

## Algemene en Service Level Voorwaarden

### Artikel 1. Definities

1. Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden & Service Level Voorwaarden zoals die van toepassing zijn tussen Leverancier en Afnemer;
2. Afnemer: iedere natuurlijke persoon en/of rechtspersoon, die met leverancier onderhandelt over de totstandkoming van een overeenkomst en/of met Leverancier één of meerdere overeenkomsten aangaat. Afnemer en Leverancier worden in het hiernavolgende ook wel tezamen aangeduid met “Partijen”;
3. Betrokkene: degene op wie de Persoonsgegevens betrekking hebben;
4. Definities: deze definities zijn slechts bedoeld voor een duidelijke en eenduidige uitleg van deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden;
5. Gegevens: alle andere gegevens (data) niet zijnde persoonsgegevens;
6. Leverancier: Binfinity BV., gevestigd te Eindhoven;
7. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende of herleidbaar tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
8. Service: de hardware en software in de vorm van een Software as a Service (SaaS)-oplossing;
9. Actief adres: een adres dat op het peilmoment als actief is geregistreerd in Binfinity CMS en waarvoor de Service beschikbaar is gesteld, ongeacht het feitelijke gebruik van de Service.
10. Europese Economische Ruimte: alle landen van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland;
11. AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten van Leverancier alsmede de feitelijke uitvoering van de Service.
2. Deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden blijven ook na het beëindigen van de betreffende rechtsverhouding tussen Partijen van toepassing.
3. Toepasselijkheid van de door Afnemer eventueel gehanteerde Algemene Voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en maakt uitdrukkelijk geen deel uit van de overeenkomst tussen Partijen.
4. Eventuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk in een overeenkomst tussen Partijen te worden overeengekomen en zijn slechts rechtsgeldig voor zover deze door Partijen schriftelijk zijn aanvaard en bevestigd.
5. Deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden zijn bovendien van toepassing op alle (toekomstige) overeenkomsten tussen Afnemer en Leverancier, tenzij anders schriftelijk wordt overeengekomen.



6. Deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten alsmede de feitelijke uitvoering van de werkzaamheden waarbij voor de uitvoering van de opdracht derden dienen te worden betrokken.
7. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden strijdig zijn met het bepaalde in een daaronder vallende overeenkomst, prevaleren de betrokken bepalingen van die overeenkomst.
8. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden nietig of vernietigbaar is, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en Service Level Voorwaarden volledig van kracht blijven. In dit geval zullen Partijen in onderhandeling treden om overeenstemming te bereiken over alternatieve bepaling welke de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

## Artikel 3. Acceptabel gebruiksbeleid

1. Afnemer zal op het systeem van de Service geen inhoud uploaden, invoeren of op enige andere wijze verzenden, die onwettig is of op welke manier dan ook de rechten van anderen schendt, misbruikt of overtreedt. Afnemer zal de Service niet gebruiken voor overdracht van ongevraagde of ongeautoriseerde advertenties, promotionele materialen “junk mail”, “spam”, “kettingbrieven”, “piramide schema’s” of enige andere vorm van werving.

## Artikel 4. Licentie, licentie voor de inhoud en intellectuele eigendomsrechten

1. Leverancier verleent de Afnemer gedurende de looptijd van een overeenkomst en/of de Service een niet-exclusieve, niet overdraagbare licentie tot het gebruik van de Service voor zakelijke doeleinden door het verstrekken van een Admin login account en een URL aan Afnemer. Afnemer mag extra login accounts aanmaken voor medewerkers en derden, maar mag de totale Service niet overdragen, verhuren of leasen aan derden.
2. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Service berusten alleen bij Leverancier of diens licentiegevers c.q. toeleveranciers. De Service is en blijft eigendom van de Leverancier.
3. Afnemer verleent Leverancier in overeenkomsten tussen Partijen het recht om de inhoud in te richten, weer te geven, te reproduceren, te verzenden, de inhoud voor opmaak aan te passen, te onderhouden, te repareren, te beveiligen, of te verwijderen voor zover noodzakelijk voor het beheer van de Service. Dit recht blijft van kracht tot het moment waarop deze inhoud uit de omgeving is verwijderd.

## Artikel 5. Verantwoordelijkheid voor de inhoud

1. Leverancier zal de inhoud die door Afnemer wordt ingevoerd bij de Service niet van tevoren screenen en als zodanig kan Leverancier niet de nauwkeurigheid, integriteit, beschikbaarheid of kwaliteit van deze inhoud



garanderen. Afnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van procedures met betrekking tot het aanmaken, wijzigen en verwijderen van inhoud door de gebruikers van de Service.

