

Algemene Voorwaarden HROffice

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van HROffice Recruitment B.V. (KvK 88703185), HROffice Planning B.V. (KvK 88703169) en HROffice WFM B.V. (KvK 88703193), gevestigd aan Florapark 11, 2012 HK in Haarlem en hierna ieder afzonderlijk te noemen "HROffice". Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in de Algemene Voorwaarden hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

- 1.1 Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden van HROffice, inclusief eventuele bijlagen, die onlosmakelijk onderdeel zijn van de Overeenkomst.
- 1.2 Consultancy: iedere vorm van het verlenen van expertise door HROffice, waaronder, maar niet beperkt tot het verlenen van advies op gebied van employer branding en campagnes, implementeren van Software, het maken van (doelgroep)analyses, werkgeverscans en rapporten en het verzorgen van trainingen.
- 1.3 Diensten: alle diensten die HROffice aan Opdrachtgever zal leveren. Deze diensten kunnen onder meer bestaan uit het verlenen van een Licentie, het ontwerpen en beheren van Software, verrichten van verschillende vormen van Consultancy.
- 1.4 Eindgebruiker: een natuurlijk persoon die onder de Overeenkomst gebruik maakt van de Diensten.
- 1.5 Incident: het substantieel niet voldoen van de Software aan de overeengekomen specificaties inclusief de situatie waarin er sprake is van niet bereikbaarheid die niet het gevolg is van onderhoud.
- 1.6 Licentie: het niet-exclusieve, niet-verpandbare, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare gebruiksrecht op de Software voor de duur van de Overeenkomst en onder de voorwaarden zoals partijen zijn overeengekomen.
- 1.7 Opdrachtgever: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst met HROffice sluit.
- 1.8 Overeenkomst: de volledige tussen HROffice en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot het aanbod van HROffice, waar de Algemene Voorwaarden een integraal onderdeel van uitmaken.
- 1.9 Severity level: de ernst van een Incident.
- 1.10 Software: alle software - ongeacht de vorm - die HROffice aan Opdrachtgever beschikbaar stelt, waaronder maar niet beperkt tot de modules genaamd "HROffice Contracts", "HROffice Timeclocks", "AMC Platform", "HROffice Werken-bij-sites", HROffice Connect" "HROffice Recruitment", "HROffice Referral Tool", "HROffice Planning" en "HROffice Workforce Management", inclusief eventuele (maatwerk)aanpassingen.
- 1.11 Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, evenals op alle rechtshandelingen die gericht zijn op de totstandkoming daarvan, waaronder maar niet beperkt tot aanbiedingen, prijsopgaves en offertes.
- 2.2 Aanvullingen op en afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 De toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 HROffice kan Opdrachtgever toegang verlenen tot producten of diensten van derden. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van deze producten of diensten, dan komt er een overeenkomst tot stand tussen Opdrachtgever en de desbetreffende derde. De Algemene Voorwaarden van HROffice zijn in dat geval niet van toepassing en HROffice is op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige schade die Opdrachtgever in dit verband lijdt.
- 2.5 Indien één of meerdere bepalingen van de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn of worden vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van toepassing. HROffice en Opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.6 De Overeenkomst tussen partijen kan worden gevormd door meerdere documenten die aanvullend op elkaar van toepassing zijn. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze documenten, wordt de volgende rangorde gehanteerd:
 - a. de tussen partijen overeengekomen schriftelijke aanvullingen en/of afwijkingen ten aanzien van onderstaande documenten;
 - b. geaccordeerde offerte of enig ander aanbod;
 - c. de Algemene Voorwaarden;
 - d. de verwerkersovereenkomst.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Iedere offerte of enig ander aanbod van HROffice is vrijblijvend, tenzij HROffice schriftelijk anders aan heeft gegeven.
- 3.2 Indien de aanvaarding - al dan niet op ondergeschikte punten - afwijkt van het gedane aanbod dan is HROffice daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij HROffice schriftelijk anders heeft aangegeven.
- 3.3 Opdrachtgever staat in voor de volledigheid en juistheid van de aan HROffice verstrekte gegevens waarop HROffice zijn aanbod heeft gebaseerd. Indien gegevens of informatie afkomstig van Opdrachtgever onjuist blijken te zijn, heeft HROffice het recht om het aanbod of de reeds tot stand gekomen Overeenkomst daarop aan te passen dan wel om de Overeenkomst te ontbinden of op te zeggen.

