

PARTIJEN:

(1) de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid 'Timewax B.V.', gevestigd te Amsterdam aan de Asterweg 17A1, hierna te noemen: **Timewax**,

en

(2) U, hierna te noemen: **Opdrachtgever**,

hierna gezamenlijk te noemen 'Partijen'

VERKLAREN HET VOLGENDE:

- a. Timewax is een organisatie die Diensten verricht ten behoeve van het voeren van projectadministraties en stelt de Functionaliteit daarvan als SAAS-Dienst aan organisaties ter beschikking;
- b. Opdrachtgever wenst van Timewax Diensten te betrekken;
- c. Timewax zal deze Diensten leveren volgens de bijhorende Service Level Agreement:
<https://www.timewax.nl/sla/>
- d. Deze Diensten zijn onderhevig aan de bepalingen van het bijhorende addendum inzake verwerking:
<https://www.timewax.nl/dpa/>
- e. Partijen gaan voor de uitvoering van deze overeenkomst akkoord met onderstaande bepalingen.

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begrippen

In onderhavige algemene leveringsvoorwaarden is een aantal begrippen gedefinieerd welke met een hoofdletter worden aangeduid en de hier aangegeven betekenis hebben.

- 1.1 API: Application Programming Interface van Timewax die het mogelijk maakt dat systemen van Opdrachtgever direct met het platform van Timewax kunnen communiceren.
- 1.2 API-service: een URL van een server bij Timewax voor het uitvoeren van een Functie of een deel van een Functie.
- 1.3 API-aanroep: een verzoek dat door Opdrachtgever wordt gedaan aan de API van Timewax voor het gebruik van een API-service.
- 1.4 Consultancy: Dienst bestaande uit diverse (algemene) advieswerkzaamheden.
- 1.5 Datalek: het verlies of de onrechtmatige bewerking van gegevens.
- 1.6 Diensten: de door Timewax op basis van een overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties.
- 1.7 Documentatie: door Timewax opgestelde gebruikershandleiding(en) met betrekking tot (functioneel) gebruik van de SAAS-Dienst, welke ter beschikking staat.
- 1.8 Editie: een bundel van Functies die door Opdrachtgever wordt afgenomen en welke gespecificeerd is op de website van Timewax.
- 1.9 Feestdag: nieuwjaarsdag, eerste paasdag, tweede paasdag, Hemelvaartsdag, eerste pinksterdag, tweede pinksterdag, eerste kerstdag en tweede kerstdag.
- 1.10 Functie: de kleinste eenheid van de Functionaliteit in de vorm van een scherm binnen de Programmatuur, dat separaat opgestart en geautoriseerd kan worden.
- 1.11 Functionaliteit: de gebruiksfuncties en –mogelijkheden van de Programmatuur onderverdeeld in Functies.

- 1.12 Gebrek: een onvolkomenheid in de Functionaliteit waardoor deze niet voldoet/voldoen aan de specificaties, of een verstoring in de beschikbaarheid van de Functionaliteit.
- 1.13 Gebruiker: een functionaris van Opdrachtgever waarvoor binnen een Editie een gebruikerslicentie wordt afgenomen, waarmee die functionaris gerechtigd is van de SAAS-Dienst gebruik te maken, kan inloggen en gebruik kan maken van Functies in de Programmatuur.
- 1.14 Gegarandeerde Beschikbaarheid: het percentage van de tijd van het Service Window waarin Opdrachtgever gebruik kan maken van de Functionaliteit.
- 1.15 Inrichting: Dienst bestaande uit het operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden van de Functionaliteit ten behoeve van de ingebruikname door Opdrachtgever en het bekendmaken (niet zijnde Opleidingen) van Gebruiker(s) daarmee.
- 1.16 Legacy-Editie: een Editie die niet langer door Timewax wordt aangeboden en derhalve niet meer op de website van Timewax wordt vermeld voor het aangaan van nieuwe overeenkomsten.
- 1.17 Maintenance Window: het tijdvak waarin de SAAS-Dienst niet beschikbaar hoeft te zijn en wat gereserveerd is voor regulier onderhoud.
- 1.18 Medewerker: een interne of externe functionaris van Opdrachtgever op wie een Persoonsgegevens betrekking heeft.
- 1.19 Ondersteuning: Dienst bestaande uit support- en beheeractiviteiten van Timewax gericht op het ondersteunen van Gebruikers en het in standhouden van de Functionaliteit.
- 1.20 Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van Timewax bij een overeenkomst.
- 1.21 Opleiding: Dienst bestaande uit een vorm van kennisoverdracht waarvan het doel is om de Gebruikers bekend te maken met de door Timewax te leveren Functionaliteit van de Programmatuur, en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij vanaf het moment van de terbeschikkingstelling van de Functionaliteit op een adequate wijze daarmee kunnen werken, zoals dat voor hun specifieke werkzaamheden noodzakelijk is.
- 1.22 Periode: de overeengekomen duur van één (1) maand of twaalf (12) maanden waarover de SAAS-Dienst door Opdrachtgever wordt afgenomen.
- 1.23 Persoonsgegevens: alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (Betrokkene) die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van identificatiegegevens zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online-id of een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
- 1.24 Programmatuur: computerprogramma's met bijbehorende Documentatie en materialen.
- 1.25 SAAS-Dienst: Dienst bestaande uit het door Timewax ten behoeve van Opdrachtgever op afstand ter beschikking stellen van de Functionaliteit, alsmede Ondersteuning.
- 1.26 Service Window: het tijdvak, vallende buiten het Maintenance Window, waarin de SAAS-Dienst op grond van een overeenkomst beschikbaar dient te zijn.
- 1.27 SLA: Service Level Agreement, zijnde een document met betrekking tot de overeengekomen kwaliteitsnormen van de uit te voeren Dienst(en), welke integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van een overeenkomst.
- 1.28 Totale Beschikbaarheid: het percentage van de tijd zowel op Werkdagen als niet Werkdagen waarin Opdrachtgever zowel binnen als buiten Werkuren gebruik kan maken van de Functionaliteit.
- 1.29 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
- 1.30 Werkuren: uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
- 1.31 Verbruik: de mate waarin Opdrachtgever het platform gebruikt uitgedrukt in aantallen Verbruikseenheden.

