

Algemene voorwaarden Sienn 2021

Artikel 1. Definities

- 1.1 Aanvullende Gebruiksvoorwaarden: de voorwaarden met betrekking tot het gebruik van Software van Derden en/of de algemene voorwaarden van Derden.
- 1.2 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden en eventuele bijlagen daarbij.
- 1.3 Authenticatiemiddelen: de (combinatie van) gegevens en/of middelen waarmee Opdrachtgever zich bij Sienn kan authenticeren, zoals de combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord, unieke al dan niet middels hulpmiddelen gegenereerde (pin)codes, etc.
- 1.4 Derden: andere partijen dan Sienn en Opdrachtgever.
- 1.5 Diensten: de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten van Sienn.
- 1.6 Documentatie: de door Sienn ter zake van de Software en Diensten verstrekte (gebruikers)handleidingen en –instructies.
- 1.7 Gebrek: het substantieel niet voldoen van de Software of een Dienst aan de Documentatie.
- 1.8 Implementatie: de werkzaamheden gericht op de inrichting en configuratie van de Software van Sienn en/of Derden en overige werkzaamheden die nodig zijn om de Software gebruiksklaar op te leveren aan Opdrachtgever.
- 1.9 Onderhoud: het herstel van Gebreken in de Software en het ter beschikking stellen van eventuele nieuwe versies van de Software.
- 1.10 Ondersteuning: de door Sienn en Opdrachtgever overeengekomen Dienst tot het ter beschikking stellen van een helpdesk voor gebruikersvragen en storingsmeldingen en het – afhankelijk van het type servicecontract – oplossen van storingsmeldingen en/of Gebreken en het verrichten van Onderhoud, een en ander zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en Service Level Agreement .
- 1.11 Opdrachtgever: de wederpartij van Sienn die van de Diensten gebruik maakt, waaronder begrepen de Reseller.
- 1.12 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Sienn en Opdrachtgever, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot de offerte strekkende tot levering van Diensten door Sienn aan Opdrachtgever.
- 1.13 Reseller: een door Sienn geautoriseerde distributeur van de Software die conform de met Sienn gesloten resellerovereenkomst gerechtigd is om voor eigen rekening en risico de Software te exploiteren en aan eigen afnemers ter beschikking te stellen.
- 1.14 Schriftelijk: per brief of per e-mail.
- 1.15 Service Level Agreement: de aparte overeenkomst waarin de onderhouds- en ondersteuningsdiensten nader zijn uitgewerkt.
- 1.16 Sienn: Sienn Group B.V. en/of enige groepsmaatschappij van haar dan wel enige entiteit waarin zij controlerende zeggenschap houdt.
- 1.17 Software: de in de Overeenkomst gespecificeerde software van Sienn en/of Derden.

Artikel 2. Algemeen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Sienn en Overeenkomsten. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook steeds van toepassing op nadere of latere Overeenkomsten, ongeacht of deze ook na de eerste Overeenkomst expliciet toepasselijk zijn verklaard. De toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2.2 Indien een Reseller de Software aan eigen afnemers ter beschikking stelt zal de Reseller dit doen op grond van een schriftelijke overeenkomst met de betreffende afnemers. In deze schriftelijke overeenkomst zal Reseller bepalingen opnemen die inhoudelijk gelijk zijn aan de bepalingen in (i) deze Algemene Voorwaarden en (ii) de tussen Sienn en Reseller gesloten resellerovereenkomst. Dit laat onverlet het recht van Sienn om eventuele aanvullende voorwaarden aan de Reseller op te leggen, zoals bijvoorbeeld een addendum op de resellerovereenkomst, of het gebruik van een end user license agreement die Reseller aan (de eindgebruikers van) haar afnemers zal opleggen. Sienn behoudt zich het recht voor om van de Opdrachtgever bewijs te vragen van het van toepassing verklaren van voormelde bepalingen en voorwaarden.

2.3 Voor zover de uitvoering van de Overeenkomst tevens inhoudt het (door)leveren van producten en/of diensten van Derden zijn de relevante (algemene) voorwaarden van de desbetreffende Derden van toepassing. Het gebruik van Software van Derden is onderworpen aan de eveneens van toepassing zijnde Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.

2.4 Tenzij anders aangegeven in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst zijn afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomsten – waaronder begrepen mondeling gemaakte afspraken – slechts geldig wanneer deze door Sienn Schriftelijk zijn bevestigd.