Artikel 4. Diensten

- 4.1 HROffice spant zich in de Diensten zo spoedig mogelijk te leveren en in overeenstemming met de Overeenkomst uit te voeren. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover partijen uitdrukkelijk anders schriftelijk zijn overeengekomen.
- 4.2 Termijnen die voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden zijn overeengekomen of opgegeven zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 4.3 Opdrachtgever dient alle redelijke inspanningen te verrichten en na te laten wat noodzakelijk is voor een correcte en tijdige uitvoering van de Diensten door HROffice. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie die door HROffice als noodzakelijk wordt aangemerkt, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk is, tijdig en kosteloos aan HROffice ter beschikking wordt gesteld. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie. Opdrachtgever vrijwaart HROffice ter zake van eventuele vorderingen van derden die het gevolg zijn van of enigszins verband houden met onjuiste informatieverstrekking.
- 4.4 Opdrachtgever mag de Diensten uitsluitend aanwenden ten behoeve van zijn eigen organisatie. Het is Opdrachtgever niet toegestaan Diensten te verhuren, uit te lenen, weder te verkopen, over te dragen, in licentie te geven, te verspreiden of anderszins toegang te verlenen tot de Software en/of Diensten, met uitzondering van de gevallen zoals toegestaan in de Algemene Voorwaarden en indien anders, schriftelijk, is overeengekomen.
- 4.5 HROffice heeft het recht om derden in te schakelen bij de levering van de Diensten. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, komen uitsluitend voor rekening van Opdrachtgever indien dit vooraf schriftelijk is overeengekomen.
- 4.6 De Diensten mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden en op zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, waaronder doch niet beperkt tot de rechten van intellectueel eigendom. Opdrachtnemer vrijwaart HROffice voor aanspraken van derden die verband houden met de wijze waarop Opdrachtgever gebruik maakt van de Diensten.

Artikel 5. Prijs en betalingsvoorwaarden

- 5.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw), andere door de overheid opgelegde heffingen en eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder onder meer begrepen reis- en verblijfkosten, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
- 5.2 Indien HROffice met Opdrachtgever een vaste prijs overeenkomt, dan is HROffice te allen tijde gerechtigd tot verhoging van deze prijs zonder dat Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de Overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving.
- 5.3 Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel heeft HROffice de mogelijkheid de prijzen voor alle Diensten en aanverwante kosten eens per jaar te verhogen op basis van de CBS-index cao lonen zakelijke dienstverlening, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- 5.4 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door HROffice aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. HROffice is gerechtigd periodiek te

factureren. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen per kalendermaand achteraf verschuldigd.

- 5.5 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. HROffice is in dat geval gerechtigd om (a) de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten tot het openstaande bedrag volledig is voldaan en (b) Opdrachtgever over het openstaande bedrag een vertragingsrente van 1% van de nog openstaande factuurbedragen per kalendermaand, doch minimaal de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening te brengen. Blijft betaling na aanmaning of ingebrekestelling uit, dan is HROffice gerechtigd de vordering uit handen te geven. Eventuele door HROffice gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder, maar niet beperkt tot de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders en incassobureaus, komen in dat geval volledig voor rekening van Opdrachtgever. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van HROffice onverlet.
- 5.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling of tot verrekening van de op hem rustende betalingsverplichtingen met enige vordering op HROffice.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