- 1.32 Verbruikseenheden: het aantal dagen waarop een Medewerker of een bedrijfsmiddel in de Periode is gepland, ongeacht het aantal uur per dag en met uitzondering van Feestdagen. Indien op een dag niets is gepland, maar wel werkelijke bestede tijd is geregistreerd, dan wordt deze dag ook meegeteld.

Artikel 2. Overeenkomst

- 2.1 Onderhavige algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van Timewax tussen Timewax en Opdrachtgever. Toepasselijkheid van algemene leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtgever is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2 De overeenkomst komt tot stand door het accepteren van een offerte van Timewax door Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever expliciet deze algemene leveringsvoorwaarden aanvaardt.
- 2.3 Timewax is gerechtigd om deze algemene leveringsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Timewax de Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een (1) maand zitten.

Artikel 3. Verplichtingen Opdrachtgever

- 3.1 Opdrachtgever verbindt zich jegens Timewax om de te verrichten Diensten zoals bepaald en uitgewerkt in een overeenkomst te aanvaarden en de benodigde medewerking te verlenen.
- 3.2 De Opdrachtgever zal Timewax te allen tijde juist en volledig informeren omtrent feiten en omstandigheden die verband houden met het correct uitvoeren van een overeenkomst.
- 3.3 Als Opdrachtgever nalatig is in het verschaffen van informatie welke noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst, met inbegrip van die informatie waarvan Opdrachtgever kan vermoeden dat deze noodzakelijk is voor de uitvoering, is Timewax voor de duur van deze nalatigheid niet gehouden meer dan naar beste kunnen te presteren.
- 3.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan Diensten weder te verkopen en/of weder te verhuren en/of anderszins beschikkingshandelingen te verrichten met betrekking tot rechten die hij op grond van een overeenkomst verkrijgt.
- 3.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zodanig gebruik te maken van Diensten dat daardoor schade kan ontstaan aan Timewax, haar organisatie of in te zetten producten, of aan een derde, of waardoor storingen in de Diensten van Timewax kunnen ontstaan.
- 3.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan Diensten van Timewax te gebruiken voor het voorhanden hebben en/of publiceren van informatie die inbreuk maakt op rechten van anderen waaronder mede begrepen auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten, in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden.
- 3.7 Opdrachtgever vrijwaart Timewax tegen aanspraken van derden op grond van handelingen van Opdrachtgever welke in strijd zijn met dit artikel.
- 3.8 De uit vertraging bij de uitvoering van een overeenkomst voortvloeiende extra kosten en honoraria, ontstaan door het niet tijdig of behoorlijk ter beschikking stellen van door Timewax verzochte informatie, bescheiden, faciliteiten en/of personeel zijn volledig voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 4. Termijnen, plan van aanpak en vertraging

- 4.1 Alle door Timewax naar beste weten op te geven data, termijnen e.d. in het kader van de uitvoering van een overeenkomst gelden bij benadering. Timewax zal zoveel mogelijk overeengekomen data, termijnen e.d. trachten na te komen. Het niet halen van een datum, levering e.d. kan niet leiden tot intreden van verzuim of enigerlei aansprakelijkheid van de kant van Timewax.

- 4.2 Eventuele levering van Consultancy geschiedt in principe op basis van een plan van aanpak dat door Timewax is opgesteld. Dit plan van aanpak omvat in ieder geval een tijdschema, met daarin een aantal gedefinieerde mijlpalen.
- 4.3 Indien de uitvoering van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal Timewax hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever melding maken en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven en de consequenties voor de verdere uitvoering van de Inrichting.
- 4.4 Indien een partij signaleert dat de andere partij zich niet voldoende inzet, zal deze de andere partij hierover schriftelijk informeren, waarna zijn in overleg zullen treden.

Artikel 5. Meerwerk

- 5.1 Indien Timewax meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan Opdrachtgever, omvattende de vermeende aanleiding hiertoe.
- 5.2 Onder meerwerk wordt verstaan gewenste extra aanpassingen en extra gewenste Functionaliteit of additionele diensten.
- 5.3 Timewax zal voordat met het meerwerk wordt aangevangen een schriftelijke offerte uitbrengen, met betrekking tot de omvang van het door Timewax verwachte meerwerk en de daaraan verbonden kosten. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk. Timewax zal slechts overgaan tot uitvoering van het meerwerk na een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.

Artikel 6. Vergoedingen en methoden van afrekeningen

- 6.1 Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere van overheidswege verplichte belastingen, heffingen en/of toeslagen.
- 6.2 Voor gewerkte uren buiten Werkuren kan een toeslag in rekening gebracht worden.
- 6.3 Reis- en verblijfkosten worden separaat in rekening gebracht en zijn derhalve niet inbegrepen in de prijzen en tarieven.
- 6.4 Afhankelijk van de Editie die Opdrachtgever afneemt, worden de vergoedingen voor de SAAS-Dienst gebaseerd op aantal Gebruikers of op basis van Verbruik.