## Artikel 6. Back-up van inhoud

1. De omgeving van de Service wordt iedere nacht geback-up't door Leverancier. Er wordt dagelijks, wekelijks en maandelijks een back-up gemaakt door Leverancier. Data uit de dagelijkse back-ups worden na één maand verwijderd. De data uit maandelijks back-ups wordt na 2 jaar verwijderd. Deze back-ups worden op een andere locatie bewaard. Op verzoek van de Afnemer wordt de back-up gedurende kantooruren binnen 4 uur teruggezet. De kosten voor het terugzetten van de back-up worden aan de Afnemer doorberekend.
2. Afnemer heeft de mogelijkheid om een back-up te bestellen van de SQL-database en alle bestanden. De kosten voor het aanmaken en versturen van deze database worden aan de Afnemer doorberekend. Leverancier zal een back-up binnen vijf werkdagen na ontvangst van een bestelling uitleveren
3. Voor de beëindiging van een overeenkomst kan Afnemer alle recente data terzake de Service exporteren middels standaardrapportages. Leverancier archiveert de volledige productieomgeving tot uiterlijk 30 dagen na de einddatum van de overeenkomst. Tot deze datum heeft Afnemer de mogelijkheid om een Backup van de SQL-Database en alle bestanden te bestellen. Leverancier brengt daarvoor eenmalig EUR 1.250,00 in rekening. Na deze datum verwijdt Leverancier alle gegevens definitief.

## Artikel 7. Beschikbaarheid van de Service

1. Alle servers van Leverancier zijn in Nederland en Ierland geplaatst en kunnen overgebracht worden naar andere landen binnen de Europese Unie naar enig oordeel van Leverancier. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om een doorlopende werking van de Service te verzekeren door de installatie van redundante hardware, internetverbindingen en stroomvoorziening. Leverancier garandeert een beschikbaarheid van de Service van 99,9% per maand gedurende kantooruren (07:00 tot 19:00), behoudens overmacht aan de zijde van Leverancier. Onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd in weekenden of op werkdagen tussen 21:00 uur en 06:00 uur.

## Artikel 8. Technische ondersteuning

1. Leverancier wil dat Afnemer de Service optimaal kan gebruiken en helpt Afnemer daar graag bij. De medewerkers van de Customer Support afdeling van Leverancier staan klaar voor Afnemer om problemen op te lossen en vragen te beantwoorden. Leverancier stelt het op prijs als Afnemer eerst de veelgestelde vragen op onze website raadpleegt. Hier staat alle relevante informatie op één plek. Als Afnemer het antwoord op een vraag daar niet vindt, kan de vraag middels een e-mail ([support@binfinity.net](mailto:support@binfinity.net)<sup>1</sup>) worden ingestuurd of er kan telefonisch contact worden opgenomen met de afdeling Customer Support via

---

1. <mailto:support@binfinity.net>

telefoonnummer +31 (0) 88 3558 100. De medewerkers van de afdeling Customer Support beantwoorden de vragen van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur.

