

Software-as-a-Service Overeenkomst

De partijen

- I. Sensus-methode B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ook wel handelende onder de naam Sensus-methode Procesmanagement, Sensus Procesmanagement en Sensus process management, statutair gevestigd te Schippersgracht 14, (3603 BC) Maarssen, Nederland, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gregor Dekkers, directeur

Hierna te noemen "**Sensus process management**"

en

- II. De Klant
hierna tevens te noemen "**Klant**"

Tezamen aangeduid als "**Partijen**"

IN AANMERKING NEMENDE DAT

- A. Sensus process management gespecialiseerd is in het beschrijven en verbeteren van bedrijfsprocessen en gebruikmaakt van verschillende methoden om bedrijfsprocessen aan te passen en te herstructureren;
- B. Sensus process management in dat kader een dienst levert via internet bij wijze van Software-as-a-Service, waarin klant geïnteresseerd is;
- C. Partijen de gebruiksvoorwaarden voor deze dienst wensen vast te leggen in deze overeenkomst.

ZIJN HIERBIJ HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:

1. Definities

1.1 Tenzij in deze overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt bepaald, hebben de volgende termen de volgende betekenis:

Account een account op het platform van Sensus process management waarmee klant toegang krijgt tot en gebruik kan maken van de dienst.

Beheerder de persoon die namens de klant medewerkers (inclusief ingehuurd personeel) aanwijst die gebruik mogen maken van de dienst en deze desgewenst vervangt met inachtneming van het door partijen overeengekomen aantal licenties.

Dienst de dienst die Sensus process management op grond van deze Overeenkomst via internet als Software-as-a-Service aan de klant levert, welke in de door de klant voor akkoord getekende offerte die tevens als opdrachtbevestiging wordt beschouwd, nader wordt omschreven.

Duur de duur van deze overeenkomst overeenkomstig artikel 10.

Klantgegevens

alle gegevens, bedrijfsprocessen en andere informatie, die bij het gebruik van de dienst door de klant worden ingevoerd, geüpload naar of opgeslagen op het platform, met uitzondering van de inlog gegevens en de in de portal geregistreerde contactgegevens van *Named Users*.

Manier van werken van Sensus

de door Sensus process management ontwikkelde werkwijze voor aanpassing en herstructurering van modellen van bedrijfsprocessen, welke wordt uitgelegd tijdens een training aan de Klant.

Named user Iedere in de portal van Sensus process management door de beheerder geregistreerde persoon die een op naam gestelde licentie heeft voor het gebruik van de dienst.

Overeenkomst

deze Software-as-a-Service overeenkomst met inbegrip van:

- bijlage A: de door de klant voor akkoord getekende offerte van Sensus process management, welke mede als opdrachtbevestiging wordt beschouwd
- bijlage B: Service Level Agreement voor Support Services
- bijlage C: de Nederland ICT Voorwaarden 2014 (te vinden op <https://www.nederlandict.nl/diensten/nederland-ict-voorwaarden>)

Platform Platform inclusief portal en software dat door Sensus process management gebruikt en beheerd wordt voor het leveren van de dienst.

Support Services alle ondersteuning met betrekking tot de 'manier van werken van Sensus' aan door Sensus process management getraind personeel (functioneel support) en het technisch functioneren van de dienst (technisch support), waarbij het verzorgen van training is uitgesloten.

Update een hotfix, patch of kleine versie update van platform software.

Upgrade verbetering dan wel uitbreiding van reeds overeengekomen functionaliteiten van de platform software (nieuwe functionele toepassingen zijn hiervan uitgezonderd)

Werkdag werkdagen met uitzondering van nationale en erkende feestdagen in Nederland (maandag tot en met vrijdag).