Artikel 7. Vergoedingen en bestellingen op basis van aantal Gebruikers

- 7.1 De vergoeding voor de SAAS-Dienst wordt gebaseerd op de Editie, de Periode, het aantal Gebruikers waarvoor Opdrachtgever een gebruikerslicentie wenst af te nemen en de prijs per Gebruiker per Editie per Periode.
- 7.2 Het bestellen van gebruikerslicenties op factuurbasis is alleen mogelijk per Periode van twaalf (12) maanden en met een minimumafname van vijftig (50) gebruikerslicenties.
- 7.3 Opdrachtgever kan tussentijds extra gebruikerslicenties bijbestellen en upgraden naar een hogere Editie, waarbij een hogere Editie gedefinieerd wordt als een Editie die dezelfde Functies bevat als de huidige Editie die Opdrachtgever afneemt en aanvullend hierop extra Functies bevat.
- 7.4 Bij het bestellen van extra gebruikerslicenties of het upgraden naar een hogere editie zal de aanvullende vergoeding pro rata in rekening worden gebracht op basis van het aantal dagen tussen de datum van bestelling en de einddatum van de Periode.
- 7.5 Het bestellen van extra gebruikerslicenties op factuurbasis vindt plaats in aantallen van tien (10) stuks, tenzij anders overeengekomen.

- 7.6 Bij het tussentijds verhogen van het aantal gebruikerslicenties waarbij het totale aantal licenties recht geeft op een volumekorting, zal de volumekorting ingaan vanaf de eerste nieuwe Periode.
- 7.7 Bij het verlagen van het aantal gebruikerslicenties of downgraden naar een lagere Editie brengt Timewax de nieuwe vergoeding in rekening vanaf de eerste nieuwe Periode.
- 7.8 Timewax is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks, voor het eerst in het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar van de ingangsdatum van de overeenkomst, aan te passen. Wat betreft de SAAS-Dienst zal een tariefsaanpassing gebaseerd zijn op de ontwikkeling van het CBS-prijsindexcijfer voor CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloning voor de bedrijfstak Zakelijke Dienstverlening op de meest recente tijdsbasis met als basis 2010 is 100. Prijs- en tariefswijzigingen vinden uitsluitend per 1 januari plaats en zullen uiterlijk één (1) maand voor de ingangsdatum door Timewax schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld.

Artikel 8. Vergoedingen en bestellingen op basis van Verbruik

- 8.1 De vergoeding voor de SAAS-Dienst wordt gebaseerd op de Editie, de Periode, het verwachte Verbruik dat Opdrachtgever wenst af te nemen en de bijhorende prijzen van de af te nemen Verbruikseenheden per Periode.
- 8.2 Verbruikseenheden worden in bundels afgenomen zoals vermeld op de website van Timewax. Per additionele bundel geldt een lagere eenheidsprijs per Verbruikseenheid, waarmee automatisch een kwantumkorting aan Opdrachtgever wordt verstrekt.
- 8.3 Indien Opdrachtgever gedurende de Periode een aantal Verbruikseenheden verbruikt dat overeenkomt met een hogere bundel dan de afgenomen bundel van Verbruikseenheden, dan zal Timewax Opdrachtgever per direct upgraden naar een hogere bundel en eventueel een hogere Editie indien het maximum aantal Verbruikseenheden van de huidige Editie wordt overschreden.
- 8.4 Niet gebruikte Verbruikseenheden vervallen aan het einde van de Periode en worden niet als tegoed overgeheveld naar de volgende Periode.
- 8.5 Aan het einde van de Periode stelt Timewax vast of het werkelijke Verbruik in de Periode het totaal aantal bestelde Verbruikseenheden overschrijdt. Bij overschrijding brengt Timewax een vergoeding in rekening voor het aantal overschreden Verbruikseenheden. De vergoeding is gebaseerd op de thans geldende tarieven voor overschrijdingen zoals vermeld op de website van Timewax.
- 8.6 Bij het upgraden naar een hogere editie of een hogere bundel van Verbruikseenheden binnen de bestaande editie, zal Timewax de aanvullende vergoeding pro rata in rekening brengen op basis van het aantal dagen tussen de datum van de upgrade en de einddatum van de Periode.
- 8.7 Bij het verlagen van het aantal Verbruikseenheden of downgraden naar een lagere Editie brengt Timewax de nieuwe vergoeding in rekening vanaf de eerste nieuwe Periode.
- 8.8 Indien Opdrachtgever het aantal maandelijks API-aanroepen dat bij de Editie is inbegrepen overschrijdt, zal Timewax achteraf een vergoeding in rekening brengen. De vergoeding wordt in rekening gebracht volgens de thans geldende tarieven van API-aanroepen zoals vermeld op de website van Timewax.
- 8.9 Het bestellen op factuurbasis is alleen mogelijk per Periode van twaalf (12) maanden en met een verwacht Verbruik ter waarde van minimaal tienduizend (10.000) euro.
- 8.10 Timewax is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks, voor het eerst in het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar van de ingangsdatum van de overeenkomst, te verhogen met vijf (5) procent. Indien het CBS-indexcijfer hoger is dan vijf (5) procent, dan zal dit percentage worden toegepast. Het CBS-prijsindexcijfer is gebaseerd op CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloning voor de bedrijfstak Zakelijke Dienstverlening op de meest recente tijdsbasis met als basis 2010 is 100. Prijs- en tariefswijzigingen vinden uitsluitend per 1 januari plaats en zullen uiterlijk één (1) maand voor de ingangsdatum door Timewax schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld.