2. Algemene ondersteuning: Een melding aan Customer Support wordt aangeduid als een 'incident'. Dat kan een fout, storing, wens, inrichtingsvraagstuk of kennisvraag terzake de Service zijn. Bij inrichtings-, uitgebreide kennis- en opleidingsvraagstukken kan worden doorverwezen naar Servicemanagement of Consultancy, omdat vanuit Customer Support geen ondersteuning kan worden geboden rondom deze vraagstukken.
3. Eerstelijns incident-ondersteuning (storingen en vragen) via onze Customer Support afdeling is kosteloos. Consultancy, servicemanagement, inrichtings- en opleidingsvraagstukken, locatiebezoeken van service engineers en het terugzetten van back-ups worden conform Bijlage 2 en het gekozen serviceniveau doorbelast. De inzet van onze service engineers voor het repareren van storingen aan fysieke producten (o.a. Binfinity Ident, Binfinity Access) is afhankelijk van het door u aangeschafte serviceniveau (brons, zilver, goud) en de beschikbaarheid van onze service engineers. Daarbij volgen we zo veel mogelijk de prioriteiten en hersteltijden zoals hieronder weergegeven. Voor storingen aan fysieke producten (hardware) gelden de reactietijden uit Bijlage 1 (Abonnementsvoorwaarden); voor de SaaS-applicatie (software) gelden de urgentieniveaus uit dit artikel 8.
4. Contactpersoon voor vragen: Afnemer bepaalt zelf wie namens haar organisatie de contactpersoon voor vragen is en contact op mag nemen met Customer Support. Tussentijdse wijzigingen van de contactpersoon kunnen onder vermelding van naam, telefoonnummer en e-mailadres worden doorgegeven aan Customer Support. De telefoonlijn en de Supportmedewerker kunnen bij een incident controleren of de contactpersoon geautoriseerd is. Leverancier gaat ervan uit dat de contactpersoon de juiste opleidingen heeft gevolgd.
5. Incidentenregistratie: Een incident dient altijd telefonisch of via e-mail gemeld te worden.
6. Prioriteiten en hersteltijden: De urgentie van het incident bepaalt de respons- en hersteltijd. Door Customer Support wordt de prioriteit van een incident bepaald. De richtlijnen hierbij zijn:
  - **Hoge urgentie** : Productie verstorend. Het bedrijfsproces staat stil, dreigt stil te vallen, of de applicatie is niet beschikbaar. Er kan niet met de applicatie gewerkt worden.
    - Responstijd: Binnen 4 uur op werkdagen, of vóór 12.00 uur op de eerstvolgende werkdag.
    - Hersteltijd/workaround: We streven ernaar binnen één werkdag een oplossing te bieden, maar zijn vaak afhankelijk van derden.
  - **Middelmatige urgentie**: Urgent, maar niet-productie verstorend. Er kan nog gewerkt worden, maar het bedrijfsproces ondervindt hinder.
    - Responstijd: Binnen maximaal 1 werkdag.
    - Hersteltijd/workaround : Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 werkdagen.
  - **Lage urgentie**: Vragen en/of foutmeldingen.
    - Responstijd: Binnen maximaal 1 werkdag.
    - Hersteltijd/workaround: Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen.
7. Wensen en vragen over niet bestaande functionaliteit: Vragen over niet bestaande functionaliteiten, ook wel 'wensen' genoemd, worden als feedback/suggestie tot verbetering verwerkt. Het is niet mogelijk voor Leverancier om aan te geven of, en zo ja wanneer, feedback/suggesties verwerkt worden. Indien feedback/suggesties leiden tot nieuwe functionaliteiten, of verbeteringen van bestaande functionaliteiten, wordt dat via e-mail kenbaar gemaakt.

8. Toegang klantomgeving: Tijdens het afhandelen van een incident kunnen medewerkers op verschillende manieren toegang vragen tot de klantomgeving: Door op afstand mee te kijken.
9. Afnemer geeft de medewerker toestemming om tijdelijk als gebruiker in te loggen in de omgeving.

## Artikel 9. Kosteloos software onderhoud en updates

1. Leverancier biedt gedurende de looptijd van de Service kosteloos onderhoud en updates aan de software. Onderhoud wordt op werkdagen tussen 21.00 uur en 6.00 uur, of in weekenden uitgevoerd. Iedere wijziging of uitbreiding die aan de Afnemer wordt verstrekt zal onderdeel van een overeenkomst tussen Partijen uitmaken en zal worden gebruikt in overeenstemming met de eisen en verplichtingen als in die overeenkomst omschreven.

## Artikel 10. Levering producten

1. Indien Afnemer op grond van de Overeenkomst Elektronica producten van Leverancier koopt, geldt voorts het bepaalde in dit artikel.
2. Alle Elektronica producten die Leverancier in het kader van de Overeenkomst leveren, blijven eigendom van Leverancier, tot het moment waarop Afnemer al zijn betaalverplichtingen jegens Leverancier is nagekomen.
3. Het risico van verlies of beschadiging van de Elektronica producten, gaat over op Afnemer op het moment waarop deze de beschikking over de Elektronica producten heeft verkregen.
4. Op de Elektronica producten geldt na aflevering een garantieperiode van 24 maanden gerekend vanaf de dag waarop de Elektronica producten door Leverancier ter beschikking zijn gesteld. Gedurende deze periode garandeert Leverancier de werking van de zaken in overeenstemming met de specificaties. Voor antennes geldt een garantieperiode van 12 maanden na levering. De antennes zijn voorzien van slijtvast kunststof en de werking wordt gedurende deze periode gegarandeerd bij normaal dagelijks gebruik.
5. Bij beëindiging van een abonnement hebben Partijen de intentie om de door Leverancier geleverde producten, waar mogelijk, te retourneren aan Leverancier ten behoeve van hergebruik of recycling. Afnemer zal hieraan, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zijn medewerking verlenen. Hiermee dragen Partijen gezamenlijk bij aan een duurzame omgang met materialen.

