

Algemene Voorwaarden Ezora

Hoofdstuk A: Algemeen Deel

1 Definities

- 1.1 In deze voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:
- 1.2 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, waarin de bepalingen voor het gebruik van de door Ezora aangeboden Web- en aanverwante diensten staan beschreven.
- 1.3 Opdrachtformulier: een bestelformulier voor de Web-dienst, waarop alle adresgegevens van de Klant staan vermeld, alsmede het initiële aantal Eindgebruikers dat door de Klant wordt afgenomen tezamen met de Standaardprijzen die Ezora gedurende de looptijd aan de Klant berekent. Ezora hanteert verschillende bestelformulieren voor verschillende doelgroepen of Klanten.
- 1.4 Service Level Agreement (SLA): een beschrijving of opsomming van het minimum aanvaardbare serviceniveau dat Ezora hanteert bij het verzorgen van de Web-dienst alsmede een beschrijving van de gevolgen indien Ezora het serviceniveau toerekenbaar niet of onvoldoende nakomt. De SLA is als hoofdstuk B in deze Algemene Voorwaarden opgenomen.
- 1.5 Overeenkomst: de overeenkomst met betrekking tot de Web-dienst en/of aanverwante dienst, bestaande uit deze Algemene Voorwaarden en het Opdrachtformulier. Indien voor een aanverwante dienst separaat een schriftelijke overeenkomst wordt gesloten, is deze inbegrepen bij deze definitie.
- 1.6 Web-dienst: de door Ezora ontwikkelde, onderhouden en geleverde online web-applicatie voor het presenteren en analyseren van financiële en niet financiële informatie. De web-applicatie wordt aangeboden vanuit een centrale locatie als gedeelde generieke oplossing. De Web-dienst wordt niet specifiek voor één Klant onderhouden.
- 1.7 Klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Ezora de Overeenkomst sluit voor het verlenen van de Web en/of aanverwante -dienst.
- 1.8 Supergebruiker: een natuurlijke persoon die als Eindgebruiker bovendien beschikt over beheersrechten en die door de Klant is benoemd tot beheerder van de Omgeving van de Klant. Indien de Klant beschikt over een Administratie binnen een Omgeving van een accountants- (of soortgelijke) organisatie benoemt uitsluitend deze laatste de Supergebruiker.
- 1.9 Eindgebruiker: een natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van de Klant van de Web-dienst gebruik maakt en als gebruiker van de Web-dienst kan inloggen in de Omgeving van de Klant, of de Omgeving van de accountant van de Klant, en toegang krijgt tot één of meer Administraties.
- 1.10 Omgeving: een omgeving binnen de Web-dienst met een verzameling Administraties behorende bij één Klant of accountants- (of soortgelijke) organisatie, waartoe uitsluitend de Eindgebruikers van die Klant of accountant toegang hebben.
- 1.11 Administratie: een specifieke organisatie voor een bepaalde natuurlijke persoon of rechtspersoon binnen een Omgeving waar Eindgebruikers optioneel toegang toe hebben.
- 1.12 Standaardprijs: de geldende prijs per Eindgebruiker of per Administratie conform de geldende prijslijst van Ezora en conform de voorgedefinieerde waarden op het Opdrachtformulier op het moment van afsluiten van de Overeenkomst.
- 1.13 Servers: door of ten behoeve van Ezora beheerde bij elkaar horende computers, en aanverwante hardware, met daarop webserver programmatuur, ondersteunende programmatuur of database-software ten behoeve van het verzorgen van de Web-dienst via het Internet.
- 1.14 Ezora: De Limited Company Ezora Limited (CRO 462712), statutair gevestigd te Dublin, Ierland.

1.15 Partners: In bepaalde markten heeft Ezora een partner aangewezen die de support, training en account management diensten op zich neemt. De Partner van de Klant is opgenomen in het Opdrachtformulier.