Artikel 9. Facturering en betaling

- 9.1 Timewax zal elektronische facturen aan Opdrachtgever verzenden. Op alle facturen zal Timewax de datum, de periode waarin de Dienst(en) is/zijn of wordt/worden verricht, het verschuldigde bedrag in euro's en de verschuldigde BTW en/of andere van overheidswege verplichte heffingen vermelden.
- 9.2 Bij aanvang van de SAAS-Dienst brengt Timewax per Periode vooraf een vergoeding in rekening zoals bepaald in Artikel 7.1 en Artikel 8.1.
- 9.3 De vergoeding voor Opleiding is volledig vooraf verschuldigd.
- 9.4 Andere Diensten dan de in artikel 9.2 en 9.3 genoemd worden op basis van nacalculatie maandelijks achteraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
- 9.5 Iedere betaling door Opdrachtgever vindt plaats zonder recht op aftrek, korting of verrekening.
- 9.6 Reclames met betrekking tot onjuistheid van de fact(u)ur(en) dan wel de kwaliteit van de verleende Diensten dienen binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum respectievelijk constatering van de gebrekkige kwaliteit -doch uiterlijk dertig (30) na afronding van de werkzaamheden- bij Timewax schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt.
- 9.7 Het indienen van een reclame ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen. Timewax zal terstond na ontvangst de reclame onderzoeken. Ingeval van een terecht bezwaar heeft de Opdrachtgever het recht op terugbetaling, respectievelijk het kosteloos verbeteren van de afgekeurde Dienst.
- 9.8 Indien Opdrachtgever facturen niet binnen de overeengekomen termijn heeft voldaan zal Opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, vanaf de vervaldag de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om binnen de door Timewax gestelde redelijke termijn de vordering te voldoen, is Timewax gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op volledige vergoeding van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van het totale factuurbedrag.
- 9.9 In geval van niet-tijdige betaling van een factuur door Opdrachtgever is Timewax gerechtigd haar Diensten op te schorten, tenzij Opdrachtgever tijdig de inhoudelijke juistheid van de factuur of de kwaliteit van de verrichte werkzaamheden heeft betwist op de wijze als bepaald in artikel 9.6.

Artikel 10. Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Timewax bij de uitvoering van een overeenkomst gerealiseerde resultaten, zoals rapporten, adviezen, documentatie, functioneel- en systeemontwerpen, werkwijzen, programmatuur, data, gegevensbestanden en/of andere informatie, een en ander in de ruimste zin des woords, (blijven) berusten bij Timewax. Het staat Timewax vrij om deze producten c.q. resultaten en verkregen knowhow elders in te zetten.
- 10.2 Opdrachtgever verkrijgt op de door Timewax gerealiseerde resultaten van de uitvoering van een overeenkomst een gebruiksrecht, waaronder begrepen het recht om de opgeleverde producten c.q. gerealiseerde resultaten voor eigen gebruik binnen de eigen organisatie te verveelvoudigen en gebruiken. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan deze resultaten aan derden te tonen, daarin inzicht te geven of anderszins kenbaar te maken.

Artikel 11. Looptijd, beëindiging en verlenging

- 11.1 Een overeenkomst treedt in werking op het moment dat Opdrachtgever de bestelling en betaling van een Editie op de website van Timewax heeft voltooid. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de Periode die hoort bij de Editie die Opdrachtgever heeft besteld.

- 11.2 Indien Opdrachtgever over een Legacy-Editie beschikt, heeft Timewax het recht om deze Legacy-Editie per einddatum van de huidige Periode van de overeenkomst om te zetten naar een thans aangeboden Editie op basis van gelijkwaardige Functionaliteit en tegen de thans geldende vergoedingen.
- 11.3 Partijen kunnen een overeenkomst per de einddatum van de huidige Periode beëindigen.
- 11.4 Blijft opzegging van een overeenkomst uit, dan wordt een overeenkomst na ommekomst van de (initiële) looptijd voor eenzelfde Periode van rechtswege verlengd, zulks onder dezelfde voorwaarden en condities, doch met inachtneming van het gestelde in artikel 0.
- 11.5 Buiten hetgeen elders in een overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd een overeenkomst buiten rechte en met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst indien:
- de andere partij in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit desbetreffende overeenkomst tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt.
 - de andere partij surseance van betaling aanvraagt of hem surseance van betaling is verleend; het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of dat hij in staat van faillissement is verklaard; de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd dan wel op de bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken activa, dan wel de andere partij niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit een overeenkomst na te kunnen komen.
- 11.6 Indien een overeenkomst met betrekking tot de SAAS-Dienst door Opdrachtgever wordt ontbonden op grond van het in artikel 11.5 bepaalde, heeft Opdrachtgever op eerste verzoek het recht om voor een periode van twee (2) aaneengesloten maanden de Functionaliteit te blijven gebruiken, één en ander tegen een nader te bepalen en vooruit te betalen redelijke vergoeding. Iedere andere wijze van beëindiging van een overeenkomst heeft terstond beëindiging van gebruik en onthouding van toegang tot de Functionaliteit tot gevolg.
- 11.7 Timewax is gerechtigd een overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen indien tenminste vier (4) maanden zijn verstreken waarbinnen door Opdrachtgever van de SAAS-Dienst geen gebruik is gemaakt. Het gestelde in artikel 28.4 is van toepassing.
- 11.8 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van die overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de overeenkomst bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en forumkeuze.