- 6.1 Indien en voor zover HROffice zijn verplichtingen niet nakomt, is HROffice, met inachtneming van het hierna in de leden 2 tot en met 4 en elders in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of overige overeenkomsten bepaalde, gehouden tot vergoeding van de daaruit voortvloeiende directe schade van Opdrachtgever mits de schade het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van HROffice.
- 6.2 Aansprakelijkheid van HROffice voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, boetes, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie en verminderde goodwill, is in alle gevallen uitgesloten.
- 6.3 Iedere eventuele uit deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of overige overeenkomsten en/of de wet voortvloeiende aansprakelijkheid van HROffice als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming (inclusief schendingen van garanties of vrijwaringen), een onrechtmatige daad of op enige andere grond is per kalenderjaar beperkt tot maximaal de helft van het bedrag dat Opdrachtgever aan HROffice verschuldigd is (exclusief btw) over een periode van 12 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade én zal nooit meer bedragen dan 1.000 euro per schadegeval en 5.000 euro per kalenderjaar.
- 6.4 De aansprakelijkheid van HROffice zal verder hoe dan ook nooit meer bedragen dan hetgeen door haar verzekering in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd.
- 6.5 De aansprakelijkheid van HROffice wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat uitsluitend indien HROffice schriftelijk in gebreke is gesteld door Opdrachtgever, met daarbij een redelijke termijn voor herstel van de tekortkoming, en HROffice na het verstrijken van die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten.
- 6.6 Enige overeengekomen beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid van HROffice komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van HROffice.

Artikel 7. Overmacht

- 7.1 HROffice is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.
- 7.2 Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet- voorzien, waarop HROffice geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor HROffice niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt tevens verstaan brand, explosie, overstroming, werkstakingen, stroomstoringen, storingen in de telecommunicatie infrastructuur, netwerkaanvallen, oorlog en terreur.
- 7.3 HROffice kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt zijn verplichtingen opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 3 maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder tot schadevergoeding verplicht te zijn.

Artikel 8. Duur en beëindiging

- 8.1 De Overeenkomst tussen HROffice en Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd zoals schriftelijk aangegeven, bij gebreke waarvan de duur van 1 jaar geldt. Na het verstrijken van de afgesproken termijn zal de Overeenkomst telkens stilzwijgend voor dezelfde duur worden verlengd tenzij de Overeenkomst uiterlijk 3 maanden voor de einddatum schriftelijk is opgezegd. Partijen zijn niet bevoegd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, tenzij in deze Algemene Voorwaarden of in andere onderdelen van de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 8.2 HROffice is, zonder enige verplichting tot vergoeding van schade, gerechtigd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten, op te zeggen of ontbinden indien:
 - a. Opdrachtgever zijn verplichtingen niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt. Een voorafgaande ingebrekestelling is echter niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt; of
 - b. er zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding in redelijkheid niet van HROffice kan worden gevergd; of
 - c. er sprake is van liquidatie, (aanvragen van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven – ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken of bij het staken van diens bedrijfsactiviteiten.
- 8.3 In het geval van ontbinding van de Overeenkomst vindt er geen ongedaanmaking plaats van de Diensten die reeds geleverd zijn en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen.
- 8.4 Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zijn eventuele resterende vorderingen van HROffice op Opdrachtgever direct opeisbaar, ongeacht de reden van beëindiging.
- 8.5 HROffice heeft het recht om na 30 kalenderdagen na beëindiging van de Overeenkomst de data en bijbehorende omgevingen te verwijderen.

Artikel 9. Intellectueel eigendom

- 9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten in of met betrekking tot de Software, enige andere apparatuur, website of materialen (waaronder onder meer rapporten, documentatie, analyses, teksten, ontwerpen), en alle aanpassingen of aanvullingen daarvan, inclusief die gesuggereerd of verzocht en/of betaald zijn door Opdrachtgever zijn en blijven uitsluitend eigendom van HROffice of haar licentiegevers.
- 9.2 Alle rechten met betrekking tot data van Opdrachtgever of individuele Eindgebruikers die worden opgeslagen in de Software berusten bij Opdrachtgever. HROffice zal deze data niet gebruiken voor andere doeleinden dan het leveren van de Diensten aan Opdrachtgever, voor het beheren en het verbeteren van haar Diensten en om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
- 9.3 Aan Opdrachtgever wordt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de Licentie of andere materialen verleend voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever mag geen wijzigingen aanbrengen in de Software of andere materialen.
- 9.4 HROffice heeft het recht zijn toegenomen kennis als gevolg van de uitvoering van de Diensten of specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde Software of materialen ook voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren. HROffice is gerechtigd ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 9.5 Opdrachtgever heeft geen recht op toegang tot de broncode van de Software of andere technische documentatie, tenzij en voor zover dit krachtens dwingend recht is toegestaan.
- 9.6 HROffice is gerechtigd het beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 10. Persoonsgegevens