2.5 Sienn behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Sienn zal Opdrachtgever ten minste één maand voordat de wijziging van kracht wordt op de hoogte stellen daarvan. Zulke wijzigingen of aanvullingen gelden in beginsel ook voor reeds overeengekomen Overeenkomsten. Indien Opdrachtgever een wijziging in de Algemene Voorwaarden niet accepteert, kan zij tegen de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de gesloten Overeenkomst door middel van opzegging beëindigen.

2.6 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden in rechte nietig zouden worden bevonden of vernietigd zouden worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de ongeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de ongeldige bepalingen in acht wordt genomen.

2.7 In geval van onderlinge tegenstrijdigheid is de volgende rangorde van toepassing (meer specifiek gaat voor algemeen): (1) Aanvullende Gebruiksvoorwaarden, (2) door Sienn Schriftelijk bevestigde afspraken met Opdrachtgever, (3) Overeenkomst; (4) Algemene Voorwaarden en (5) de Service Level Agreement.

2.8 De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen niet door Opdrachtgever worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande Schriftelijke toestemming van Sienn. Aan deze toestemming kunnen door Sienn voorwaarden worden verbonden.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen (alsmede de door Sienn opgegeven prijzen), in welke vorm ook, zijn vrijblijvend en kunnen door Sienn worden herroepen. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Sienn verstrekte gegevens, waarop Sienn haar aanbieding baseert.

3.2 Tenzij anders aangegeven in deze Algemene Voorwaarden komt een Overeenkomst tot stand door ondertekening door de Opdrachtgever van de Overeenkomst. Voor Overeenkomsten die langs elektronische weg (waaronder tevens begrepen per e-mail) tot stand komen geldt dat die eerst tot stand komen nadat een opdracht of bestelling van Opdrachtgever door Sienn Schriftelijk is bevestigd. De artikelen 6:227a en 6:227b van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing. Mondelinge afspraken zijn slechts geldig indien en nadat deze expliciet Schriftelijk zijn bevestigd door Sienn. Sienn behoudt zich het recht voor om opdrachten om haar moverende redenen te weigeren, in welk geval Sienn Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk over zal informeren.

3.3 Behoudens bewijs van het tegendeel zijn de administratieve gegevens van Sienn beslissend en bindend voor de inhoud van de Overeenkomst en dienen deze gegevens als bewijs daarvan.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

4.1 Sienn spant zich er redelijkerwijs voor in aan haar verplichtingen te voldoen. Sienn kan echter niet garanderen dat de Software en/of Diensten te allen tijde zonder beperkingen, onderbrekingen, Gebreken of storingen zullen functioneren.

4.2 Sienn behoudt zich het recht voor in de Software, Diensten alsook in de Documentatie en/of procedures, wijzigingen en/of verbeteringen aan te brengen die Sienn nuttig of noodzakelijk acht, zonder dat dit aanleiding kan geven tot enige verplichting tot nakoming, compensatie of schadevergoeding door Sienn aan Opdrachtgever. Opdrachtgever verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden en de instructies van Sienn inzake hun implementatie op te volgen.

4.3 Alle door Sienn genoemde (leverings)termijnen gelden bij benadering en zijn gebaseerd op de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Sienn bekend waren. Opgegeven (leverings)termijnen zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn, tenzij Sienn en Opdrachtgever bij enige termijn in de Overeenkomst expliciet anderszins zijn overeengekomen. Overschrijding van een (leverings)termijn leidt derhalve niet tot onmiddellijk verzuim van Sienn.

4.4 Verzuim van Sienn kan slechts ontstaan nadat Opdrachtgever Sienn per brief in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en Sienn ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Sienn adequaat kan reageren.

4.5 Sienn stelt de wijze van uitvoering van de Diensten vast en de personen die daaraan zullen meewerken, voor zover tussen partijen niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, is Sienn gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door Derden.

4.6 Indien Sienn al dan niet als onderdeel van haar werkzaamheden een advies geeft, wordt dit advies geacht te zijn gegeven uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Adviezen worden verleend op basis van de informatie die de Opdrachtgever verstrekt. Het staat Opdrachtgever niet vrij het advies of de gegevens daaruit ter inzage te geven of ter beschikking te stellen aan Derden, tenzij (a) Sienn

hiervoor uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming heeft gegeven, (b) Opdrachtgever het voor het advies verschuldigde honorarium/loon aan Sienn heeft voldaan en (c) Opdrachtgever met de derde(n) overeenkomt dat Sienn ten aanzien van de inhoud van het advies geen verantwoordelijkheid jegens die derde(n) aanvaardt.