## Artikel 11. Facturatie, prijzen, betalingen en opzegging

1. Leverancier factureert:
  - a. Licenties: vooraf, per maand of jaar;
  - b. Consultancy: achteraf per maand;
  - c. Servicemanagement: achteraf per maand;
  - d. Functionele aanpassingen: achteraf per maand;



- e. Producten: 50% bij opdracht, 50% binnen 30 dagen na levering
  - f. Op de factuur staan de actuele aantallen en de licentie producten vermeld. Eventuele afgenomen overige diensten worden gespecificeerd op een separate bijlage. Alle facturen worden per e-mail in pdf- en UBL- bestand verzonden naar Afnemer. De betalingstermijn is altijd 30 dagen na dagdatum factuur.
2. Voor maandabonnementen met een waarde lager dan EUR 250 per maand geldt dat deze uitsluitend jaarlijks vooraf worden gefactureerd. Dit ter beperking van administratieve lasten aan beide zijden.
  3. Genoemde prijzen zijn exclusief btw. Indien er werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden op locatie bij de Opdrachtgever, brengt Leverancier de werkelijke reistijd en reiskosten in rekening.
  4. Prijzen kunnen eens per kalenderjaar door leverancier worden aangepast. Indien prijzen worden aangepast, wordt Afnemer minimaal 3 maanden voor de aanpassing op de hoogte gebracht via het bij Leverancier bekende e-mailadres.
  5. Voor het gebruik van Binfinity CMS worden de licentiekosten vastgesteld op basis van het aantal actieve adressen. Het aantal actieve adressen wordt jaarlijks vastgesteld op een door Leverancier bepaald peilmoment in de maand december en vormt de grondslag voor de facturatie van het daaropvolgende kalenderjaar. Wijzigingen in het aantal actieve adressen gedurende het kalenderjaar leiden niet tot tussentijdse aanpassing van de licentiekosten, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
  6. Om in aanmerking te komen voor toegang en gebruik van de Service, moet Afnemer een actief abonnement hebben voor de Service en moeten de kosten voor de licentie (periodieke kosten voor het gebruik van de Service) volledig zijn betaald. In het geval dat betalingen niet tijdig zijn voldaan, zal Leverancier Afnemer aanmanen om alsnog over te gaan tot algehele betaling. Indien enige betaling niet binnen de in de aanmaning vermelde termijn is voldaan, is Leverancier gerechtigd om de toegang tot de Service per direct stop te zetten. Leverancier zal Afnemer er via e-mail van op de hoogte stellen dat de toegang tot de Service zal worden stopgezet. De betalingsverplichting blijft echter bestaan.
  7. Indien Afnemer een onbetwiste factuur voor andere diensten dan de Service niet tijdig en/of niet volledig voldoet, behoudt Leverancier zich het recht voor om de Service tijdelijk dan wel permanent op te schorten.
  8. De overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen duur. Opzegging door Afnemer dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden vóór het einde van de overeengekomen looptijd. Indien de overeenkomst niet tijdig wordt opgezegd, wordt deze stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf (12) maanden, onder dezelfde voorwaarden.
  9. De opzegtermijn voor Leverancier is twaalf maanden. Leverancier heeft het recht de overeenkomst per direct te beëindigen indien de Afnemer wanprestatie pleegt, waaronder, maar niet beperkt tot, het niet betalen van facturen. De termijn van 30 dagen, zoals genoemd in artikel 6, wordt in dat geval verlengd tot 90 dagen.

## Artikel 12. Verwerken gegevens

1. Leverancier is Verwerker in het kader van de AVG. Conform de AVG dient een Verwerkersovereenkomst gesloten te worden tussen Leverancier en Afnemer. Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal deel uit van de tussen Leverancier en Afnemer gesloten overeenkomst.
2. Leverancier verzamelt gegevens, niet zijnde persoonsgegevens, over het gebruik van haar producten en diensten en gebruikt deze gegevens slechts voor analytische doeleinden.