2. Dienst

2.1 Sensus process management activeert een account ten behoeve van de Klant.

- 2.2 Sensus process management verstrekt het in **Bijlage A** (de door de klant voor akkoord getekende offerte/opdrachtbevestiging) genoemde aantal wereldwijde (niet-exclusieve) licentie(s) op naam voor het gelijktijdig gebruik van de eveneens in Bijlage A beschreven dienst. De dienst die klant afneemt, wordt nader omschreven in **Bijlage A** bij deze overeenkomst
- 2.3 Met betrekking tot het gebruiksrecht ingevolge artikel 2.2 geldt dat alleen door Sensus getrainde named users gebruik mogen maken van de dienst.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, gelden de volgende verbodsbepalingen voor het niet-exclusieve gebruiksrecht zoals bedoeld in artikel 2.2:
- (a) de klant mag geen sublicentie verstrekken met betrekking tot zijn recht om gebruik te maken van de Dienst;
 - (b) de klant mag geen toegang verschaffen tot de dienst aan niet-geautoriseerde personen;
 - (c) de klant mag geen onderdelen van de dienst openbaar maken of vereenvoudigen, tenzij daarvoor schriftelijke toestemming is verleend door Sensus process management.
- 2.5 Beide partijen doen alle redelijke inspanningen, met inbegrip van het nemen van redelijke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de toegangsgegevens voor het account, om te voorkomen dat niet-geautoriseerde personen toegang (kunnen) krijgen tot de dienst.
- 2.6 Sensus process management kan nadere voorwaarden stellen aan het gebruik van de dienst in een Acceptable Use Policy (Richtlijn voor aanvaardbaar gebruik). De klant zorgt ervoor dat alle personen die met toestemming van de klant of door middel van een account gebruikmaken van de dienst zich aan deze policy houden.
- 2.7 De klant mag de dienst niet gebruiken op een manier die schade veroorzaakt of kan veroorzaken aan het platform of die leidt tot vermindering van de beschikbaarheid of toegankelijkheid van de dienst.
- 2.8 De klant mag de dienst ook niet gebruiken:
- (a) in verband met onwettige, illegale, frauduleuze of schadelijke doeleinden of activiteiten; en/of

(b) voor een ander doel dan waarvoor deze bedoeld is. De dienst is bedoeld voor het beschrijven van bedrijfsprocessen en niet voor het verwerken van persoonsgegevens.

2.9 De klant heeft geen recht op toegang tot de softwarecode (met inbegrip van de objectcode, de tussencode en de broncode) van het platform, niet tijdens de duur van deze overeenkomst en niet daarna.

3. **Vergoeding**

3.1 Klant zal aan Sensus process management voor de dienst de in Bijlage A (de door de klant getekende offerte/opdrachtbevestiging van Sensus process management) vermelde vergoeding betalen.

3.1 De op basis van deze overeenkomst verschuldigde vergoeding zal worden voldaan binnen een periode van 30 dagen na de factuurdatum.

4. **Helpdesk**

4.1 Sensus process management stelt een helpdesk beschikbaar aan de klant voor Support Services.

4.2 Voor contact met de helpdesk kan klant skypen, het webformulier invullen of bellen naar +31 (0)88 888 7777. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website¹.

5. **Support Services**

5.1 Alleen door Sensus process management getrainde medewerkers van de klant inclusief ingehuurd personeel zijn bevoegd om zonder extra kosten gebruik te maken van de helpdesk voor ondersteuning met betrekking tot 'de manier van werken van Sensus' (functioneel support). Klant heeft daarnaast recht op technisch support, een en ander in overeenstemming met de afspraken die daarover zijn gemaakt in het Service Level Agreement in **Bijlage B** bij deze overeenkomst.

¹ <https://help.sensus-processmanagement.com>

6. Onderhoud

- 6.1 Indien Sensus process management updates of upgrades uitbrengt, zal zij dit van te voren bij klant aankondigen wanneer de kans aanwezig is dat dit van invloed is op de beschikbaarheid van de dienst. Sensus process management is op geen enkele wijze verplicht om upgrades uit te brengen ter zake van nieuwe functionaliteiten, dat wil zeggen functionaliteiten die niet overeengekomen zijn.

7. Klantgegevens

- 7.1 Klant heeft het 'eigendom' en daarmee de volledige zeggenschap over de klantgegevens. Klant verleent aan Sensus process management toestemming om klantgegevens te kopiëren, te reproduceren, op te slaan, te verspreiden, te publiceren, te exporteren voor zover dit vereist is in het kader van de nakoming van haar verplichtingen aan de klant op grond van deze overeenkomst.
- 7.2 Klant garandeert Sensus process management dat met de klantgegevens:
- (a) geen wettelijke bepalingen, regels of voorschriften worden overtreden;
 - (b) geen inbreuk wordt gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten of andere wettelijke rechten van wie dan ook.

Klant zal Sensus process management vrijwaren voor alle aanspraken van derden in dit verband onder de voorwaarde dat Sensus process management Klant direct schriftelijk daarvan in kennis zal stellen en de afhandeling van dergelijke aanspraken aan Klant overlaat.

8. Back-ups

- 8.1 Sensus process management maakt tenminste één keer per dag een back-up van de klantgegevens en zal elke back-up op een veilige manier opslaan en maximaal 14 dagen bewaren, een en ander in overeenstemming met de afspraken in het Service Level Agreement (**bijlage B** bij deze overeenkomst).
- 8.2 Sensus process management is niet aansprakelijk jegens de klant met betrekking tot verlies of beschadiging van gegevens die door de klant worden

verzonden of opgeslagen op zijn lokale server of die door de klant worden geüpload naar zijn lokale server.

9. Beveiliging

- 9.1 Sensus process management doet alle redelijke inspanningen om het platform te beschermen tegen virussen, wormen, Trojaanse paarden, ransomware, spyware, adware en andere schadelijke softwareprogramma's.