4.7 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan Sienn verstrekte informatie, documentatie, ontwerpen en specificaties.

4.8 Sienn heeft te allen tijde het recht om audits uit te (laten) voeren bij Opdrachtgever op locatie en op de activiteiten van Opdrachtgever met betrekking tot de Overeenkomst alsmede – in de verhouding met Reseller – met betrekking tot de resellerovereenkomst.

Artikel 5. Dienstverlening Sienn

5.1 Indien in de Overeenkomst is overeengekomen dat Sienn Software van haarzelf en/of van Derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, dan zal dat gebeuren onder de (gebruiks)voorwaarden als beschreven in de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en (voor wat betreft Software van Derden) de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.

5.2 Sienn zal – tenzij anders wordt overeengekomen in de Overeenkomst – de desbetreffende Software, alsmede de data van Opdrachtgever hosten op servers in door haar geselecteerde datacenters, dan wel datacenters van haar licentiegevers (Derden).

5.3 Sienn behoudt zich het recht voor om te allen tijde de terbeschikkingstelling van de Software tijdelijk buiten gebruik te stellen wanneer Sienn dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de betreffende dienstverlening, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van Gebreken en het verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de Software van Sienn of Derden. Sienn zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Sienn zal vanwege voornoemde buitengebruikstelling nimmer tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.

Artikel 6. Implementatie

6.1 De Implementatie zal door Sienn in samenwerking met Opdrachtgever plaatsvinden overeenkomstig de daartoe gemaakte afspraken in de Overeenkomst of een ander document.

6.2 Indien in de Overeenkomst wordt overeengekomen dat de Software van Sienn en/of Derden op een door Opdrachtgever gespecificeerde locatie of omgeving moet worden geïnstalleerd of geïmplementeerd, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor die locatie/omgeving en alle noodzakelijke technische faciliteiten. Opdrachtgever staat er voor in dat die locatie/omgeving ten minste voldoet aan de technische en functionele eisen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst, de Documentatie, de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden of andere Schriftelijke instructies van Sienn of haar licentiegevers. Indien de locatie/omgeving niet voldoet aan de door Sienn (vooraf) gestelde eisen en/of indien Opdrachtgever geen toegang verschaft aan Sienn (of door haar ingeschakelde Derden) tot de desbetreffende locatie/omgeving, is Sienn gerechtigd de Implementatie uit te stellen en komen de door Sienn reeds gemaakte en eventueel nog te maken (extra) kosten om de Implementatie te voltooien volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 7. Ontwikkeling van software

7.1 Indien Sienn met Opdrachtgever overeenkomt dat al dan niet ten behoeve van Opdrachtgever software zal worden ontwikkeld, zal Sienn deze werkzaamheden met zorg uitvoeren overeenkomstig het door beide partijen geaccordeerde projectplan en op basis van de tussen partijen

overeengekomen specificaties en eventueel door Opdrachtgever verstrekte informatie, documentatie en ontwerpen.

7.2 Tenzij partijen anderszins overeenkomen, zal Sienn software ontwikkelen conform een ontwikkelmethode die zich kenmerkt door het ontwerpen van (onderdelen van) de Software op iteratieve wijze (bijvoorbeeld Agile of Scrum). Daarbij geldt dat partijen aanvaarden dat de specificaties van de software vooraf niet of niet geheel zijn uitgewerkt en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in goed overleg kunnen worden aangepast, onder meer ten behoeve van een volgende iteratie. De op te leveren software zal voldoen aan de laatst overeengekomen (set van) specificaties. Hiermee aanvaardt Opdrachtgever het risico dat de software niet noodzakelijkerwijs zal voldoen aan de oorspronkelijke specificaties.

7.3 Tenzij partijen anderszins overeenkomen, ligt de projectverantwoordelijkheid, inhoudend in ieder geval het voeren van regie over het project en de bewaking van de voortgang daarvan, bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zorgdragen voor een permanente en actieve inbreng vanuit haar organisatie en medewerking van relevante (eind)gebruikers. Opdrachtgever waarborgt de voortvarendheid van door haar tijdens de ontwikkeling te nemen beslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke beslissingen, aanvaardt Opdrachtgever het risico dat er vertraging zal ontstaan in de ontwikkeling.

