

Algemene Leveringsvoorwaarden

FPSupport B.V.

1. Algemeen

1. FPSupport B.V., gevestigd te 8231 KA, Lelystad, aan de De Schans 18-02, ingeschreven in het Handelsregister met het KvK-nummer 80460194 en BTW-nummer NL861679660B01, verklaart deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij FPSupport B.V. goederen en/of diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden en/of een Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Mocht enige bepaling in de Algemene Leveringsvoorwaarden en/of een Overeenkomst nietig dan wel vernietigbaar zijn of in rechte geoordeeld worden dat te zijn, dan zal dit de geldigheid en uitvoerbaarheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden en/of een Overeenkomst niet aantasten, voor zover het andere bepalingen dan de ongeldige bepaling betreft. In een dergelijk geval zullen Partijen alle noodzakelijke acties ondernemen om de uitvoering mogelijk te maken en, indien nodig, om overeenstemming te bereiken omtrent een aangepaste tekst van de desbetreffende nietige of vernietigde bepaling. Partijen zullen in de bovengenoemde situaties zoveel mogelijk handelen naar de geest en strekking van de nietige of vernietigde bepaling.

2. Definities

De woorden en begrippen in deze Algemene Voorwaarden die met een hoofdletter beginnen (enkelvoud of meervoud), zullen de navolgende betekenis hebben:

1. **Account:** de combinatie van een gebruikersnaam en het wachtwoord waarmee de Eindgebruiker toegang kan krijgen tot de Software Module.
2. **Beschikbaarheid:** het percentage van de tijd dat de Software Module buiten een Maintenance Window ongestoord toegankelijk is voor de Eindgebruiker, waarbij een onderbreking of storing korter dan twee uur niet als een storing zal worden gezien.
3. **Best Effort:** FPSupport B.V. doet zijn best om incidenten die betrekking hebben op de werking van de Software Module zo spoedig mogelijk op te lossen.
4. **Consultancy:** advieswerkzaamheden van FPSupport B.V. om de softwaremodule te implementeren binnen de organisatie, niet zijnde training van Eindgebruikers.
5. **Data Center:** de locatie waar het computersysteem (hardware en software) ten behoeve van de SaaS-diensten is geplaatst.
6. **Eindgebruiker:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die in staat is gesteld om van de Software Module gebruik te maken.

7. **Incident:** een gehele of gedeeltelijke onderbreking van of vertraging in de bereikbaarheid van de Software Module.
8. **IPR / Intellectual Property Rights:** auteursrechten, modelrechten, merkrechten, octrooirechten, databankrechten en alle overige rechten van intellectuele eigendom of daarmee te vergelijken rechten, zoals rechten op knowhow of een domeinnaam, geregistreerd of ongeregistreerd.
9. **Kantooruren:** de uren tussen 8.30 en 17.30 uur op Werkdagen.
10. **Maintenance Window:** het tijdvak waarin de Software Module niet beschikbaar hoeft te zijn in verband met Onderhoud aan de systemen.
11. **Noodzakelijk Onderhoud:** incidentele en onvoorziene werkzaamheden, die naar oordeel van FPSupport B.V. direct noodzakelijk zijn om storingen te voorkomen.
12. **Onderhoud:** Preventief Onderhoud of Noodzakelijk Onderhoud.
13. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon die gebruik maakt van de overeengekomen dienstverlening.
14. **Overeenkomst:** vastgelegde afspraken over de overeengekomen dienstverlening, die aanvullend kunnen zijn op deze Algemene Voorwaarden.
15. **Partijen:** Opdrachtgever en FPSupport B.V.
16. **Preventief Onderhoud:** het uitvoeren van geplande werkzaamheden aan het netwerk, de hardware of de software om de kwaliteit van de SaaS-dienst te kunnen handhaven of verbeteren.
17. **SaaS-dienst:** de volledige dienstverlening door FPSupport B.V. met betrekking tot het gebruik van de Software Module via een netwerk, waaronder de hosting van servers in een Data Center, de toegangsverlening tot de Software Module via een website, het Onderhoud, en de Support.
18. **Software Module:** de software en functionaliteiten die op grond van de Overeenkomst ('web based') via internet of een exclusief netwerk ter beschikking zijn gesteld aan de Opdrachtgever.
19. **Support:** het tijdens kantooruren door FPSupport B.V. telefonisch, per e-mail, via een website of door middel van een helpdesk verstrekken van informatie en adviezen over de Software Module, alsmede het verlenen van assistentie op afstand bij het opsporen en verhelpen van Incidenten.
20. **Training:** de cursus of opleiding die wordt verzorgd door FPSupport B.V. met betrekking tot het gebruik van de Software Module.
21. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële nationale feestdagen.