2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn, met uitsluiting van door Klant gehanteerde algemene voorwaarden, van toepassing op rechtshandelingen, aanvragen, Opdrachtformulieren, de Web-dienst en de te sluiten en gesloten Overeenkomsten en worden in het bijzonder geacht deel uit te maken van alle aanbiedingen van Ezora en de Overeenkomst.

3 Rangorde

3.1 Indien verschillen bestaan in de tekst van de verschillende documenten die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde: i) het Opdrachtformulier; ii) separaat schriftelijk overeengekomen afwijkende bepalingen ten opzichte van deze Algemene Voorwaarden; iii) deze Algemene Voorwaarden; iv) eventueel nadere overeenkomst(en) voor aanverwante diensten.

4 De Web-dienst

4.1 Ezora zal de Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst toegang verlenen tot de Web-dienst en de Web-dienst operationeel houden in overeenstemming met het in de betreffende Overeenkomst bepaalde. Ezora zal de Klant daartoe binnen 2 (twee) werkdagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst de URL van de Web-dienst verstrekken, alsmede een gebruikersnaam, een wachtwoord en de code van de Omgeving. Hiermee kan de Supergebruiker, ten behoeve van andere Eindgebruikers, de Omgeving configureren en beheren.

4.2 De Klant maakt gebruik van de Web-dienst ten behoeve van haar eigen Omgeving of Administratie. Behoudens de situatie waarin de Klant een Administratie voert via een accountants- (of soortgelijke) organisatie kan de Klant zelf nieuwe Supergebruikers, Eindgebruikers of Administraties aanmaken. De Klant wordt automatisch voor aangemaakte Administraties gefactureerd per hele maand, vanaf de maand waarin deze is/zijn aangemeld (ongeacht op welke dag van de maand aanmelding heeft plaatsgevonden).

4.3 Indien de Klant een accountants- (of soortgelijke) organisatie betreft kan de Klant eigen klanten aanmelden voor gebruik van de Web-dienst. De Klant wordt automatisch voor door haar aangemelde eigen klanten gefactureerd per hele maand. De Klant blijft verantwoordelijk voor het tijdig uit de Omgeving verwijderen van Eindgebruikers die hun abonnement bij de Klant hebben opgezegd, waarbij de overeengekomen opzegtermijn dient te worden gerespecteerd.

4.4 Behoudens de situatie waarin de Klant een Administratie voert via een accountants- (of soortgelijke) organisatie mag de Klant een onbeperkt aantal Administraties aanmaken binnen de Omgeving, waarbij voor elke Administratie de Standaardprijs in rekening wordt gebracht, of, indien afwijkend, de op het Opdrachtformulier vermelde prijzen.

4.5 Indien de Klant een accountants- (of soortgelijke) organisatie betreft mag de Klant een onbeperkt aantal Administraties aanmaken binnen de Omgeving, waarbij voor elke Administratie de Standaardprijs in rekening wordt gebracht, of indien afwijkend, de Standaardprijs die voor een Administratie op het Opdrachtformulier is vermeld.

4.6 Administraties en Eindgebruikers van het type demo of test zijn kosteloos.

4.7 Ezora zal de Web-dienst verlenen overeenkomstig de in de SLA opgenomen serviceniveaus. Indien Ezora een bepaald, in de SLA beschreven serviceniveau niet haalt, regelt de SLA wat daarvan de gevolgen zijn. Voor zover de SLA beschikbaarheidpercentages noemt, worden die gemeten over een kalendermaand en over het dichtstbijzijnde meetpunt. Onder beschikbaarheid wordt begrepen dat de Web-dienst vanaf het Internet bereikbaar is op de aan de Klant verstrekte URL en dat de Web-dienst daadwerkelijk aangeboden wordt op de Server. Onder beschikbaarheid wordt niet verstaan het bestaan van een werkende punt tot punt verbinding tussen de systemen

van de Klant en de Servers. Ezora kan immers op de systemen bij de Klant en op de tussenliggende Internet-infrastructuur geen invloed uitoefenen.