Artikel 8. Acceptatie

8.1 Tenzij partijen een acceptatieregeling zijn overeengekomen, heeft te gelden dat de geleverde Diensten als geaccepteerd worden beschouwd zodra de Diensten zijn verricht. Tenzij partijen een acceptatieregeling zijn overeengekomen, heeft te gelden dat de ter beschikking gestelde Software als geaccepteerd wordt beschouwd zodra deze door Opdrachtgever in gebruik is genomen, dan wel – bij gebreke van (tijdige) ingebruikname – in ieder geval na verloop van 15 dagen na het moment van oplevering door Sienn. Indien een acceptatieregeling is overeengekomen, gelden de Software en/of de Diensten als geaccepteerd na het succesvol doorlopen van die acceptatieregeling.

8.2 Indien is overeengekomen dat de Dienst in fasen wordt uitgevoerd, kan Sienn de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd en aan de daarbij behorende betalingsverplichtingen heeft voldaan. Indien Sienn de bedoelde en vereiste Schriftelijke goedkeuring niet binnen 30 kalenderdagen heeft ontvangen, wordt de uitvoering van dat deel van de Dienst als goedgekeurd beschouwd.

Artikel 9. Opleiding, cursussen en trainingen

9.1 Indien en voor zover overeengekomen in de Overeenkomst zal Sienn de medewerkers van Opdrachtgever opleiden inzake het gebruik van de Software of ten aanzien van andere overeengekomen onderwerpen.

9.2 Alle inschrijvingen worden door Sienn Schriftelijk bevestigd en worden pas definitief door deze bevestiging. Tenzij anders overeengekomen is de vergoeding voor trainingen bij wijze van vooruitbetaling verschuldigd en dient uiterlijk vijf (5) werkdagen voor aanvang van de training te zijn voldaan. Bij annulering door Opdrachtgever (en/of haar werknemers) binnen vijf (5) werkdagen voor aanvang van de cursus worden de volledige kosten in rekening gebracht. De ingeschreven deelnemer kan op de eerstvolgende gelegenheid dat dezelfde cursus door Sienn wordt gegeven en voor zover Sienn daarmee instemt de cursus alsnog volgen, waarvoor additionele kosten in rekening kunnen worden gebracht.

9.3 Sienn behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen en/of enige verplichting tot schadevergoeding, reeds bevestigde opleidingsgegevens te wijzigen, dan wel opleidingen te wijzigen of combineren of in het ergste geval te annuleren bij (onder meer) onvoldoende belangstelling of het niet (meer) beschikbaar zijn van een docent. Opdrachtgever wordt hiervan (indien mogelijk) voor aanvang van de opleiding op de hoogte gesteld. Eventueel reeds betaalde opleidingskosten worden in geval van annulering door Sienn gerestitueerd.

9.4 Het uitgereikte cursusmateriaal mag de cursist behouden. Alle intellectuele eigendomsrechten daarop berusten bij Sienn en/of Derden. Verveelvoudiging van het cursusmateriaal is, behoudens toestemming van Sienn, niet toegestaan.

Artikel 10. Ondersteuning

10.1 Indien en voor zover overeengekomen in de Overeenkomst zal Sienn Ondersteuning verlenen aan Opdrachtgever. Een en ander zal plaatsvinden overeenkomstig de Service Level Agreement.

10.2 Sienn zal maximaal één versie ouder dan de meest recent uitgebrachte versie van de Software ondersteunen. Drie maanden na het beschikbaar stellen aan Opdrachtgever van een nieuwe versie van die Software is Sienn niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in die oude versie, noch tot het verlenen van Ondersteuning met betrekking daartoe.

10.3 Ten aanzien van Software van Derden is Sienn slechts gehouden tot het verlenen van Ondersteuning zolang en voor zover de betreffende Derde die Software ondersteunt.

Artikel 11. Detachering

11.1 Indien en voor zover overeengekomen in de Overeenkomst zal Sienn detacheringdiensten verlenen aan Opdrachtgever, waarbij tevens de voorwaarden in dit artikel zullen gelden.