10 Duur

- 10.1 Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening en heeft de in Bijlage A (de door de klant getekende offerte / opdrachtbevestiging van Sensus process management) genoemde looptijd.
- 10.2 De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met een jaar, tenzij deze door (een van de) partijen schriftelijk twee maanden voor het einde van de overeengekomen duur schriftelijk wordt opgezegd.

11. Gevolgen van beëindiging

- 11.1 Na afloop van deze overeenkomst zijn de bepalingen van deze overeenkomst niet meer van kracht, met uitzondering van de volgende bepalingen van deze overeenkomst, die naar hun aard langer van kracht blijven, zoals maar niet uitsluitend de bepaling over aansprakelijkheid.

12. Uitbesteding aan derden

- 12.1 Sensus process management is te allen tijde gerechtigd de opslag van klantgegevens en het verlenen van diensten met betrekking tot de ondersteuning en het onderhoud van onderdelen van het platform uit te besteden aan derden.

13. Garanties en aansprakelijkheid

- 13.1 De klant aanvaardt dat complexe software nooit volledig vrij is van gebreken, fouten, bugs en beveiligingsproblemen; Sensus process management garandeert niet dat de dienst te allen tijde hier vrij van zal zijn.
- 13.2 De klant aanvaardt dat het platform alleen is bedoeld om compatibel te zijn met de software en systemen die op de website van Sensus process management worden beschreven²; en Sensus process management garandeert of verklaart niet dat het platform compatibel zal zijn met andere software of systemen.
- 13.3 De totale aansprakelijkheid van Sensus process management als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar contractuele verplichtingen of op welke juridische grond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade, zulks tot de voor de dienst overeengekomen vergoeding (exclusief BTW en eventuele andere heffingen) voor één jaar tot een maximum van € 10.000,= (tienduizend euro).
- 13.4 Sensus process management is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van onderbreking van de bedrijfsvoering, schade als gevolg van claims van de afnemers van de klant, schade als gevolg van het gebruik van onderdelen, materialen of software van derden door Sensus process management op verzoek van de klant of schade als gevolg van het sluiten van overeenkomsten met leveranciers door Sensus process management op verzoek van de klant. Evenmin is Sensus process management aansprakelijk voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 13.5 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Sensus process management zoals omschreven in artikel 13.3 en 13.4 gelden onverminderd de andere uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Sensus process management die in deze Overeenkomst worden beschreven.
- 13.6 De uitsluitingen en beperkingen die worden genoemd in artikel 13.3 tot en met artikel 13.5 zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van Sensus process management.

² <https://www.sensus-processmanagement.com/functionaliteit>

14. Algemeen

- 14.1 De Nederland ICT Voorwaarden 2014
<https://www.nederlandict.nl/diensten/nederland-ict-voorwaarden.nl> zijn aanvullend van toepassing op deze overeenkomst.
- 14.2 Indien sprake is van een tegenstrijdigheid tussen deze overeenkomst en een van de bijlagen geldt de volgende rangorde:
1. Software-as-a-Service overeenkomst
 2. Bijlage A
 3. Bijlage B
 4. Bijlage C
- 14.3 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen tussen de partijen worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.

Bijlage A van de Software-as-a-Service Overeenkomst

Offerte/opdrachtbevestiging Sensus process management

Bijlage B van de Software-as-a-Service Overeenkomst

Service Level Agreement voor Support Services

1. Reikwijdte

- 1.1 In dit Service Level Agreement worden de serviceniveaus beschreven die van toepassing zijn op de Support Services.

2. Definities

- 2.1 *Werkdagen:* alle werkdagen met uitzondering van nationale en erkende feestdagen in Nederland (maandag t/m vrijdag).

Openingstijden: van 9:00 tot 17:00 uur (Centraal Europese Tijdzone) op werkdagen.

Contractuele Regeling: de Support Services die door de klant zijn ingekocht, waarbij klant sowieso recht heeft op de optie brons, maar ook kan kiezen voor zilver, goud of platina.

Responstijd: de tijd tussen het moment waarop de klant een verzoek om Support Services en/of het herstellen van klantgegevens met behulp van back-ups indient via de helpdesk en de (verstuurde) reactie van Sensus process management .

3. Ondersteuning met betrekking tot de Manier van Werken van Sensus process management (functioneel support)

- 3.1 Met betrekking tot ondersteuning bij de manier van werken van Sensus process management biedt Sensus process management de volgende Contractuele Regeling aan:

Tabel 1: Functioneel support

Optie	Personeel getraind door Sensus process management	Toegang tot helpdesk	Toegang tot helpbestand	Max. aantal uur per jaar
A	Ja	Ja	Ja	onbeperkt
B	Nee	Nee	Ja	n.v.t.