## Artikel 13. Beveiligingseisen

1. Leverancier biedt Afnemer de mogelijkheid om beveiligd toegang te verkrijgen tot de gegevens van Afnemer door middel van het inloggen met minimaal een gebruikersnaam en een wachtwoord.
2. Leverancier zal zorgdragen voor passende technische- en organisatorische maatregelen om gegevens te beveiligen tegen verlies, of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. De te nemen maatregelen sluiten aan bij de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging.
3. Afnemer is verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid van gebruikersnamen en wachtwoorden.
4. Afnemer heeft het recht om in overleg met Leverancier de door Leverancier genomen technische- en organisatorische (beveiligings)maatregelen - op kosten van Afnemer - te (laten) toetsen door een daartoe gecertificeerd en onafhankelijk auditor. Leverancier heeft alsdan het recht om deze audit - al dan niet op eigen initiatief - uit te laten voeren door een door Leverancier in te schakelen onafhankelijk gecertificeerd auditor die een derdenverklaring afgeeft. Afnemer wordt - al dan niet op hoofdlijnen - geïnformeerd over de uitkomsten.
5. Leverancier stelt Afnemer omgaand op de hoogte over ieder veiligheidsincident.

## Artikel 14. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Leverancier verplicht zijn werknemers tot geheimhouding met betrekking tot alle gegevens waarvan zij met betrekking tot de levering van de Service kennisnemen.
2. Met uitzondering van de in artikel 12 genoemde gegevens, worden verstrekte gegevens door Leverancier niet zonder voorafgaande toestemming van Afnemer aan derden ter beschikking gesteld, tenzij Leverancier daartoe krachtens enige wetsbepaling, voorschrift of andere regelgeving verplicht is, of indien de bekendmaking en/of verstrekking in het kader van dienstverlening noodzakelijk is.
3. Indien Leverancier een verzoek of een bevel van een Nederlandse of buitenlandse toezichthouder of een opsporings-, strafvorderings- of nationale veiligheidsinstantie ontvangt om (inzage in) (persoons)gegevens te verschaffen, dan zal Leverancier de Afnemer onverwijld informeren. Bij de behandeling van het verzoek of bevel zal de Leverancier alle instructies van de Afnemer in acht nemen (waaronder de instructie om de behandeling van het verzoek of bevel geheel of gedeeltelijk aan de instantie over te laten) en alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen.

## Artikel 15. Aansprakelijkheid Leverancier

1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst tussen Partijen, is beperkt tot het bedrag dat wordt uitgekeerd door de verzekeraar van Leverancier en geldt alleen voor eventuele directe schade. Alle vormen van indirecte schade (zoals, maar niet beperkt tot gederfde winst en gevolgschade) worden niet vergoed bij een eventuele tekortkoming of



onrechtmatige daad aan de zijde van Leverancier. Een kopie van de betreffende aansprakelijkheidsverzekering kan worden toegezonden op verzoek van Afnemer.

## Artikel 16. Hosting

1. De Service wordt gehost in professionele datacenters binnen de Europese Economische Ruimte (waaronder Nederland en Ierland, conform artikel 7), met een redundante stroom- en netwerkvoorziening en passende fysieke toegangsbeveiliging.
2. De Service wordt gehost op een virtueel platform bestaande uit meerdere servers. Op deze manier kan een maximale beschikbaarheid voor de Afnemer worden gegarandeerd.
3. Leverancier werkt met een meerlaags beveiligingsmodel voor het benaderen en uitwisselen van informatie.
4. Wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen. Zodra een gebruiker een wachtwoord kiest, of verandert, wordt het wachtwoord versleuteld en opgeslagen. De versleuteling kan er niet meer vanaf gehaald worden.
5. De communicatie tussen de webbrowser en de Service is versleuteld met een 2048-bit sleutel.
6. Aan iedere gebruiker wordt minimaal één rol toegekend. Per rol worden de standaard rechten toegekend.

## Artikel 17. Voorwaarden

1. Op de overeenkomsten tussen Partijen zijn geen andere voorwaarden van Afnemer van toepassing dan deze Algemene voorwaarden en Service Level Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk vooraf overeengekomen.

## Artikel 18. Kennisgevingen

1. Alle kennisgevingen die betrekking hebben op overeenkomsten tussen Partijen zullen schriftelijk aan Leverancier worden gemeld. Geen van de kennisgevingen wordt automatisch geacht geaccepteerd te zijn. Alle wijzigingen zijn slechts geaccepteerd na schriftelijke bevestiging hiervan door een daartoe bevoegd persoon van Leverancier.

## Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

1. Op deze Algemene Voorwaarden alsmede alle overeenkomsten tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechtbank Nederland, locatie Eindhoven, is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen tussen Partijen.