11.2 Sienn stelt een medewerker ter beschikking voor de duur en voor de detacheringwerkzaamheden zoals omschreven in de Overeenkomst. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen met Opdrachtgever, heeft Sienn het recht om een gedetacheerde medewerker te vervangen door een medewerker met dezelfde kwalificaties, of – wanneer de gedetacheerde medewerker nodig is voor andere werkzaamheden van Sienn – het recht om de betreffende Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand.

11.3 Op verzoek van Opdrachtgever zal Sienn zich er voor inspannen om de gedetacheerde medewerker te vervangen als (i) deze naar de onderbouwde mening van Opdrachtgever niet voldoet aan de kwalificaties, of (ii) deze medewerker langere tijd afwezig is, dan wel (iii) als deze zijn/haar dienstbetrekking met Sienn opzegt. Sienn garandeert niet dat zij een vervangende medewerker ter beschikking kan stellen.

11.4 De medewerker zal de werkzaamheden zoals omschreven in de Overeenkomst verrichten tijdens de gebruikelijke werktijden van Sienn. Als de medewerker op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht buiten deze werktijden of buiten de overeengekomen werkzaamheden, is Sienn gerechtigd om die werkzaamheden als meerwerk in rekening brengen tegen het op dat moment daarvoor geldende tarief.

11.5 De Opdrachtgever draagt zorg voor arbeidsomstandigheden conform de normen van de eigen werknemers en de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de veilige uitvoering van de werkzaamheden door de medewerker.

11.6 De medewerker voert de werkzaamheden uitsluitend uit ten behoeve van de Opdrachtgever. De medewerker zal de redelijke instructies van Opdrachtgever opvolgen, maar kan niet gehouden

worden werkzaamheden uit te voeren die strijdig zijn met de opdracht van de medewerker. De Opdrachtgever gebruikt de resultaten van de werkzaamheden op eigen risico.

Artikel 12. Verantwoordelijkheid van Opdrachtgever

12.1 Onverminderd de overige verplichtingen van Opdrachtgever die voortvloeien uit de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en/of Aanvullende Gebruiksvoorwaarden zal Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking verlenen aan Sienn. Daaronder wordt onder meer begrepen het tijdig en volledig verstrekken van de door Sienn gevraagde en benodigde content en informatie, alsmede alle overige door Sienn noodzakelijk geachte medewerking bij de uitvoering van de Diensten. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door factoren waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is dan dienen de daaruit voor Sienn voortvloeiende kosten tegen de gebruikelijke tarieven van Sienn door Opdrachtgever te worden vergoed. Sienn is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het door Opdrachtgever niet tijdig en volledig verstrekken van content en informatie, waaronder mede begrepen overschrijding van overeengekomen termijnen.

12.2 Opdrachtgever staat er voor in dat zij de Software en Diensten uitsluitend zal gebruiken overeenkomstig de Documentatie en instructies van Sienn en de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden van Derden.

12.3 Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de door haar organisatie voor de Software en Diensten gebruikte apparatuur voldoet en zal blijven voldoen aan de minimumeisen als door Sienn of Derden daaraan is gesteld. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor adequaat onderhoud van die apparatuur.

12.4 Opdrachtgever dient wijzigingen in administratieve gegevens minimaal 30 dagen voorafgaand aan de ingang van die wijziging Schriftelijk aan Sienn door te geven.

12.5 Indien aan Opdrachtgever toegang wordt verschaft tot de Software dan dient zij de volgende voorwaarden in acht te nemen:

A. Opdrachtgever is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk gebruik van de aan haar verstrekte/toegewezen of door haar aangemaakte Authenticatiemiddelen.

Opdrachtgever zal de Authenticatiemiddelen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

B. Zodra Opdrachtgever weet of reden heeft te vermoeden dat Authenticatiemiddelen in handen zijn gekomen van onbevoegden of anderszins worden misbruikt, zal Opdrachtgever Sienn daarvan onmiddellijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van Opdrachtgever om direct zelf doeltreffende maatregelen te nemen.

C. Sienn behoudt zich het recht voor haar dienstverlening jegens Opdrachtgever (geheel of gedeeltelijk) op te schorten bij (vermoedens van) onbevoegd gebruik of uitlekken van de Authenticatiemiddelen. Opdrachtgever draagt alle kosten die eventueel uit dit onbevoegde gebruik en/of misbruik voortvloeien en is aansprakelijk voor eventuele schade die Sienn en/of haar toeleveranciers als gevolg daarvan leiden.