Artikel 12. Geheimhouding; beveiliging; publiciteit

- 12.1 Beide partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen over de informatie over elkaars organisatie, de werking van Programmatuur, Functionaliteit, data, gegevens en alle andere informatie die in het kader van de overeenkomst, waaronder begrepen zowel voorafgaand bij de totstandkoming als bij de uitvoering daarvan, over en weer aan elkaar bekend gemaakt is. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en/of gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Ieder der partijen draagt er zorg voor dat de bij de werkzaamheden betrokken werknemers en derden contractueel tot geheimhouding zijn verplicht.
- 12.2 Over alle informatie zoals genoemd in artikel 12.1, afkomstig van de andere partij die in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook bij een partij berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt ieder der partijen zich:
- alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
 - de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;

- c. de gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van andere partij, dan wel dan wel na verkregen toestemming van andere partij te vernietigen;
 - d. de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan de partij op wie de verplichting rust in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
 - e. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens andere partij op bewaring en gebruik van gegevens.
- 12.3 Timewax zal Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte stellen van ieder verzoek tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de gegevens van Opdrachtgever in strijd met de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplicht.
- 12.4 Ieder der partijen zal zich maximaal inspannen ervoor te zorgen dat zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden op de hoogte zijn van de in artikel 12.2 genoemde verplichtingen en zij deze stipt zullen naleven.
- 12.5 Timewax zorgt ervoor dat personeelsleden van Timewax en werkzame derden, die betrokken zijn bij de verwerking van de gegevens van Opdrachtgever, verklaren de verplichtingen rond geheimhouding na te komen door het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring.
- 12.6 Indien Timewax onrechtmatige verwerkingen of inbreuken op de beveiligingsmaatregelen signaleert, zal hij Opdrachtgever hierover informeren en alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om deze en verdere onrechtmatige verwerkingen of inbreuken te beëindigen, te voorkomen of te beperken.
- 12.7 Timewax informeert Opdrachtgever adequaat en zo snel als mogelijk over een Datalek. Hierna houdt Timewax Opdrachtgever op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond het Datalek, en van de maatregelen die Timewax treft om de gevolgen van het Datalek te beperken en herhaling te voorkomen.
- 12.8 Timewax heeft het recht om Opdrachtgever als referentie te vermelden bij (potentiële) klanten en/of haar website om een indruk te geven van de ervaring en capaciteiten van Timewax, zulks met inachtneming van het gestelde in dit artikel.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

- 13.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade.
- 13.2 De aansprakelijkheid van beide partijen voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit hoofde van een overeenkomst is beperkt tot directe schade en per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de waarde van de termijnen welke in de drie (3) maanden voorafgaande aan het zich voordoen van de schade door Opdrachtgever aan Timewax in het kader van de overeenkomst zijn verstuurd en betaald. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Timewax aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt echter niet vergoed als de overeenkomst door Opdrachtgever wordt of is ontbonden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van onderhavige algemene leveringsvoorwaarden.
 - d. redelijke kosten welke zijn gemoeid met verlies van databestanden.

- 13.3 Aansprakelijkheid voor andere vormen van schade dan die genoemd in artikel 13.2 is uitgesloten.
- 13.4 De in artikel 13.2 en artikel 13.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:
- ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
 - indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van één der partijen, waaronder diens werknemers en ingeschakelde derden;
 - in geval van schending van enig wettelijk voorschrift.
- 13.5 In de in artikel 13.4 genoemde gevallen is de maximale aansprakelijkheid van beide partijen beperkt tot maximaal de waarde van de betaalde vergoeding die verband houdt met de negen (9) maanden voorafgaande aan het zich voordoen van de schade.
- 13.6 De aansprakelijkheid van een partij wegens tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat pas nadat de nalatige partij door de andere partij in gebreke is gesteld, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 14. Overmacht

- 14.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding terzake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere partij daarvan schriftelijk in kennis stelt.
- 14.2 Als een partij door overmacht te kort schiet in de nakoming van een verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst kan de andere partij, indien vaststaat dat nakoming blijvend onmogelijk zal zijn, dan wel indien een periode van meer dan veertig (40) Werkdagen is verstreken, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 14.3 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan het niet of niet tijdig nakomen door een derde van verplichtingen die deze jegens één der partijen op zich heeft genomen, tenzij de desbetreffende partij aantoonbaar dat het niet of niet tijdig nakomen door die derde te wijten is aan overmacht van die derde en van de desbetreffende partij in redelijkheid niet kan worden verlangd dat deze in dat geval zijn producten of diensten van een ander dan die derde betreft.
- 14.4 Onder overmacht wordt voorts niet verstaan: ziekte van of gebrek aan personeel, stakingen, ernstige verkeersstromingen, uitval van elektriciteit, ongeschiktheid van apparatuur (voor zover deze niet aan door Timewax gestelde eisen voldoet) of Programmatuur, en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtgever. Evenmin wordt onder overmacht verstaan stroomstoringen en/of uitval van netwerkverbindingen van de zijde van Timewax.

Artikel 15. Garantie

- 15.1 Timewax garandeert wat betreft Diensten:
- deze op vakbekwame wijze, naar beste inzicht en vermogen en met inachtneming van alle redelijke zorgvuldigheid zal worden uitgevoerd;
 - de resultaten daarvan zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties;
 - voor de duur van de overeenkomst haar personeel voldoende gekwalificeerd is en blijft;
 - een tussen partijen overeengekomen service level voor zover vastgelegd in een SLA.