- 10.1 Partijen zullen ervoor zorgen dat zij bij het gebruiken respectievelijk verlenen van de Diensten voldoen aan de toepasselijke privacywetgeving. Indien en voor zover HROffice persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt zal zij optreden als 'verwerker' onder de instructie en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en de implementatie daarvan in de Nederlandse wetgeving en enige toekomstige toepasselijke privacywetgeving.
- 10.2 Opdrachtgever staat er tegenover HROffice voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart HROffice voor eventuele aanspraken van derden.
- 10.3 Indien en voor zover vereist sluiten partijen een verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst is als bijlage beschikbaar bij deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 11. Personeel

- 11.1 Het is Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede gedurende een periode van één jaar na beëindiging daarvan, niet toegestaan om werknemers van HROffice in dienst te nemen of op enige andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HROffice. Dit verbod is niet van toepassing indien de betreffende werknemer uit eigen initiatief solliciteert naar een vacature die openbaar is aangeboden.

Artikel 12. Geheimhouding

- 12.1 Opdrachtgever en HROffice dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd als deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 12.2 De plicht tot geheimhouding zoals omschreven in het eerste lid van dit artikel geldt niet indien en voor zover verstrekking van de gegevens noodzakelijk is als gevolg van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, of een wettelijk gegeven bevel van een bevoegde instantie. Indien toegestaan wordt de verstreckende partij zo spoedig mogelijk geïnformeerd zodat zij indien mogelijk maatregelen kan nemen tegen het bevel.

Artikel 13. Wijzigingen

- 13.1 HROffice heeft het recht de Algemene Voorwaarden gedurende de looptijd van een Overeenkomst eenzijdig te wijzigen en zal deze wijzigingen vooraf aankondigen bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever binnen 14 dagen na de aankondiging schriftelijk bezwaar maken. Indien HROffice besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Opdrachtgever door te voeren, kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 13.2 De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of voor wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever. Dergelijke wijzigingen kunnen door HROffice eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk over dergelijke wijzigingen geïnformeerd.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 Op deze Algemene Voorwaarden en elke overeenkomst waar deze op van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle eventuele geschillen tussen partijen die verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in het arrondissement waarin HROffice gevestigd is.

HOOFDSTUK 2. CONSULTANCY

Indien het leveren van Diensten onder meer bestaat uit het leveren van Consultancy, dan geldt ten aanzien daarvan - in aanvulling op het bepaalde in hoofdstuk 1 - het in hoofdstuk 2 van de Algemene Voorwaarden bepaalde. Bij tegenstrijdigheden met het algemene deel in hoofdstuk 1 van de Algemene Voorwaarden prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk.

Artikel 15. Consultancy

- 15.1 HROffice voert Consultancy geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder leiding en toezicht van Opdrachtgever uit.
- 15.2 Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door HROffice afgegeven advies of rapport is steeds voor risico van Opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) Consultancy niet voldoet aan hetgeen overeen is gekomen of hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam HROffice mag worden verwacht, berust bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van HROffice om tegenbewijs te leveren.
- 15.3 Consultancy wordt in rekening gebracht op basis van de door HROffice bestede tijd en gemaakte kosten op basis van het overeengekomen uurtarief zoals opgenomen in de offerte of enig ander aanbod.
- 15.4 In het geval dat Consultancy wordt uitgevoerd op locatie bij Opdrachtgever dan brengt HROffice per consultant én per werkdag een tussen partijen overeengekomen bedrag in rekening bij Opdrachtgever.
- 15.5 Consultancy wordt uitgevoerd op Werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van HROffice, tenzij anders is overeengekomen.
- 15.6 Indien de door middel van Consultancy opgeleverde resultaten duidelijke fouten of tekortkomingen bevatten die aan HROffice toerekenbaar zijn, en deze binnen tien (10) werkdagen na oplevering schriftelijk door Opdrachtgever worden gemeld, zal HROffice zich naar redelijkheid inspannen om dergelijke fouten of tekortkomingen te herstellen. Indien correctie niet mogelijk blijkt, zal HROffice een evenredig deel van de voor de betreffende Consultancy betaalde vergoeding, naar eigen redelijk oordeel, crediteren.
- 15.7 Opdrachtgever zal rapportages of adviezen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HROffice verstrekken aan een derde of anderszins openbaar maken.