12.6 Opdrachtgever zal tot een jaar na het einde van de Overeenkomst, geen personeel van Sienn in dienst nemen c.q. met dat personeel in onderhandeling treden, dan na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Sienn. Opdrachtgever zal tot een jaar na het einde van de Overeenkomst geen bij de uitvoering van de Overeenkomst door Sienn ingeschakelde derde(n) in dienst nemen c.q. met die derde(n) in onderhandeling treden c.q. zelfstandig die derde(n) voor haar bedrijf inhuren, dan na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Sienn. Een en ander hiervoor op straffe van verbeurte

van een direct opeisbare boete van EUR 20.000,00, te vermeerderen met EUR 2.000,00 per dag dat de overtreding voortduurt. Sienn zal tot een jaar na het einde van de Overeenkomst, geen personeel van Opdrachtgever in dienst nemen c.q. met dat personeel in onderhandeling treden, dan na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, een en ander op straffe van verbeurte van een direct opeisbare boete van EUR 20.000,00, te vermeerderen met EUR 2.000,00 per dag dat de overtreding voortduurt.

Artikel 13. Vergoeding en betaling

13.1 De door Opdrachtgever aan Sienn verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Dienst(en) staan vermeld in de Overeenkomst.

13.2 Indien geen vaste prijs is overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van nacalculatie tegen de geldende uurtarieven van Sienn op basis van de werkelijk bestede uren of delen daarvan.

13.3 Indien Sienn haar werkzaamheden uitvoert op de locatie van Opdrachtgever, wordt (onafhankelijk van de werkzaamheden) minimaal vier (4) uur per dag in rekening gebracht.

13.4 Indien Sienn op verzoek van Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden uitvoert, komen deze werkzaamheden als meerwerk voor vergoeding in aanmerking. Dergelijke werkzaamheden zullen tegen de dan geldende uurtarieven op basis van nacalculatie door Sienn worden uitgevoerd.

13.5 Alle door Sienn genoemde bedragen en tarieven zijn in euro, exclusief BTW en andere heffingen of leges van overheidswege, alsmede exclusief reis- en verblijfkosten.

13.6 Sienn behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks te wijzigen overeenkomstig het CBS Prijsindexcijfer zakelijke dienstverlening ICT. Daarnaast heeft Sienn te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van Derden en andere toeleveranciers van Sienn aan Opdrachtgever door te berekenen.

13.7 Tenzij anders is overeengekomen dient betaling zonder verrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft bij tijdige betaling, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur tot en met de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van Sienn. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke (waaronder in ieder geval begrepen incassokosten en executiekosten), die door Sienn worden gemaakt om de nakoming van de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever af te dwingen, komen ten laste van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, met een minimum van EUR 350,00.

Artikel 14. Garantie

14.1 Opdrachtgever erkent dat de ongestoorde werking van de Software en Diensten afhankelijk is van externe (fysieke) factoren zoals interne en externe netwerken, geografische locatie en gebouwen. Gelet op deze afhankelijkheden kan Sienn niet garanderen dat de Software en Diensten te allen tijde foutloos, vrij van Gebreken en zonder storingen zal functioneren. De door Sienn ter beschikking gestelde Software wordt opgeleverd in de staat waarin deze zich op dat moment bevindt. In geval van eventuele Gebreken en/of storingen die optreden gedurende gebruik van de Dienst zal Sienn zich altijd naar beste vermogen inspannen om die te herstellen respectievelijk op te lossen overeenkomstig artikel 10. Een verdere aansprakelijkheid van Sienn is uitgesloten.

Artikel 15. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging

15.1 De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van drie (3) jaar. Tenzij anderszins is overeengekomen wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één (1) jaar.

15.2 Beide partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. Voortijdige en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever is niet mogelijk.