- 15.2 Timewax garandeert de toegang tot de Programmatuur tot en met haar infrastructuur. Timewax is niet verantwoordelijk voor de telecommunicatieverbindingen vanaf haar infrastructuur naar Opdrachtgever, daaronder mede begrepen de telecommunicatieverbindingen van Opdrachtgever.
- 15.3 Timewax garandeert wat betreft de Opleiding dat de in te zetten trainers c.q. docenten vakbekwaam zijn en beschikken over voldoende didactische vaardigheden.
- 15.4 Timewax biedt geen enkele garantie dat de SAAS-Dienst geschikt zal zijn voor een bepaald doel of dat het zal overeenstemmen met de behoeften van Opdrachtgever.
- 15.5 Opdrachtgever geen recht heeft op schadevergoeding als het door hem beoogde resultaat met de SAAS-Dienst niet wordt bereikt.
- 15.6 Opdrachtgever kan aanspraak maken op garantie indien Timewax terstond na ontdekking van een Gebrek schriftelijk wordt geïnformeerd omtrent de aard van het Gebrek.

Artikel 16. Audits

- 16.1 Opdrachtgever is gerechtigd een onafhankelijke accountant een audit te doen instellen bij Timewax om de inhoudelijke juistheid van verzonden facturen te controleren.
- 16.2 Met betrekking tot de SAAS-Dienst is Opdrachtgever gerechtigd de kwaliteit daarvan alsmede het gerealiseerde niveau van beveiliging van Persoonsgegevens door een auditor te doen onderzoeken.
- 16.3 Opdrachtgever zal voor het doen uitvoeren van iedere audit een onafhankelijke deskundige inschakelen, die het onderzoek met de benodigde medewerking van Timewax zo spoedig mogelijk zal uitvoeren. Timewax heeft het recht een auditor te weigeren indien zij daartoe redelijke grond heeft. Opdrachtgever zal alsdan een andere auditor aanwijzen.
- 16.4 Opdrachtgever zal een audit te allen tijde tijdig bij Timewax aankondigen.
- 16.5 Een audit mag de bedrijfsactiviteiten van Timewax niet onnodig verstoren.
- 16.6 Iedere audit als bedoeld in dit artikel heeft een vertrouwelijk karakter en strekt zich niet verder uit dan voor de controle van belang is.
- 16.7 Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met zijn auditrecht en dit slechts uitoefenen indien hij gereede grond heeft te twijfelen aan de juistheid van facturen, kwaliteit van de SAAS-Dienst of beschermingsniveau voor Persoonsgegevens.
- 16.8 De kosten van een audit zijn voor rekening van Opdrachtgever tenzij uit het resultaat van het onderzoek onmiskenbaar blijkt dat Timewax structureel en/of ernstig tekort is geschoten, in welk geval Timewax de redelijke onderzoekskosten zal dragen.
- 16.9 Timewax is gerechtigd de kosten die voor haar in redelijkheid gemoeid zijn met de te verlenen medewerking aan een audit, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 17. Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming

- 17.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd enig recht of verplichting uit een overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Timewax.
- 17.2 Timewax is bevoegd rechten en verplichtingen voortvloeiende uit een overeenkomst over te dragen aan aan Timewax gelieerde ondernemingen.
- 17.3 Timewax is bevoegd om bij de uitvoering van (een) overeenkomst(en) gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. Deze bevoegdheid van Timewax laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Timewax voor de nakoming van de krachtens de overeenkomst op haar rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever en hoofdaannemer rustende verplichtingen.

Artikel 18. Toepasselijk recht; geschillen

- 18.1 Op alle overeenkomsten tussen Timewax en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 In geval van een geschil, geeft de meest gerede van partijen aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 18.3 Alle geschillen welke naar aanleiding van of ten gevolge van de overeenkomst of nadere overeenkomsten ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen en hun rechtsopvolgers mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan een arbitragepanel van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te Rijswijk.
- 18.4 Alvorens het geschil voor te leggen aan de het arbitragepanel, zullen partijen trachten het geschil door middel van andere vormen van alternatieve geschillenbeslechting, zoals bindend advies, ICT-mediation, proberen op te lossen.
- 18.5 Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van partijen om in spoedeisende gevallen een voorlopige voorziening te vragen bij de Voorzieningenrechter van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam, dan wel conservatoire maatregelen te treffen.
- 18.6 Het in de artikelen 18.3 t/m 18.5 bepaalde laat onverlet de verplichting van partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Artikel 19. Algemene bepalingen

- 19.1 De algemene inkoop- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtgever, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op een overeenkomst, met uitzondering van en indien van toepassing de licentievoorwaarden van derde leveranciers van Timewax.
- 19.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken verband houdende met (de uitvoering van) een overeenkomst hebben geen rechtskracht, tenzij deze door de betreffende partij schriftelijk zijn bevestigd.
- 19.3 Kennisgevingen die partijen op grond van de overeenkomst of onderhavige algemene leveringsvoorwaarden schriftelijk aan elkaar zullen doen, kunnen ook digitaal, dat wil zeggen per fax of per e-mail, plaatsvinden, tenzij uit de context evident is dat daadwerkelijk schriftelijk is bedoeld.
- 19.4 In de gevallen waarin een overeenkomst niet voorziet, dan wel indien wijziging van een overeenkomst noodzakelijk is, treden partijen hiertoe in overleg. Wijzigingen van de overeenkomst en/of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 19.5 Het nalaten door één van de partijen om binnen een in een overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet nakoming akkoord is gegaan.
- 19.6 Indien één van de bepalingen van een overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van die overeenkomst van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die zo dicht mogelijk bij de nietige bepaling komt.
- 19.7 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de offerte en deze algemene voorwaarden, geldt het gestelde in de offerte.