HOOFDSTUK 3. SOFTWARE AS A SERVICE / WEBSITES

Indien het leveren van Diensten onder meer bestaat uit het leveren van diensten op het gebied van Software-as-a-Service en/of ontwikkelen van websites, dan geldt ten aanzien daarvan - in aanvulling op het bepaalde in hoofdstuk 1 - het in dit hoofdstuk 3 van de Algemene Voorwaarden bepaalde. Bij tegenstrijdigheden met het algemene deel in hoofdstuk 1 van de Algemene Voorwaarden prevaleren de bepalingen in dit hoofdstuk.

Artikel 16. Installatie

- 16.1 HROffice spant zich in de Dienst zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
- 16.2 HROffice is niet verantwoordelijk voor het inladen of converteren van gegevens van Opdrachtgever, tenzij partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- 16.3 Opdrachtgever is gerechtigd voorafgaand aan de ingebruikname van de Diensten een acceptatietest uit te voeren.

Artikel 17. Accounts

- 17.1 Het gebruik van de Diensten vereist accounts voor zowel Opdrachtgever als diens Eindgebruikers. Opdrachtgever en diens Eindgebruikers zijn verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van hun inloggegevens. Accounts zijn strikt persoonlijk en mogen niet door meerdere personen worden gebruikt.
- 17.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, rust de verantwoordelijkheid voor het aanmaken, beheren en indien nodig intrekken van accounts, inclusief die van Eindgebruikers, bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht om zelfstandig te controleren of de aan Eindgebruikers verleende autorisaties en toegangsrechten correct en actueel zijn
- 17.3 Alle handelingen die worden verricht via een account, waaronder handelingen door Eindgebruikers van Opdrachtgever, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever. HROffice mag ervan uitgaan dat deze handelingen door of met toestemming van Opdrachtgever zijn verricht.
- 17.4 In het geval dat Opdrachtgever een vermoeden heeft of constateert dat er sprake is van misbruik van een account, dient hij onmiddellijk alle noodzakelijke maatregelen te nemen om (verder) misbruik te voorkomen. Indien Opdrachtgever zelf geen passende maatregelen kan treffen, dient hij onverwijld melding te maken bij HROffice, zodat HROffice de benodigde maatregelen kan nemen.

Artikel 18. Regels van gebruik

- 18.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Diensten te gebruiken in strijd met Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving, noch op een wijze die anderszins onrechtmatig is.
- 18.2 Bij het gebruik van de Diensten mag Opdrachtgever geen hinder veroorzaken voor andere klanten van HROffice, noch schade toebrengen aan de systemen of netwerken van HROffice of derden. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's te initiëren waarvan hij weet, dan wel redelijkerwijs behoort te weten, dat deze hinder kunnen veroorzaken of schade kunnen toebrengen aan HROffice, diens klanten of derden.

- 18.3 HROffice kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Software of andere materialen. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn genomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan om deze te ontwijken of te verwijderen.
- 18.4 Alle gedragingen van Eindgebruikers komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht Eindgebruikers te informeren over de geldende gebruiksregels en andere relevante voorwaarden die van toepassing zijn.
- 18.5 Indien HROffice vaststelt dat Opdrachtgever de gebruiksregels overtreedt, of indien hierover een klacht wordt ontvangen, zal HROffice Opdrachtgever waarschuwen en hem de gelegenheid bieden om het probleem op te lossen. Indien een oplossing uitblijft, is HROffice gerechtigd om passende maatregelen te nemen. In gevallen van urgente of ernstige overtredingen is HROffice bevoegd om direct en zonder voorafgaande waarschuwing in te grijpen.
- 18.6 Opdrachtgever vrijwaart HROffice voor alle schade en aanspraken van derden die voortvloeien uit een of meer overtredingen van de bepalingen van dit artikel.