15.3 Onverminderd haar wettelijke rechten is Sienn bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, zonder tot enige restitutie dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien: (a) Opdrachtgever haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt; (b) ten aanzien van Opdrachtgever al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend; (c) faillissement wordt aangevraagd of Opdrachtgever failliet wordt verklaard; (d) indien de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

15.4 Wanneer Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigt door middel van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Dienst heeft ontvangen van Sienn, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever aantoont dat Sienn ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Sienn vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van een Dienst reeds naar behoren heeft uitgevoerd of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

15.5 Sienn zal na kennisname van het eindigen van de Overeenkomst alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de soepele overstap naar een nieuw systeem door Opdrachtgever, waaronder onder meer begrepen het ter beschikking stellen van alle bestanden en data van Opdrachtgever aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde. Na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden en op welke grond ook, zal Opdrachtgever – tenzij uitdrukkelijk anderszins wordt overeengekomen – het gebruik van alle ter beschikking gestelde Software onmiddellijk staken en (indien van toepassing) alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen onmiddellijk uit haar systemen verwijderen. Indien de bestanden en data opgeslagen zijn in systemen van Derden zal het voorgaande gelden overeenkomstig de voorwaarden en beperkingen uit de toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden. De redelijke kosten verbonden aan activiteiten conform dit artikel zullen door Opdrachtgever worden vergoed tegen de geldende uurtarieven van Sienn.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

16.1 De totale aansprakelijkheid van Sienn voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat Sienn of een persoon door wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door de verzekering van Sienn wordt uitgekeerd, althans tot maximaal het factuurbedrag (excl. BTW). Indien sprake is van een Overeenkomst met een looptijd langer dan twaalf (12) maanden, is voornoemde vergoeding beperkt tot maximaal het bedrag dat over de laatste zes (6) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade door Sienn is gefactureerd en is ontvangen. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor directe schade meer bedragen dan EUR 25.000,00 (vijftienduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- A. redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Sienn aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- B. redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Sienn op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- C. 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 deze voorwaarden;
- D. 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 deze voorwaarden.

16.2 Aansprakelijkheid van Sienn voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 15.1 uit welken hoofde dan ook.

16.3 De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van Opdrachtgever veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Sienn.

16.4 De aansprakelijkheid van Sienn kan slechts ontstaan indien Opdrachtgever Sienn onverwijld per brief in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en Sienn ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Sienn adequaat kan reageren.

16.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij Sienn meldt.

16.6 Voor zover personen die in verband met de uitvoering van opdrachten van Opdrachtgever worden ingeschakeld door Sienn, hun aansprakelijkheid in verband daarmee willen beperken, houden alle aan Sienn gegeven opdrachten de bevoegdheid in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens die personen te aanvaarden. Iedere eigen aansprakelijkheid van Sienn voor onverhoopte tekortkomingen van deze ingeschakelde personen is uitgesloten.

Artikel 17. Overmacht

17.1 Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is Sienn niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien de schade het gevolg is van of indien partijen gehinderd worden door overmacht. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening en/of communicatienetwerken, computervirussen, onrechtmatige handelingen jegens Sienn (zoals hacken) en al dan niet toerekenbare tekortkomingen van door Sienn ingeschakelde Derden, alsmede alle andere omstandigheden die buiten de macht van Sienn liggen.

17.2 Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee (2) maanden of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Indien sprake is van een situatie van

overmacht, zal de partij die zich daarop beroept daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken Schriftelijk aan de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen.

Artikel 18. Intellectuele eigendom en vrijwaring

18.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Software, Diensten, Documentatie en de (inhoud van de) website(s) van Sienn berusten uitsluitend bij Sienn en/of Derden. Indien Sienn in opdracht van Opdrachtgever software ontwikkelt, komen de intellectuele eigendomsrechten daarvan toe aan Sienn. Opdrachtgever erkent deze rechten en garandeert dat zij zich zal onthouden van iedere inbreuk daarop.

18.2 Indien Sienn bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Sienn niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf, hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Sienn aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan. Bij een overdracht zoals hiervoor bedoeld zal Sienn onverlet haar hiervoor bedoelde rechten en mogelijkheden het integrale eindproduct van de specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur niet aan andere klanten ter beschikking stellen.

18.3 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, een en ander onder de voorwaarde van volledige nakoming door Opdrachtgever van haar verplichtingen uit de Overeenkomst – en in geval van Reseller tevens de resellerovereenkomst – deze Algemene Voorwaarden, en eventueel toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden. Tenzij anderszins is overeengekomen mag Opdrachtgever de ter beschikking gestelde Software en Diensten uitsluitend in en ten behoeve van de eigen organisatie gebruiken voor het daarmee in de Overeenkomst beoogde gebruik. Enig ander gebruik waaronder begrepen het ter beschikking stellen van de Software en Diensten aan Derden is zonder voorafgaande toestemming van Sienn niet toegestaan.

