgenomen versie. Upgrades vallen altijd buiten de lopende verplichtingen.
26. Als klant aanvaardt u dat complexe software nooit volledig vrij is van gebreken, fouten en bugs; Pernexus IT Solutions garandeert niet dat de SAAS-applicatie omgeving te allen tijde vrij zal zijn van gebreken, fouten, bugs of storingen.
27. Als Klant aanvaardt u dat complexe software nooit volledig vrij is van beveiligingsproblemen; Pernexus IT Solutions verklaart dan, dan ook evenmin dat de SAAS-applicatie omgeving te allen tijde volkomen beveiligd zal zijn.
28. Gelet op onderhoud op onze systemen kan de SAAS-omgeving tijdelijk buiten werking worden gesteld voor onderhoud. Dit zal in een gepland window en zoveel mogelijk buiten kantoor tijden worden uitgevoerd. Gelet op de KPI's van de SLA hebben wij het recht om deze onderhoudswerkzaamheden uit te voeren mede ook ter verbetering van onze dienstverlening op onze softwareproducten.
29. Pernexus IT Solutions behoudt het recht de software te wijzigen in lijn met de technologische ontwikkelingen, maar ook ter workflow optimalisatie en verbeteringen. Wijzigingen die impact geven op uw huidige workflow inrichting zullen wij te allen tijde voorafgaand in de development omgeving beschikbaar stellen. In deze omgeving kunt u de wijzigingen (changes) testen alvorens wij deze in productie nemen. Hiervoor zullen wij afstemmen met de superuser(s) van uw inrichting die keer op keer wordt betrokken bij een change.
30. Mochten er dusdanige ontwikkelingen zijn dat de software rigoureus moet worden aangepast, of Pernexus IT Solutions dit besluit, dan zal de huidige versie EOL (End of Life) worden verklaard. Vanaf moment X zal de huidige release worden bevroren en kan voor maximaal nog 1 jaar ondersteuning worden geboden op de huidige softwareversie. In dat geval zullen er geen vernieuwing meer worden doorgevoerd en zal in het uiterste geval een bugfix worden toegepast. Parallel bieden wij u in de tussentijd de mogelijkheid om te upgraden naar de nieuwe versie. Hiervoor ontvangt u een voorstel inclusief SLA voor de dan geldende tariefstelling.
31. Fouten kunnen gedurende ontwikkeling van onze software voorkomen. Daarom willen wij aanpassingen zoveel mogelijk voorafgaand testen in de development omgeving. Hiervoor zullen wij in overleg treden met de superusers van uw systeem. Mochten er toch nog (ver)storingen voordoen in uw SAAS-omgeving dan kunt u hiervoor een melding doen conform SLA. Hiervan hangt de oplostijd samen met het type incident. Hoe hoger de prio des te sneller onze response zal zijn.

- Mocht een (ver)storing op te lossen zijn met een workaround dan zullen wij deze inzetten. Op een later tijdstip zal er een definitieve fix beschikbaar worden gesteld.
32. Vandaar alleen door Pernexus IT getrainde medewerkers van de Klant inclusief ingehuurd personeel bevoegd zijn om zonder extra kosten gebruik te maken van de helpdesk. Dit specifiek voor ondersteuning met betrekking tot de manier van werken van de SAAS-applicatie omgeving (functioneel support). Klant heeft daarnaast recht op technisch support, een en ander in overeenstemming met de afspraken die daarover zijn gemaakt in de Service Level Agreement als onderdeel van de Overeenkomst.

Artikel 7 – Derden:

33. Pernexus IT Solutions mag werkzaamheden door derden verrichten. Dit ten goede uitoefening van onze dienstverlening. Daarin zijn artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde personen), 7:404 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7: 409 BW (overlijden van bepaalde personen) niet van toepassing.
34. In geval de overeenkomst dit verlangt zullen wij in de verwerkersovereenkomst kenbaar maken op welke wijze derden inhoud geven aan deze verrichtingen. Mocht u besloten hebben uw IT-dienstverlening te hebben uitbesteed dan blijft u primair aanspreekpunt voor Pernexus IT Solutions in het handelen van software issues of het gebruik.

Artikel 8 – Overmacht:

35. In geval van overmacht is Pernexus IT Solutions niet aansprakelijk. Deze bepaling geldt wederzijds. In geval deze periode langer duurt dan 2 maanden dan zullen partijen met elkaar in overleg treden. Er kan dan worden gezocht naar een passende oplossing of gekozen worden voor een schriftelijke opzegging. In dat geval bestaat er geen recht op schadevergoeding maar ontslaat u niet te betalen voor de afgenomen dienstverlening tot de opzegdatum.