HOOFDSTUK 2. DIENSTEN**Artikel 20. Diensten**

- 20.1 Diensten, anders dan de SAAS-Dienst of Opleiding, welke separaat overeengekomen worden, kunnen betrekking hebben op:

- a. Consultancy;
 - b. additionele werkzaamheden, nader te specificeren in de overeenkomst.
- 20.2 In de offerte van Timewax zal worden vermeld welke Diensten Opdrachtgever zal afnemen, alsmede een opgave van de uit te voeren werkzaamheden, de periode waarin dit zal geschieden, welke medewerkers zullen worden ingezet en de toepasselijke tarieven voor deze Diensten. Timewax zal de Diensten aanvangen zodra de door Opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging is ontvangen, dan wel op de in de opdrachtbevestiging opgenomen datum.

Artikel 21. Consultancy

- 21.1 Timewax kan op grond van een overeenkomst Consultancy uitvoeren voor Opdrachtgever.
- 21.2 Consultancy kan bestaan uit:
- a. business consultancy, zijnde het adviseren over de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever;
 - b. applicatie consultancy, bestaande uit het adviseren over en realiseren van de inrichting van de Programmatuur;
 - c. technisch consultancy, zijnde het uitvoeren van conversie- en programmeerwerkzaamheden;
 - d. overige consultancywerkzaamheden.
- 21.3 Uitvoering van de in dit artikel bedoelde werkzaamheden kan ter keuze van Timewax geschieden op haar eigen locatie dan wel op locatie van Opdrachtgever.
- 21.4 Uitvoering van een overeenkomst als in dit artikel bedoeld geschiedt op grond van het inzicht en onder de verantwoordelijkheid van Timewax.
- 21.5 Timewax zal bepalen welke medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de overeenkomst. Indien Opdrachtgever een verzoek doet voor de inzet van een bepaalde consultant dan kan Timewax daaraan voldoen, doch zulks ter vrije bepaling van Timewax.
- 21.6 Timewax heeft het recht een ten behoeve van Opdrachtgever ingezette medewerker te vervangen. Indien vervanging plaatsvindt op grond van een keuze van Timewax dan zijn de inwerkkosten van de nieuw in te zetten medewerker voor eigen rekening en risico van Timewax.
- 21.7 Opdrachtgever heeft het recht om met gerede grond vervanging van een medewerker te vragen. Indien de oorzaak voor dit verzoek is gelegen bij Timewax dan zijn de hiermee gemoeide inwerkkosten van de nieuw in te zetten medewerker voor eigen rekening en risico van Timewax; anders voor rekening van Opdrachtgever.

HOOFDSTUK 3. SAAS-DIENST**Artikel 22. Aanvang SAAS-Dienst**

- 22.1 De SAAS-Dienst wordt geleverd volgens SLA, waarin tenminste het overeengekomen service level zal zijn vastgelegd.
- 22.2 Ter initiatie van de SAAS-Dienst verstrekt Timewax aan Opdrachtgever de inloggegevens, wachtwoorden, alsmede andere relevante informatie c.q. gegevens. Het moment waarop de SAAS-Dienst in dat geval aanvangt is die waarop Timewax de in dit artikel bedoelde informatie c.q. gegevens heeft verzonden. De administratie van Timewax is in deze doorslaggevend.

Artikel 23. Algemeen

- 23.1 Timewax biedt de SAAS-Dienst aan op basis van een fair use beginsel, hetgeen in dit kader inhoudt dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de aan Opdrachtgever toe te rekenen systeem- en

- netwerkbelasting. Dit met dien verstande dat zij zich het recht voorbehoudt om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde afnemer, maatregelen te treffen.
- 23.2 Opdrachtgever dient, onverwijld na eerste kennisgeving van de zijde van Timewax van een excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om daaraan een einde te maken. Timewax is gerechtigd de SAAS-Dienst op te schorten bij een voortdurende excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.
- 23.3 Opdrachtgever zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang door Gebruikers met inloggegevens, zoals die door Timewax ten tijde van de aanvang van de SAAS-Dienst of nadien zijn verstrekt, alsmede zorgdragen voor de zorgvuldige omgang van Gebruikers met inloggegevens zoals deze door Opdrachtgever zijn gegenereerd.
- 23.4 Opdrachtgever zal zich bij de gebruikmaking van de Functionaliteit bedienen van door Timewax opgegeven ondersteunde browserprogrammatuur.

Artikel 24. Vrijwaring, escrow

- 24.1 Timewax garandeert Opdrachtgever dat zij over alle rechten voor het gebruik van de Programmatuur, waarvan de Functionaliteit ter beschikking wordt gesteld, beschikt. Timewax vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten op de Programmatuur welke de Functionaliteit realiseert.
- 24.2 Timewax vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake de Functionaliteit of de Programmatuur. Timewax neemt, mist terstond en volledig door Opdrachtgever in kennis gesteld van een dergelijke aanspraak, voor eigen kosten de verdediging en eventuele procesvoering op zich. Opdrachtgever verplicht zich zo nodig alle medewerking te verlenen bij het weerleggen van een dergelijke aanspraak.
- 24.3 Opdrachtgever draagt zorg voor het kunnen beschikken over voldoende licenties met betrekking tot programmatuur welke behulpzaam zijn bij het gebruik van de Functionaliteit. Timewax zal tijdig aangeven welke programmatuur voor gebruik van de Functionaliteit nodig zijn.
- 24.4 Timewax is bereid om op eerste verzoek van Opdrachtgever mee te werken aan een SaaS-escrow regeling, mits alle hiermee gemoeide kosten voor rekening van Opdrachtgever zijn.