18.4 Eventuele in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Sienn tot stand gebrachte rapporten, modellen, ontwerpen, plannen, programma's, bron- en objectcodes, specificaties, adviezen, berekeningen en tekeningen, blijven te allen tijde eigendom van Sienn, ongeacht of deze aan Opdrachtgever of aan Derden ter hand zijn gesteld. Deze mogen niet zonder voorafgaande toestemming van Sienn door Opdrachtgever worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van enige derden worden gebracht.

18.5 Sienn vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de bewering dat de Software van Sienn inbreuk zou maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever (a) Sienn onverwijld Schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering; en (b) de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Sienn. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Sienn verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de Diensten heeft aangebracht of door Derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk

komt vast te staan dat de Software van Sienn inbreuk maakt op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Sienn een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Sienn zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Software, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Opdrachtgever. Indien Sienn naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Sienn het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Sienn zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Sienn wegens schending van rechten van intellectueel eigendom van een derde is uitgesloten.

18.6 Opdrachtgever realiseert zich dat Sienn Software van Derden ter beschikking stelt ten aanzien waarvan Sienn geen zeggenschap of invloed heeft of heeft gehad bij de totstandkoming en/of aanpassing daarvan. De vrijwaring van Sienn uit artikel 18.4 geldt derhalve niet voor Software van Derden. Ten aanzien daarvan gelden de eventuele vrijwaringsvoorwaarden uit de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.

Artikel 19. Geheimhouding

19.1 Opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie (programmatische lijsten, documentatie, benchmark testen, specificaties, objectcodes, broncodes en machine-leesbare kopieën van de programmatuur, Authenticatiemiddelen daaronder begrepen) van Sienn en/of Derden die zij in het kader van de Overeenkomst of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Sienn is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

19.2 Opdrachtgever zal met haar personeelsleden en/of voor haar werkzame Derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens Sienn in voor de nakoming daarvan door haar personeelsleden en/of Derden.

19.3 Opdrachtgever is verplicht passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om (vertrouwelijke) gegevens van Sienn en Derden die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich krijgt, te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Artikel 20. Verwerking van persoonsgegevens

20.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens van derden (bijvoorbeeld klanten van de Opdrachtgever) verwerkt. Partijen komen overeen dat Opdrachtgever in dat kader als verwerkingsverantwoordelijke moet worden aangemerkt en Sienn als verwerker.

20.2 Opdrachtgever verleent hierbij aan Sienn de opdracht om die persoonsgegevens namens haar te verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst. Sienn zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken binnen het kader van de opdracht die voortvloeit uit de Overeenkomst en overigens de alle persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Zij zal in dat kader onder meer passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever is ermee bekend dat Sienn voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van (opslag)diensten van Derden en gaat daar bij voorbaat mee

akkoord. Voor zover Sienn persoonsgegevens laat verwerken door (een) Derde(n), zoals bijvoorbeeld Microsoft, zal Sienn met de betreffende Derde een verwerkersovereenkomst sluiten.

20.3 Opdrachtgever staat er jegens Sienn voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving plaatsvindt, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een Derde. Opdrachtgever vrijwaart Sienn tegen elke rechtsvordering van (een) Derde(n), uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerkingen.

20.4 Indien zich bij Sienn (onverhoopt) een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen voordoet, zal Sienn Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van Sienn in dat geval zelf doeltreffende maatregelen te nemen teneinde de uit het incident voortvloeiende negatieve gevolgen zo veel mogelijk ongedaan te maken en verdere negatieve gevolgen zo veel mogelijk te beperken. Sienn houdt een logboek bij van de incidenten als hiervoor bedoeld, evenals van de maatregelen die in vervolg op dergelijke incidenten zijn genomen, en geeft daar op verzoek van Opdrachtgever inzage in. Voor zover Opdrachtgever het noodzakelijk acht de betrokkenen te informeren over één of meer incidenten als hiervoor bedoeld zal Sienn daaraan alle redelijke medewerking verlenen.

20.5 Voor alle overige afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens, wordt verwezen naar de Overeenkomst.

Artikel 21. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

21.1 Op alle Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

21.2 Alle geschillen, voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter in de Nederlandse vestigingsplaats van Sienn, tenzij partijen in het kader van een specifiek geschil alsnog mediation of arbitrage overeenkomen.