4.8 Ezora heeft het recht de aangeboden functionaliteit van de Web-dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren of te wijzigen en om fouten te herstellen. Ezora zal zich maximaal inspannen om eventuele fouten in de Web-dienst op te lossen, maar kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Indien een aanpassing leidt tot een wijziging in de functionaliteit, zal Ezora de Klant daarvan op de hoogte stellen via een overzicht in de Web-dienst. De Web-dienst wordt in identieke vorm aan vele Klanten geleverd, het is daarom niet mogelijk om alleen voor een specifieke Klant van een bepaalde aanpassing af te zien of een bepaalde aanpassing door te voeren.

5 Gebruik van de Web-dienst

5.1 De Eindgebruikers bepalen welke (financiële) informatie met behulp van de Web-dienst wordt opgeslagen en/of uitgewisseld. Ezora heeft geen kennis van die informatie. De Klant is er dan ook voor verantwoordelijk dat die informatie rechtmatig is en geen inbreuk maakt op rechten van derden. Ezora aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Web-dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie. De Klant vrijwaart Ezora voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door de Klant of Eindgebruikers met behulp van de Web-dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie onrechtmatig is.

5.2 Ezora is niet verantwoordelijk voor de financiële juistheid van de gegevens of het volgen van de bij de Klant geldende boekingsregels door Eindgebruikers. Ezora spant zich maximaal in voor de juiste boekhoudkundige verwerking en validering van aangeleverde financiële transacties. Echter foutief aangeleverde informatie door de Eindgebruikers, die op zich boekhoudkundig valide kan zijn, kan door de Web-dienst nooit als zodanig herkend worden en wordt dientengevolge naar de bedoeling onjuist opgeslagen of geboekt.

5.3 Mocht Ezora blijken dat informatie die door Eindgebruikers met behulp van de Web-dienst heeft opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal zij prompt handelen om die informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal Ezora aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen.

5.4 Ezora, de Klant en de Eindgebruikers zijn verplicht de door Ezora verstrekte, of door Eindgebruikers aangemaakte, gebruikersnamen en wachtwoorden geheim te houden. Ezora is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikersnamen en wachtwoorden door de Klant, en mag er vanuit gaan dat Eindgebruikers die zich aanmelden met de gebruikersnaam en het wachtwoord ook daadwerkelijk door de Klant geautoriseerde Eindgebruikers zijn. Zodra de Klant weet of reden heeft te vermoeden dat gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden, dient Ezora daarvan onverwijld schriftelijk en telefonisch op de hoogte te worden gesteld.

5.5 Elke Eindgebruiker is in staat het eigen wachtwoord te wijzigen.

5.6 De Eindgebruikers zijn gehouden gebruiksvoorschriften en aanwijzingen van Ezora zorgvuldig na te leven en zijn gebonden aan de geldende gewoonten van normaal gebruik van een web-dienst zoals die van Ezora.

5.7 Ezora en de Klant zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd; Ezora is echter gerechtigd aan het verlenen van haar toestemming voorwaarden te verbinden.

5.8 Ezora hanteert geen vaste limiet op de hoeveelheid data die de Klant mag (laten) verwerken bij het voeren van een Administratie. Dit betekent echter niet dat Ezora een ongelimiteerde verwerking van dergelijke gegevens toestaat. Bij een hoger dan gemiddeld gebruik per maand ten opzichte van het aantal betalende Eindgebruikers per Omgeving zal Ezora de Klant daarvan in kennis stellen. Wanneer de Klant het gebruik niet wenst te verminderen, behoudt Ezora zich het recht voor een hogere vergoeding in rekening te brengen. Indien Klant die hogere vergoeding niet wenst te voldoen, heeft de Klant het recht de Overeenkomst kosteloos binnen 30 (dertig) dagen per direct op te zeggen.

5.9 Indien de Klant gebruik wenst te maken van een eigen systeem voor gebruikersbeheer en dientengevolge een of meerdere Eindgebruiker wil laten inloggen via Single Sign-on dient een additionele ondertekende verklaring te worden afgegeven die op verzoek door Ezora wordt verstrekt.