3.2 De klant heeft recht op optie A. Voor medewerkers van de klant die niet door Sensus process management zijn getraind, geldt optie B.

4. Ondersteuning bij het technisch functioneren van de Dienst (technisch support)

4.1 Met betrekking tot technisch support biedt Sensus process management onderstaande Contractuele Regeling aan:

Tabel 2: Technisch support

	Brons	Zilver	Goud	Platina
Verlenen van technische ondersteuning	e-mail	e-mail, telefoon, online remote support, chat	e-mail, telefoon, online remote support, chat	e-mail, telefoon, online remote support, chat
Responstijd	3 werkdagen	2 werkdagen	1 werkdag	1 werkdag
Maximum aantal uur technische ondersteuning per maand*	n.v.t.	0,5 uur per maand*	1 uur per maand*	Het in de offerte met de klant overeengekomen aantal uur

* In tabel 2 wordt met "maand" een kalendermaand bedoeld.

- 4.2 In Bijlage A bij de Software-as-a-Service overeenkomst (de door de klant getekende offerte/opdrachtbevestiging van Sensus process management) is vastgelegd welke contractuele regeling (brons, zilver, goud of platina) de klant heeft.
- 4.3 De tarieven voor technisch support (brons, zilver of goud of platina) worden vermeld in Bijlage A bij de Software-as-a-Service overeenkomst en kunnen door Sensus process management jaarlijks gewijzigd worden
- 4.4 De klant zorgt ervoor dat alle verzoeken om support services, worden ingediend via de helpdesk die in artikel 4 van de Software-as-a-Service overeenkomst wordt genoemd.
- 4.5 Sensus process management is niet in staat oplostijden te garanderen. Dat komt doordat de aard en oorzaken van problemen enorm kunnen verschillen. Sensus process management doet echter haar uiterste best om problemen zo snel mogelijk op te lossen.

5. **Beperking ten aanzien van technisch support**

- 5.1 Indien het totaal aantal uur dat het personeel van Sensus process management tijdens een kalendermaand besteedt aan technisch support het aantal uur dat wordt vermeld in de tabel 2 van artikel 4 van dit Service Level Agreement overschrijdt, zal Sensus process management gedurende de rest van de betreffende maand technisch support blijven verlenen. Maar voor het verlenen van dit technisch support zullen extra kosten in rekening worden gebracht, zoals vermeld in artikel 4.3 van dit Service Level Agreement.

6. **Herstellen klantgegevens met behulp van back-ups**

- 6.1 Wanneer de klant een schriftelijk verzoek indient om de klantgegevens op het platform te herstellen met behulp van back-ups die overeenkomstig artikel 8.1 van de Software-as-a-Service overeenkomst door Sensus process management zijn gemaakt, doet Sensus process management alle redelijke inspanningen om binnen de in tabel 3 genoemde termijn aan dat verzoek te voldoen

Tabel 3: herstel Klantgegevens

	brons	zilver	goud	platina
Responstijd	5 werkdagen	3 werkdagen	1 werkdag	1 werkdag

- 6.2 In Bijlage A bij de Software-as-a-Service overeenkomst is vastgelegd voor welke optie Klant kiest.
- 6.3 Sensus process management berekent het uurtarief behorende bij de contractuele regeling brons, zilver, goud of platina dat in Bijlage A genoemd wordt voor de in dit artikel genoemde werkzaamheden.
- 6.4 Klant aanvaardt dat met het herstel van klantgegevens eventuele klantgegevens, die vóór het terugzetten van de gegevens op het platform waren opgeslagen, worden overschreven.

7. Uitsluitingen

- 7.1 Dit SLA is niet van toepassing in die gevallen waarbij redelijkerwijs kan worden aangenomen dat Sensus process management daar geen invloed op of controle over heeft, met inbegrip van, maar niet beperkt tot situaties waarin:
- het probleem is veroorzaakt door het gebruik van de dienst door de klant op een manier die niet wordt aangeraden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het gebruik van incorrecte (firewall)instellingen en gesloten gateways, het gebruik van de dienst in combinatie met software (pakketten) van derden die door Sensus process management niet ondersteund worden en/of het gebruik van een instabiele internetverbinding (d.w.z. een verbinding met < 100 bit/seconde);
 - de klant zonder toestemming de configuratie of instellingen heeft gewijzigd van de betreffende software of services;
 - het probleem is veroorzaakt door niet-ondersteunde apparatuur, software of services.
- 7.2 Dit SLA is evenmin van toepassing indien de klant zijn overeenkomst met Sensus process management om welke reden dan ook niet nakomt (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend door in toerekenbaar te kort te schieten met de betaling van de overeengekomen vergoeding).

Bijlage C van de Software-as-a-Service Overeenkomst

Nederland ICT Voorwaarden 2014

<https://www.nederlandict.nl/diensten/nederland-ict-voorwaarden>