Artikel 19. Beschikbaarheid en onderhoud

- 19.1 HROffice spant zich in om de Diensten te onderhouden en een beschikbaarheid van minimaal 99,5% te realiseren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De beschikbaarheid wordt door HROffice op jaarbasis vastgesteld.
- 19.2 Bij de berekening van de beschikbaarheid wordt niet meegerekend: niet-beschikbaarheid als gevolg van:
- overmacht;
 - gepland onderhoud;
 - onjuist, ondeskundig of excessief gebruik van het netwerk, de Software of de Dienst door Opdrachtgever of de Eindgebruiker;
 - overtredingen door de Eindgebruiker van de voor hem geldende gebruiksvoorwaarden;
 - storingen of onderbrekingen in de communicatielijnen of dataverbindingen buiten het data center;
 - storingen of onderbrekingen die zijn gelegen in de communicatielijnen, dataverbindingen, computersystemen of het netwerk, voor zover beheerd door Opdrachtgever of de Eindgebruiker;
 - storingen of onderbrekingen die zijn veroorzaakt door software die niet afkomstig is van HROffice; of
 - storingen of onderbrekingen door werkzaamheden van derden;
- Een onderbreking of storing korter dan 30 minuten wordt niet als een onderbreking of storing gezien.
- 19.3 Onderhoudswerkzaamheden kunnen ertoe leiden dat de Diensten tijdelijk niet of beperkt beschikbaar zijn. HROffice zal zich inspannen om de overlast van gepland onderhoud te minimaliseren door deze werkzaamheden uit te voeren op tijdstippen waarop de Diensten doorgaans weinig worden gebruikt door Opdrachtgever en/of andere klanten van HROffice.
- 19.4 In afwijking van het bepaalde in het hiervoor bepaalde in lid 3 is HROffice gerechtigd om spoedonderhoud uit te voeren wanneer de urgentie en impact van de situatie uitstel onmogelijk maken. Voor dergelijk spoedonderhoud is voorafgaande toestemming van Opdrachtgever niet vereist. HROffice spant zich in om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te informeren over de aard van de werkzaamheden en de verwachte duur ervan.

- 19.5 Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat bestaande functionaliteiten worden aangepast of komen te vervallen. Indien sprake is van een wezenlijke verandering in functionaliteit, spant HROffice zich in Opdrachtgever binnen een redelijke termijn hiervan op de hoogte te stellen.

Artikel 20. Ondersteuning

- 20.1 HROffice zal aan Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van vragen van Eindgebruikers. Opdrachtgever kan hiervoor gedurende de gebruikelijke openingstijden van HROffice contact opnemen met HROffice.
- 20.2 Ondersteuning omvat niet:
- a. ondersteuning op locatie;
 - b. het op verzoek van Opdrachtgever uitbreiden van de functionaliteit van de Software;
 - c. configuraties van systemen, software, hardware of netwerken;
 - d. structureel werk, zoals het definiëren van importdefinities en koppelingen met software van derden;
 - e. het converteren van bestanden en/of het importeren van back-up bestanden;
 - f. ondersteuning voor besturings- en andere software van andere leveranciers dan HROffice, waaronder tevens verstaan wordt de software van derden die vanuit de Software kan worden opgestart, of verbindingen naar websites van derden;
 - g. training, consultancy of andere diensten niet schriftelijk overeengekomen;
 - h. herstel of reparatie van databestanden;
 - i. werkzaamheden met betrekking tot het netwerk of de internetverbinding;
 - j. werkzaamheden aan een systeem, platform of omgeving die volgens de systeemeisen niet wordt ondersteund.

Artikel 21. Incidenten

- 21.1 Opdrachtgever maakt onverwijld melding van Incidenten die worden geconstateerd bij het gebruik van de Diensten. Opdrachtgever verleent alle redelijke medewerking in het kader van het afhandelen van de melding en zal daarbij alle benodigde informatie verstrekken aan HROffice.
- 21.2 HROffice zal het door Opdrachtgever gemelde Incident zo spoedig mogelijk beoordelen en spant zich in om afhankelijk van de aan het Incident toegekend severity level de onderstaande reactietijd en reparatietijd te realiseren. In het geval dat Opdrachtgever het niet eens is met het toegekende severity level, dan meldt Opdrachtgever dit onverwijld en wordt de kwestie geëscaleerd naar managementniveau voor een passende oplossing.