6 Ondersteuning, Training & Advies

6.1 De Klant heeft recht op online ondersteuning, zoals omschreven in de Service Level Agreement, bij gebruik van de Web-dienst met betrekking tot de functionaliteit van de Web-dienst. Ezora kan alleen ondersteuning bieden indien de Klant gebruik maakt van besturingssystemen die op het moment van ondersteuning door de fabrikant van de besturingssystemen ondersteund worden. Eerstelijns-ondersteuning wordt verleend via een online helpdesk functie binnen de Web-dienst van Ezora of telefonisch via een betaald telefoonnummer. Ezora verleent aan minimaal 1 (één) Eindgebruiker per Omgeving het recht om de eerstelijns helpdesk te benaderen, overige Eindgebruikers kunnen vragen stellen aan de Eindgebruiker die toegang heeft tot de eerstelijns helpdesk, die op zijn/haar beurt de Ezora helpdesk als tweedelijns helpdesk kan benaderen. Ezora zal zich inspannen vragen adequaat te beantwoorden. Ezora kan niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van antwoorden. Interne vragen over wijze van boeken of de interne boekingsregels binnen de organisatie van de Klant worden niet in behandeling genomen.

6.2 Ezora of haar Partners kunnen training aanbieden aan Klanten. Contacteer uw lokale Partner voor details

6.3 Klant en Ezora of haar Partners kunnen separaat en schriftelijk aanvullende consultancy en/of adviesdiensten overeenkomen. Ezora zal zich naar maximaal vermogen inspannen om dergelijke diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Al dergelijke diensten van Ezora worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, ook indien uitdrukkelijk een specifiek resultaat is toegezegd door Ezora. Indien is overeengekomen dat de consultancy en/of adviesdiensten in fasen zal plaatsvinden, is Ezora gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ezora gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen, mits deze geen aanleiding geven tot meerwerk. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Ezora steeds gerechtigd na kennisgeving aan Klant deze persoon te vervangen door een ander persoon. Voor de consultancy en/of adviesdiensten geldt het alsdan toepasselijke uurtarief. Reis- en overige onkosten dienen volledig vergoed te worden, tenzij de consultancy en/of adviesdiensten meer dan 8 (acht) uren bedraagt. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ezora verleende consultancy en/of adviesdiensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

7 Geheimhouding

7.1 Zowel Ezora als de Klant zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van bij de uitvoering van de Overeenkomst verkregen gegevens en informatie omtrent de bedrijfsaangelegenheden van de andere partij(en). In het bijzonder zal Ezora geheimhouding betrachten ten aanzien van gegevens en informatie die met behulp van de Web-dienst worden opgeslagen en/of uitgewisseld, voor zover Ezora hiervan kennis heeft.

7.2 De medewerkers van Ezora die toegang hebben tot de Web-dienst of Servers hebben individueel een geheimhoudingsovereenkomst getekend met Ezora met betrekking tot deze opgeslagen gegevens. Bovendien is een gedragscode (Code of Conduct) opgesteld die op aanvraag wordt toegezonden.

8 Privacy en veiligheid

8.1 Ezora verwerkt onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de Klant. Ezora en de Klant zijn daarom verplicht volgens de AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een Verwerkersovereenkomst te sluiten. Volgens de AVG is Ezora 'verwerker' en is de klant 'verwerkingsverantwoordelijke'. De Verwerkersovereenkomst is als hoofdstuk C in deze Algemene Voorwaarden opgenomen.

8.2 Alle medewerkers die handelen onder het gezag van Ezora en toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen tevens geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht.

8.3 Ezora zal naar maximaal vermogen maatregelen nemen ter beveiliging van op de Servers opgeslagen informatie. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn. Ezora zal met name uiterste zorg betrachten te voorkomen dat onbevoegden ongeautoriseerd toegang verschaffen tot gegevens van de Klant. De informatie met betrekking tot deze maatregelen wordt op verzoek, in beperkte en verantwoorde mate, ten kantore van Ezora ter inzage beschikbaar gesteld aan Klanten. De Eindgebruikers worden geacht gebruik te maken van de gangbare veiligheidsmiddelen die redelijkerwijs op een computer geïnstalleerd behoren te zijn, zoals een anti-virus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-phishing en firewall oplossing, alsmede van de beveiligingsmiddelen die Ezora beschikbaar stelt.