3. Beschikbaarheid en eisen aan Data Center

1. Met inachtneming van de voorwaarden van een Overeenkomst garandeert FPSupport B.V. een Beschikbaarheid van 90% tijdens kantooruren.
2. Iedere dag wordt er een back-up gemaakt en deze wordt zeven dagen bewaard. Indien er op een dag meerdere mutaties of updates van de softwaremodule plaatsvinden, dan geldt de laatste versie voor de start van de back-up.

4. Support

1. FPSupport B.V. zal op alle verzoeken van Opdrachtgever om Support zonder onnodige vertraging reageren en Incidenten zo spoedig mogelijk trachten te verhelpen. Hierbij geldt het principe "Best Effort".
2. Indien de Opdrachtgever naar het oordeel van FPSupport B.V. een onevenredig beroep (*) doet op Support, omdat zij over onvoldoende kennis beschikt over de toepassing en werkwijze van de Software Module, dan zal Opdrachtgever een Training van FPSupport B.V. volgen. De kosten van deze Training komen voor rekening van de Opdrachtgever.
3. (*) Onevenredig: meer dan een twee uur Support per jaar, dat bij de prijs inbegrepen is.

5. Onderhoud

1. Preventief Onderhoud, dat niet-beschikbaarheid van de Software Module met zich mee kan brengen, wordt uitgevoerd binnen het Maintenance Window van vrijdag 18:00 uur tot maandag 07:30 uur. Werkzaamheden binnen het Maintenance Window worden door FPSupport B.V. tenminste 5 werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden gemeld bij Opdrachtgever. Hierbij wordt een beschrijving van de werkzaamheden, de duur en een reële inschatting van de effecten op de bereikbaarheid van de Software Module gegeven.
2. Noodzakelijk Onderhoud buiten het Maintenance Window en op werkdagen wordt minimaal 4 uur van tevoren gemeld. Zeer kritieke ingrepen die geen uitstel verdragen, worden zo snel mogelijk door de FPSupport B.V. uitgevoerd en een beschrijving van de ingreep wordt aan de Opdrachtgever per email gestuurd, zodra hierover genoeg informatie voorhanden is.

6. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever zal correct, tijdig en volledig de informatie verschaffen die nodig is voor het aanmaken van een Accountant.
2. De Opdrachtgever zal als enige gebruik maken van de Account en deze niet met anderen delen.
3. De Opdrachtgever zal de gebruikersnaam en het wachtwoord dat behoort bij zijn Account zorgvuldig bewaren en deze niet aan derden verstrekken.
4. In geval van verlies, diefstal of het (vermoeden van) misbruik van de gebruikersnaam en het wachtwoord zal de Opdrachtgever onmiddellijk de helpdesk van FPSupport B.V. informeren.
5. De data, bestanden of andere digitale gegevens die door de Opdrachtgever worden gedeeld of uitgewisseld met de systemen van de Software Module zullen geen strafbare inhoud hebben en vrij zijn van virussen of defecten.
6. De Opdrachtgever zal uitsluitend van de SaaS-diensten gebruik maken voor legale doeleinden en hij zal zich niet schuldig maken aan 'spamming' en geen inbreuk maken op rechten van derden, zoals rechten van intellectuele eigendom.
7. De Opdrachtgever zal niet op een zodanige wijze gebruik maken van de SaaS-diensten dat daardoor een storing of vertraging in de bereikbaarheid of toegankelijkheid van de Software Modules ontstaat.
8. Buiten het Support zal de Opdrachtgever geen klachten of claims direct bij Facility Process Support kunnen indienen.