Artikel 9– Intellectueel eigendomsrecht

36. Op al onze software, ook in geval van maatwerk, is Pernexus IT Solutions exclusief eigenaar. Hieronder vallen ook zaken als auteursrechten, merkrechten, modelrechten, octrooirechten, broncode en know how die rusten op of voortvloeien uit de software.
37. Als gebruiker krijgt u conform lid 32 alleen het gebruikersrecht. Datzelfde geldt tevens voor klant specifieke software die door Pernexus IT Solutions zijn ontwikkeld.
38. Het gebruikersrecht is niet overdraagbaar of in licentie door te verkopen aan derden.
39. Als gebruiker mag u geen onderdelen van de Dienst openbaar maken of verveelvoudigen tenzij daarvoor schriftelijke toestemming is verleend door Pernexus IT Solutions.

Artikel 10 - Geheimhouding

40. Vanaf 25 mei 2018 geldt de algemene verordening gegevensbescherming ook wel AVG waarin geldt hoe Pernexus IT Solutions dient te handelen inzake gegevensbescherming. Voor het verwerken van uw gegevens kunnen wij in gezamenlijk overleg een verwerkersovereenkomst opstellen conform het

gebruikelijke model. Pernexus IT Solution zal inzake uw gegevens handelen conform deze door overheid vastgestelde verordening.

41. Mocht in het kader van email marketing uw email adres voor 25 mei 2018 zijn verkregen dan is Pernexus IT Solutions verplicht uw opnieuw om toestemming te vragen. In deze gevallen zullen we u rechtstreeks informeren en verzoeken om toestemming. Bij marketing doeleinden zullen wij tevens om uw toestemming vragen (Opt-in) en daarin gelijktijdig verzoeken om wel of niet akkoord te gaan met onze algemene voorwaarden (Opt-in). Op deze wijze respecteren wij de gemaakte keuzes.
42. Pernexus IT Solutions biedt software voor marktgebieden met concurrerende afnemers die gebruik kunnen maken van vergelijkbare SAAS-producten. Alle gegevens die concurrentgevoelige informatie bevat zullen wij vertrouwelijk behandelen. De applicatie inrichting en hosting is daarin ook strikt gescheiden ingericht.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

43. Pernexus IT Solution is niet aansprakelijk voor de inhoud van de data die u met behulp van de software heeft opgeslagen, verzameld of verwerkt. Daarin geldt tevens uw eigen klant die gebruik maakt van de software.
44. Pernexus IT Solutions verplicht zich zorg te dragen voor uw gegevens. Hiervoor maken wij gebruik van triple A spelers op het gebied van gegevensopslag die verspreid over meerdere locaties en met een back-up retentie van 2x daags. Wij zijn echter niet aansprakelijk voor de beschadiging of het verliezen van de bij ons of bij derden opgeslagen data.
45. De totale aansprakelijkheid van Pernexus IT Solutions als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar contractuele verplichtingen of op welke juridische grond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade van gebruiker, zulks tot een maximaal bedrag van € 5.000.000,- (vijfmiljoen euro) per gebeurtenis met een maximum van € 10.000.000,- (tienmiljoen euro) per jaar voor alle ingediende schades.
46. Pernexus IT Solutions is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van onderbreking van de bedrijfsvoering, schade als gevolg van claims van de afnemers van de klant, schade als gevolg van het gebruik van onderdelen, materialen of software van derden door Pernexus IT Solutions op verzoek van de Klant of schade als gevolg van het sluiten van overeenkomsten met leveranciers door Pernexus IT Solutions op verzoek van de Klant. Evenmin is Pernexus IT Solutions aansprakelijk voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. Als uitzondering geldt de regel in geval Pernexus IT Solutions een toerekenbaar tekortkoming te wijten is. In dat geval dient gebruiker dit voorzien van bewijslast te onderbouwen en geldt de maximale vergoeding die in punt 45 is aangegeven.
47. De uitsluitingen en beperkingen die worden genoemd in dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van Pernexus IT Solutions.

Artikel 12 – Toepasselijk recht

48. Op alle voorwaarden is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

Artikel 13 – Bevoegde rechter

49. Dit betreft de rechtbank te Overijssel.