9 Intellectuele eigendomsrechten

9.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op de Web-dienst berusten uitsluitend bij Ezora en/of haar licentiegevers. Het sluiten van de Overeenkomst, het gebruik van de Web-dienst of enig andere informatieoverdracht van Ezora aan de Klant houdt geen overdracht in van auteursrecht of van enig ander intellectueel of industrieel eigendomsrecht op de Web-dienst. De door Eindgebruikers ingevoerde of aangeleverde datagegevens zijn eigendom van de Klant. Alle (rechten rustende op de) database-opbouw of wijze van opslaan van de datagegevens van de Klant zijn eigendom van Ezora.

9.2 Het feitelijke gebruik (waaronder, maar niet beperkt tot, gebruikersnaam, wachtwoord en/of naam van de Omgeving) van de Web-dienst is niet overdraagbaar, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ezora.

9.3 De Klant verkrijgt door ondertekening van de Overeenkomst uitsluitend het recht om gebruik te maken van de Web-dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

10 Vergoeding en betaling

10.1 De Klant is aan Ezora een maandelijkse vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Web-dienst. De hoogte van de vergoeding wordt bepaald conform artikel 4.2 en 4.3. Bovendien kan er sprake zijn van een extra vergoeding voor het gebruik van bepaalde functies die doorbelast worden op basis van verbruik. Bij het bepalen van de vergoeding voor Administraties geldt dat het maximum aantal Administraties wordt berekend dat in een bepaalde periode heeft bestaan in de Omgeving, waarbij het abonnement met de meeste rechten, die in de betreffende maand aan de Administratie is gekoppeld, leidend is. Vermelde vergoedingen zijn tenzij nadrukkelijk anders vermeld in Euro's en exclusief BTW. Ezora heeft het recht de Standaard Prijzen eenmaal per jaar te verhogen met een bedrag gelijk aan het CBS prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie in Nederland. Ezora zal de Klant tenminste 1 (één) maand van tevoren op de hoogte stellen van een voorgenomen verhoging.

10.2 De Klant is tevens alle vooraf overeengekomen bedragen schuldig voor consultancy diensten, waaronder inzet van Ezora medewerkers ten behoeve van de Klant, trainingen, specifieke aanpassingen et cetera. De offerte hiervoor wordt, indien van toepassing, separaat verstrekt.

10.3 Overschrijdingen van enig vooraf afgesproken budget kan alleen plaatsvinden met wederzijds goedvinden en na schriftelijke akkoordverklaring van de Klant.

10.4 Ezora zal de Klant maandelijks een factuur sturen voor gebruik van de Web-dienst. De Klant dient de in rekening gebrachte bedragen uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum te betalen. Doet de Klant dat niet, dan ontvangt de Klant een herinnering. Indien betaling dan nog uitblijft, behoudt Ezora zich het recht voor om alle (buitengerechtelijke- en proces) kosten plus de wettelijke rente in rekening te brengen en/of de vordering uit handen te geven. De kosten die daarmee zijn gemoeid komen voor rekening van de Klant.

10.5 De Klant is gedurende de looptijd van de Overeenkomst altijd de maandelijkse vergoedingen verschuldigd voor tenminste het initieel aantal Administraties en/of minimale maandbedrag, zoals vermeld op het Odrachtformulier.

10.6 Indien een betaling niet bijtijds is voldaan, is de Klant automatisch in verzuim. Ezora is alsdan gerechtigd de toegang tot de Web-dienst tijdelijk op te schorten, totdat de verplichtingen door de Klant zijn nagekomen.