9. De Opdrachtgever zal zich niet bezighouden met 'hacken' of het zich op andere wijze ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, software of data van FPSupport B.V. of derden.
10. De Opdrachtgever zal zich niet schuldig maken aan enig strafbaar feit, waaronder mede begrepen het verspreiden en toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de openbare orde of goede zeden.
11. De Opdrachtgever zal een contactpersoon aanwijzen voor FPSupport B.V., die zorg zal dragen voor de coördinatie met FPSupport B.V.

7. IPR en Data

1. Alle IPR die verband houden met de SaaS-diensten, waaronder de rechten op de programmatuur van de Software Module (inclusief toekomstige updates van de Software Module), zijn en blijven volledig eigendom van FPSupport B.V. en kunnen nimmer eigendom worden van Opdrachtgever.
2. De IPR op alle aanpassingen of verbeteringen van de Software Modules, ongeacht of deze het gevolg zijn van verzoeken, suggesties of ideeën die afkomstig zijn van de Opdrachtgever, ligt volledig bij FPSupport B.V.
3. Voor zover Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst IPR verkrijgt of kan verkrijgen die verband houdt met de SaaS-diensten, zal Opdrachtgever het eigendom van alle (toekomstige) IPR reeds nu bij voorbaat overdragen aan FPSupport B.V.. Voor zover nodig zal Opdrachtgever op eerste verzoek van FPSupport B.V. haar volledige medewerking verlenen aan de overdracht van de IPR aan Opdrachtgever.
4. De Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief Gebruiksrecht met betrekking tot de Software Module voor de duur van een Overeenkomst.
5. Het is Opdrachtgever verboden programmatuur, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij FPSupport B.V. rust, te kopiëren, te bewerken, te compileren, samen te voegen, te assembleren, te bewerken, na te maken, te ontleden of op andere wijze te trachten de broncode van de programmatuur of de applicatie af te leiden. Voorts is het Opdrachtgever verboden programmatuur, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij FPSupport B.V. rust, in al dan niet gewijzigde vorm, te openbaren of te gebruiken buiten de strekking en inhoud van een Overeenkomst.
6. Data of gegevens die door de Opdrachtgever of de Eindgebruiker in het kader van het gebruik van de SaaS-diensten worden toegevoegd aan de databanken, directories of bestandsmappen van de Software Module, is en blijft eigendom van Opdrachtgever.

8. Geheimhouding

1. Onverminderd de werking van artikel 7.1 zullen Partijen alle gegevens die zij aan elkaar hebben verstrekt of met elkaar hebben uitgewisseld, waaronder alle informatie met betrekking tot de Eindgebruiker, als vertrouwelijk beschouwen en geheim houden. Het is Partijen verboden op enigerlei wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm en op welke wijze dan ook, enige mededeling of openbaarmaking te doen over vertrouwelijke informatie, tenzij de verstrekker van die informatie of de Eindgebruiker daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft verleend. Deze bepaling is geldig zowel gedurende als na het beëindigen van een Overeenkomst.

2. Partijen zullen hun personeel en door hun ingeschakelde derden verplichten de in dit artikel genoemde geheimhouding met betrekking tot de vertrouwelijke informatie na te leven. De ontvangende Partij zal alle door de andere Partij verstrekte informatie op diens eerste schriftelijk verzoek vernietigen of retourneren.
3. Dit artikel geldt niet voor informatie die door ontvangende Partij rechtmatig van derden is verkregen of die door de verstreckende Partij zelf algemeen bekend is gemaakt.