Artikel 25. Versiebeleid; updates

- 25.1 Opdrachtgever zal het versiebeleid met betrekking tot de Programmatuur zoals door Timewax vastgesteld, volgen.
- 25.2 Timewax is niet verplicht Opdrachtgever op de hoogte te stellen van aanpassingen in de Functionaliteit, mits deze aanpassingen geen verlies van Functionaliteit met zich meebrengen, zulks ter bepaling van Timewax.
- 25.3 Timewax zal voorafgaand aan het toepassen van updates of andere wijzigingen die naar verwachting een vermindering of ernstige wijziging van Functionaliteit met zich mee kunnen brengen in overleg treden met Opdrachtgever alvorens de updates te implementeren.
- 25.4 Het bepaalde in dit artikel is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.

Artikel 26. Ondersteuning

- 26.1 Timewax zal in het kader van het langdurig gebruik van de Functionaliteit in het kader van het verlenen van de SAAS-Dienst een support desk inrichten en ter beschikking stellen en houden voor Ondersteuning, in het bijzonder voor gebruikersvragen waarvoor in de Documentatie geen oplossing is

te vinden. Voorts is de support desk het centrale aanspraakpunt van Opdrachtgever met Timewax met betrekking tot de SAAS-Dienst en eventuele bijbehorende diensten.

- 26.2 Opdrachtgever zal gebruik maken van Ondersteuning door Timewax op de wijze zoals beschreven en conform de procedures zoals opgenomen in de SLA.
- 26.3 Timewax kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Functionaliteit beschikken, van Opdrachtgever vergen dat deze Opleiding van Timewax betreft teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat hij niet langer een onevenredig beroep op de support desk van Timewax doen. Timewax zal een dergelijke eis aan Opdrachtgever in verband met een vermeend gebrek aan kennis van Gebruikers gronden op basis van de historie bij de support desk.

Artikel 27. Herstel van Gebreken

- 27.1 Timewax zal Gebreken in de Functionaliteit, welke redelijkerwijs niet hadden kunnen worden geconstateerd, kosteloos verhelpen, zo mogelijk via een workaround.
- 27.2 Indien Opdrachtgever een beroep doet op een Gebrek in de levering van de SAAS-Dienst, dan is hij verplicht met Timewax mee te werken bij het opsporen en herstellen van een Gebrek.
- 27.3 De melding van een Gebrek wordt gedaan aan de support desk die deze melding zal opnemen en afhandelen conform de procedures als opgenomen in de SLA.
- 27.4 Timewax is nochtans gerechtigd de kosten van herstel van Gebreken als in artikel 27.1 bedoeld in rekening te brengen bij Opdrachtgever, indien na oplossing van het Gebrek Timewax aantoont dat de oorzaak van het Gebrek kan worden toegerekend aan Opdrachtgever omdat:
- een Gebrek is veroorzaakt door ondeskundig gebruik door Opdrachtgever of door zonder toestemming van Timewax door Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen in de Functionaliteit;
 - een Gebrek is terug te voeren op niet door Timewax geleverde of geadviseerde programmatuur of apparatuur.

Artikel 28. Exit-dienst

- 28.1 In het geval van beëindiging van de overeenkomst met betrekking tot de SAAS-Dienst zal Timewax op eerste verzoek van Opdrachtgever alle data retourneren welke op haar servers staan opgeslagen en vervolgens binnen 30 dagen verwijderen. Retournering geschiedt middels een fysieke gegevensdrager, dan wel anderszins, en in een algemeen gangbaar formaat, zulks met het oog op de continuïteit van de informatievoorziening van Opdrachtgever.
- 28.2 Een verzoek als in het voorgaande lid bedoeld kan door Opdrachtgever tot twee (2) maanden na beëindiging van de overeenkomst worden voldaan, mits de overeenkomst niet wordt beëindigd in verband met een oorzaak die gelegen is bij Opdrachtgever.
- 28.3 Retournering van data als in dit artikel bedoeld geschiedt kosteloos indien dit plaatsvindt op de wijze als bepaald in 28.2. Indien Opdrachtgever een andere wijze van retournering van data wenst dan zal Timewax aan een dergelijk verzoek, mits redelijk, voldoen. Timewax is in dat geval, alsmede indien een retourneringsverzoek later dan twee (2) maanden na beëindiging van de overeenkomst is ontvangen, gerechtigd voor haar werkzaamheden redelijke kosten in rekening te brengen.
- 28.4 In de situatie als bedoeld in artikel 11.7 geschiedt retournering van data tegelijk het bericht van beëindiging. De kosten voor retournering worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 28.5 Uiterlijk zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst zullen alle data, indien en voor zover nog aanwezig, door Timewax van haar servers worden verwijderd.

HOOFDSTUK 4. OPLEIDING

Artikel 29. Algemeen

- 29.1 Gedurende de duur van de overeenkomst tot levering van de SAAS-Dienst is Timewax bereid en in staat personeel van Opdrachtgever adequate Opleiding te geven ten behoeve van het gebruik van de door middel van de SAAS-Dienst ter beschikking gestelde Functionaliteit.
- 29.2 Timewax staat ervoor in dat de docenten/trainers die voor het verzorgen van de Opleiding zullen worden ingeschakeld, voldoende kennis van het onderwerp hebben en voldoende didactische vaardigheden hebben om de Opleiding naar behoren te kunnen geven.
- 29.3 Timewax verstrekt, indien voor desbetreffende Opleiding beschikbaar, aan iedere cursist adequaat cursusmateriaal voor eigen gebruik. Het auteursrecht op het cursusmateriaal berust bij Timewax. Het is Opdrachtgever niet toegestaan het cursusmateriaal te verveelvoudigen en/of openbaar te maken, tenzij voor eigen gebruik binnen de eigen organisatie.