10.7 Ezora is gerechtigd, al dan niet geautomatiseerd, de in het gebruikersbeheer ingevoerde gegevens uit te lezen en deze aan te wenden om tot een correcte calculatie en facturatie aan de Klant te komen. Tevens heeft Ezora het recht om een controle van aantallen en typen Eindgebruikers en Administraties uit te voeren teneinde de juistheid te verifiëren.

11 Overmacht

11.1 Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van Ezora indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt mede, doch niet uitsluitend, verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Ezora, maatregelen of voorschriften van overheden, stakingen, storingen in de elektriciteitsvoorzieningen, Internetverbindingen en/of in het telefoonnet en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet (meer) van Ezora kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens Klant nakomt.

11.2 Indien Ezora als gevolg van overmacht verhinderd is om een verplichting uit de Overeenkomst na te komen, dan is Ezora niet tot nakoming gehouden zolang de overmacht duurt. Gedurende de duur van de overmacht is de Klant gerechtigd om de betaling van Eindgebruikers en Administraties op te schorten.

11.3 Wanneer de overmachtsituatie langer dan 7 (zeven) werkdagen heeft geduurd, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst te ontbinden door een aangetekende schriftelijke kennisgeving aan Ezora. Prestaties die reeds zijn verricht, worden dan naar verhouding afgerekend.

11.4 Indien de Klant als gevolg van overmacht een verplichting uit de Overeenkomst niet kan nakomen, mag Ezora na een periode van 14 (veertien) werkdagen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen, zonder dat Ezora gehouden is tot vergoeding van enige schade die Klant lijdt tengevolge van deze opzegging. De verplichting tot betalen door de Klant blijft onverkort van kracht tot het tijdstip van beëindigen.

12 Aansprakelijkheid

12.1 De totale aansprakelijkheid van Ezora wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en/of uit hoofde van onrechtmatig handelen is beperkt tot vergoeding van directe schade geleden door de Klant tot maximaal het bedrag (excl. BTW) dat de Klant gedurende 12 (twaalf) maanden voor het gebruik van de Web-dienst heeft betaald aan Ezora voorafgaand aan het moment dat de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordeed. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) de kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Ezora op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; 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 de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

12.2 Ezora is niet aansprakelijk voor alle andere schade dan de directe schade zoals, maar niet beperkt tot: indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Evenmin is Ezora aansprakelijk voor beschadiging of verlies van opgeslagen gegevens, waaronder gegevens met betrekking tot de Administratie, ongeacht of deze gegevens een geldwaarde vertegenwoordigen.

12.3 Indien zich een schadegeval voordoet en is geconstateerd, dient de Klant dat onverwijld, doch uiterlijk binnen 10 (tien) werkdagen via een aangetekend schrijven aan Ezora te melden. Indien dit niet geschiedt, dan vervalt ieder recht op schadevergoeding. Ezora zal echter onverminderd trachten het probleem op te lossen.

12.4 Buiten de in de artikelen 12.1 en 12.2 genoemde gevallen rust op Ezora geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van Ezora, de directie of leidinggevend personeel.

12.5 Indien een zeker handelen van de Klant of Eindgebruikers aantoonbaar het algemeen werken van de Web-dienst in gevaar brengt, is Ezora gerechtigd zonder nadere aankondiging of waarschuwing de toegang tot de Web-dienst voor een zekere periode te ontzeggen en onmogelijk te maken.

13 Duur en beëindiging

13.1 Een Overeenkomst treedt in werking op de datum zoals vermeld aan het begin van de Overeenkomst, bij ontbreken hiervan op de datum van ondertekening van het Opdrachtformulier door Ezora of, als dat eerder is dan beide situaties, op de dag dat een Eindgebruiker voor het eerst gebruik maakt van de Web-dienst.

13.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één (1) jaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, en kan na deze initiële periode van 1 (één) jaar door de Klant te allen tijde worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden. Ezora is verplicht de Web-dienst ten minste gedurende de looptijd van één jaar te ondersteunen en kan te allen tijde de Overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van tenminste 6 (zes) maanden. Beide partijen dienen de Overeenkomst schriftelijk per aangetekend schrijven te beëindigen.