Severity level	
Level	Omschrijving
1	Severity Level 1 zal worden toegekend wanneer de Software kritisch wordt verstoord en/of in het geheel niet beschikbaar is voor Eindgebruikers. De Software kan ook niet op een alternatieve wijze worden hervat. Of: De partijen zijn het erover eens dat het Incident onder Severity Level 1 valt.
2	Severity Level 2 zal worden toegekend als een belangrijke functionaliteit van de Software niet volledig beschikbaar is of ontbreekt, of als die functionaliteiten niet goed werkt, op een zodanige wijze dat een normaal gebruik van die functionaliteit door Eindgebruikers wordt belemmerd, hoewel de Software nog beschikbaar is voor de Eindgebruikers. Of: De partijen zijn het erover eens dat het Incident onder Severity Level 2 valt.
3	Severity Level 3 zal worden toegekend indien het gerapporteerde Incident (i) geen Severity Level 1 of 2 is, (ii) weinig of geen invloed heeft op de werking of de beschikbaarheid van de Software of een functionaliteit. Het Incident heeft slechts beperkte gevolgen voor de Eindgebruikers. Of: De partijen zijn het erover eens dat het incident is een Severity 3 Incident.

Reactietijd	
Level	Omschrijving
1	Binnen 4 uur na het melden van het Incident, indien het incident tijdens Kantooruren op Werkdagen tenminste 4 uur voor het einde van de Werkdag wordt gerapporteerd. Incidenten die buiten Kantooruren of Werkdagen gerapporteerd worden, of minder dan 4 uur voor einde van de Werkdag zullen een responsetijd hebben op de eerstvolgende Werkdag.
2	Binnen 1 Werkdag na het melden van het Incident.
3	Binnen 5 Werkdagen na het melden van het Incident.

Reparatietijden		
Level	Tijdelijke Oplossing	Permanente Oplossing
1	Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 Werkdagen	In de eerstvolgende update of upgrade
2	Binnen 10 Werkdagen	In de eerstvolgende update of upgrade
3	Binnen een redelijke termijn	Naar de beoordeling van HROffice

Artikel 22. Gebruikslimiet

- 22.1 HROffice kan voor Opdrachtgever een maximale hoeveelheid gegevensopslag of netwerkverkeer vaststellen.
- 22.2 Bij overschrijding van de vastgestelde gebruikslimieten is HROffice gerechtigd om aanvullende kosten in rekening te brengen of - na schriftelijke waarschuwing - het gebruik van de Diensten beperken tot de toegestane gebruikslimiet.
- 22.3 In het geval dat voor de Diensten geen gebruikslimiet is vastgesteld, geldt een fair use-beleid. Dit houdt in dat Opdrachtgever niet meer dan 2 keer de capaciteit mag gebruiken die andere klanten van HROffice onder vergelijkbare omstandigheden gebruiken.
- 22.4 HROffice is niet aansprakelijk voor vertragingen, storingen of andere gebreken in de werking van de Diensten indien deze het gevolg zijn van overschrijding van het gebruikslimiet, inclusief overtredingen van het fair use-beleid.

- 22.5 HROffice is gerechtigd passende maatregelen te nemen om hinder voor derden, waaronder maar niet beperkt tot andere klanten van HROffice, te voorkomen. Deze maatregelen kunnen worden getroffen indien de hinder voortvloeit uit overtredingen van het overeengekomen gebruikslimiet of, bij afwezigheid daarvan, het fair use-beleid.
- 22.6 Opdrachtgever vrijwaart HROffice voor alle schade en claims van derden, waaronder, maar niet beperkt tot andere klanten van HROffice, indien de schade of claims het gevolg zijn van overtredingen van het tussen partijen overeengekomen gebruikslimiet, of bij afwezigheid daarvan het fair use-beleid.

Artikel 23. Reservekopie

- 23.1 HROffice is niet verplicht tot het maken van een reservekopie van de Software of de daarmee opgeslagen gegevens van Opdrachtgever. De verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Opdrachtgever, tenzij dit onderdeel is van de tussen partijen overeengekomen Diensten.