9. Privacy

1. Onverminderd de werking van artikel 7 zullen beide Partijen bij uitvoering van een Overeenkomst alle toepasselijke Wet- en regelgeving in acht nemen die betrekking hebben op de bescherming van privacy en persoonsbescherming, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecomwet.
2. FPSupport B.V. zal persoonsgegevens en overige data van de Opdrachtgever alleen verwerken of gebruiken in overeenstemming met de schriftelijke instructies van Opdrachtgever. Het is FPSupport B.V. niet toegestaan deze gegevens of data voor commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden te verstrekken.
3. FPSupport B.V. zal alle passende technische en organisatorische maatregelen nemen, in stand houden en zo nodig aanpassen, teneinde de persoonsgegevens en data van de Opdrachtgever en de Eindgebruiker maximaal te beveiligen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, onrechtmatige verspreiding of toegankelijkheid, dan wel enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen een adequaat niveau van bescherming bieden, gelet op de huidige en toekomstige stand van de techniek.

10. Facturering en betaling

1. FPSupport B.V. zal de vergoeding voor de SaaS-diensten maandelijks vooraf factureren. De betaaltermijn van de facturen is 30 dagen. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de facturen van FPSupport B.V. te verrekenen of te compenseren met vorderingen op FPSupport B.V..
2. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
3. Bij het ontbreken van een specifieke regeling is FPSupport B.V. gerechtigd haar prijzen en/of tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen. Uiterlijk op de laatste dag van november van enig jaar, zal FPSupport B.V. haar Opdrachtgever(s) van haar voornemen tot prijsaanpassing schriftelijk in kennis stellen.
4. Indien Opdrachtgever van mening is dat een factuur van FPSupport B.V. geheel of gedeeltelijk onjuist is, dan dient Opdrachtgever dit binnen twee weken na factuurdatum aan FPSupport B.V. te melden. Een beroep op de gedeeltelijke onjuistheid van de factuur door Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar verplichting om het onbetwiste gedeelte van de factuur te voldoen.
5. Opdrachtgever is bij overschrijding van de betalingstermijn zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

6. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering van FPSupport B.V. te voldoen, is FPSupport B.V. gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op volledige vergoeding van alle gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten voor het incasseren van de alsdan opeisbare bedragen.

11.Aansprakelijkheid

1. FPSupport B.V. is conform het met de Opdrachtgever overeengekomen niveau van Beschikbaarheid verantwoordelijk voor de continuïteit van de SaaS-diensten, behoudens de hierna genoemde omstandigheden waarvoor FPSupport B.V. geen aansprakelijkheid accepteert:
 - a. storingen of onderbreking in de SaaS-diensten als gevolg van onjuist, ondeskundig of excessief gebruik van het netwerk of de Software Module door Opdrachtgever of de Eindgebruiker.
 - b. gebreken, storingen of vertragingen in de communicatielijnen of dataverbindingen tussen het Data Center en de Opdrachtgever en de Eindgebruiker.
 - c. gebreken, storingen of vertragingen die zijn gelegen in de communicatielijnen, dataverbindingen, computersystemen of het netwerk, voor zover beheerd door de Opdrachtgever of de Eindgebruiker.
2. FPSupport B.V. is uitsluitend verantwoordelijk voor verlies of beschadiging van data of gegevens van de Opdrachtgever of de Eindgebruiker, voor zover dit verlies het gevolg is van een volledig aan FPSupport B.V. toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen die gekwalificeerd kan worden als opzet of grove schuld van FPSupport B.V., haar directie of haar leidinggevend personeel.
3. De aansprakelijkheid van FPSupport B.V. is beperkt tot directe schade van de Opdrachtgever. FPSupport B.V. is niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder nadrukkelijk wordt verstaan omzet- of winstderving van Opdrachtgever of de Eindgebruiker.
4. De aansprakelijkheid van FPSupport B.V. is verder beperkt tot een bedrag van € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000 (een miljoen euro) per jaar, tenzij het bedrag dat in voorkomend geval door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van FPSupport B.V. wordt uitgekeerd hoger is. De aansprakelijkheid van FPSupport B.V. is in dat geval beperkt tot dit hogere bedrag. FPSupport B.V. zal aan Opdrachtgever op verzoek inzage geven in de verzekeringspolis van FPSupport B.V.
5. Buiten Support zal FPSupport B.V. geen klachten of claims van Opdrachtgever of aan Opdrachtgever gelieerde derden in behandeling nemen. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat aan Opdrachtgever gelieerde derden zich uitsluitend zullen wenden tot de Opdrachtgever, die de klacht of claim vervolgens onder de geldende Overeenkomst bij FPSupport B.V. kan indienen. Opdrachtgever vrijwaart FPSupport B.V. van alle aanspraken die direct afkomstig zijn van Opdrachtgever gelieerde derden.