13.3 Zowel Ezora als de Klant zijn gerechtigd zonder tot schadevergoeding verplicht te zijn de Overeenkomst bij aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de ontbinding ervan in rechte te vorderen indien: a) de andere partij 1 (één) of meer van haar verplichtingen toerekenbaar niet is nagekomen nadat haar daartoe schriftelijk een redelijke termijn van 30 (dertig) dagen is gesteld om deze verplichting(en) alsnog na te komen b) de andere partij in surséance verkeert of surséance van betaling of faillissement aanvraagt; c) de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard; d) de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd.

13.4 Na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vervalt onmiddellijk het recht van de Klant om de Web-dienst te gebruiken en bestaat er voor Ezora geen plicht meer om Klant en/of Eindgebruikers toegang tot de Web-dienst te verlenen. Klant zal aan haar verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden onmiddellijk vernietigen. Bedragen die Ezora vóór de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van

de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar. Ezora zal op verzoek van de Klant, de door de Eindgebruikers middels de Web-dienst ingevoerde of aangeleverde datagegevens tot aan de beëindiging van de Overeenkomst, op een CD- ROM aan Klant ter beschikking stellen in een algemeen toegankelijk bestandsformaat, mits de Klant een dergelijk verzoek schriftelijk en binnen 1 (één) maand na beëindiging van de Overeenkomst bij Ezora indient. Klant aanvaardt dat dergelijke datagegevens de eigenschappen bevatten zoals Klant die aantreft op het moment van ontvangst ("as is"), en dat de aansprakelijkheid van Ezora voor dergelijke datagegevens volledig is uitgesloten. Voorts is Ezora op geen enkele wijze gehouden om de ter beschikking gestelde datagegevens te converteren of anderszins geschikt te maken voor gebruik door de Klant.

14 Diversen

14.1 Op deze Algemene Voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende geschillen is lers recht van toepassing. Ieder geschil tussen de Klant en Ezora met betrekking tot de Overeenkomst zal worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Dublin.

14.2 De Klant erkent dat de kennis en ervaring van de medewerkers van Ezora voor Ezora van grote waarde is, en moeilijk kunnen worden vervangen. Derhalve stemt de Klant ermee in dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede 18 (achttien) maanden daarna geen werkgelegenheid geboden wordt, direct of indirect, via een arbeidsovereenkomst, management-overeenkomst, adviseurschap of enige andere wijze, aan enige medewerker, werknemer of adviseur van Ezora.

14.3 De Klant stemt erin toe dat Ezora de naam en logo van de Klant gebruikt in persberichten of productbrochures om daarin te vermelden dat de Klant een afnemer is van Ezora.

14.4 Het is Ezora niet toegestaan de gegevens uit de Omgeving of Administratie van de Klant op enigerlei andere wijze aan te wenden, anders dan tot het leveren van diensten aan de Klant. Het is Ezora wel toegestaan om gegevens in geanonimiseerde vorm te gebruiken voor statistische doeleinden. Het is Ezora toegestaan voor intern gebruik een kopie van de Omgeving te gebruiken in acceptatie-omgeving om de juiste werking van de Omgeving van de Klant te monitoren of te toetsen aan de juiste werking van een nieuwere versie van de Web-dienst.

14.5 Ezora heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen ("Wijziging"). Ezora zal de Wijziging schriftelijk (waaronder begrepen elektronisch) aan Klant bekend maken. Na deze bekendmaking zal de Wijziging gelden in de Overeenkomst tussen Ezora en Klant vanaf de datum die door Ezora wordt aangegeven. Indien Klant een Wijziging niet wenst te accepteren, heeft hij het recht de Overeenkomst kosteloos binnen 30 (dertig) dagen na bekendmaking op te zeggen tegen de datum waarop de Wijziging van kracht wordt.