12.Overmacht

1. Partijen zijn over en weer niet aansprakelijk voor zover de tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen haar niet kan worden toegerekend als gevolg van overmacht.
2. Indien een Partij door overmacht tekort schiet in de nakoming van een verplichting uit een Overeenkomst, dan heeft de andere Partij het recht om een Overeenkomst te ontbinden, mits vaststaat dat de nakoming blijvend onmogelijk zal zijn of een periode van tenminste 60 dagen zal zijn verstreken sinds de tekortkoming, zonder dat Partijen over en weer tot schadevergoeding zijn gehouden. De vergoeding van de SaaS-diensten tot de datum van ontbinding zullen door Opdrachtgever verschuldigd blijven.

13.Looptijd en beëindiging

1. Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals overeengekomen in een Overeenkomst. Na het verstrijken van deze periode wordt een Overeenkomst stilzwijgend voortgezet voor een periode van telkens 12 (twaalf) maanden.
2. Een Overeenkomst kan door een Partij tussentijds alleen worden beëindigd indien:
 - a. de andere Partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een verplichting uit hoofde van een Overeenkomst en nakoming uitblijft nadat deze partij in gebreke is gesteld, waarbij een termijn van 60 dagen voor de nakoming is gesteld.
 - b. de andere Partij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit is verleend;
 - c. de andere Partij in staat van faillissement is verklaard of met betrekking tot deze Partij een faillissementsaanvraag is ingediend;
 - d. de andere Partij wordt geliquideerd of haar activiteiten beëindigt.

In alle gevallen zal de desbetreffende Partij de wederpartij binnen 5 werkdagen schriftelijk op de hoogte stellen indien één van voornoemde situaties zich voordoet.

14.Overdraagbaarheid en uitbesteding

1. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomst over te dragen aan een derde, zonder de toestemming van de andere Partij.
2. FPSupport B.V. is bevoegd om bij uitvoering van een Overeenkomst gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming of door inhuur van personeel. FPSupport B.V. blijft in dat geval jegens de Opdrachtgever volledige verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de diensten en alle overige verplichtingen zoals vastgelegd in een Overeenkomst. FPSupport B.V. voldoet aan haar eventuele verplichtingen als hoofdaannemer of inlener met betrekking tot de betaling en/of afdracht van belastingen of sociale premies.

15.Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op een Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen over de inhoud en uitvoering van een Overeenkomst zullen worden beslecht door de Arrondissementsrechtbank te Lelystad.

16.Conflictbehandeling en bemiddeling

In het geval van een Conflict, verplichten Partijen zich:

1. Tot het escaleren naar het niveau van de algemeen directie van zowel Opdrachtgever als FPSupport B.V.
2. In het geval dat overleg op algemeen directie niveau niet leidt tot de-escalatie, dan verbinden beide partijen zich tot het aanstellen van een onafhankelijke bemiddelaar, aangesloten bij de beroepsgenootschap voor bemiddelaars.
3. Een uitspraak gedaan door een bemiddelaar wordt beschouwd als zijnde bindend.