14.6 Onverminderd haar eigen verantwoordelijkheid, mag Ezora bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming is vereist. Ook mag Ezora haar rechtsverhouding op grond van de Overeenkomst zonder nadere medewerking aan een derde overdragen of wijzigen, mits die overdracht plaatsvindt als onderdeel van de overdracht van (een substantieel) deel van de onderneming van Ezora.

14.7 Afwijkingen van de Overeenkomst zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen. Kennisgevingen op grond van deze overeenkomst moeten schriftelijk plaatsvinden, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

Hoofdstuk B: Service Level Agreement

Uitsluitingen Service Level Agreement: De in dit deel B (Service Level Agreement) gedefinieerde Service Level zijn niet van toepassing in de navolgende situaties.

- a) Tijdens de reguliere Service Windows: deze Web-dienst-onderbrekende Service Windows zullen niet vaker dan 2 (twee) maal per maand gepland worden en niet eerder dan 21:00 uur UTC aanvangen. Ezora zal dit minimaal 2 (twee) werkdagen voor de voorgenomen werkzaamheden schriftelijk aan Klant mededelen. b) In geval van incidenten als gevolg van overmacht. c) Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de Eindgebruiker. d) Het niet beschikbaar zijn van de Web-dienst op eigen verzoek, en/of het niet beschikbaar zijn van de Web-dienst tijdens werkzaamheden op verzoek van de Klant. e) Indien Ezora, bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing, assistentie nodig heeft van de Klant die

Klant niet kan geven, om redenen die voor risico van de Klant dienen te zijn.

15 Algemeen

15.1 Deze SLA beschrijft de minimale specificaties van de Web-dienst.

16 Definities

16.1 Responsetijd: de tijd die verstrijkt tussen de ontvangst van een Melding en het tijdstip waarbinnen Ezora de ondersteuning aanvangt, zoals bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan Klant ten tijde van de Melding.

16.2 Service Uren: Ezora's gebruikelijke kantooruren (08.30-17.00 uur GMT) van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen. Voor Partners kunnen andere kantooruren gelden.

16.3 Bijzondere Service Uren: Alle uren in een etmaal buiten de Service Uren.

16.4 Ondersteuning: het verstrekken van algemene assistentie betreffende de Web-dienst aan de telefoon of via de online helpdesk, met inbegrip van a) uitleg van documentatie, b) hulp bij het correct (laten) werken van de Web-dienst, c) verificatie en analyse van juistheid van ingevoerde of verwerkte gegevens en exclusief de uitleg van de bij de Klant gebruikelijke of gewenste wijze van boekhouden of interne boekingsregels, d) het volledig uitleggen van de werking van functies wanneer geen training is gevolgd en e) het leveren van implementatiediensten bij aanvang van het gebruik van de Dienst, het leveren van projectmanagement of het maken van proces-definities ten behoeve van de inrichting of implementatie bij de Klant.

16.5 Melding: een Melding in Categorie 10, 20, 30 of 40, afzonderlijk of gezamenlijk.

16.6 Melding Categorie 10: de Web-dienst is in het geheel onbereikbaar door een gebrek aan de zijde van Ezora of de Web-dienst is in het geheel tot stilstand gekomen, waarbij geen van de functies benaderbaar is.

16.7 Melding Categorie 20: een probleem wat een ernstige toepassingsfout oplevert, wat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen, maar niet de gehele Web-dienst tot stilstand brengt. Al dan niet via enige aanpassing of programma-omleiding kan met een groot deel van de Web-dienst nog wel worden gewerkt.

16.8 Melding Categorie 30: een niet wezenlijk probleem in de Web-dienst wat een niet-onmiddellijke response van Ezora vereist.

16.9 Melding Categorie 40: alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van de Web-dienst. Klant kan voor het behandelen van meldingen uit deze categorie een vergoeding aan Ezora verschuldigd zijn. Ezora zal indien zij een vergoeding wenst Klant voor aanvang van de behandeling hiervan in kennis stellen.

17 Response-tijden

17.1 Meldingen kunnen 24 uur per etmaal per telefoon of online helpdeskfunctie worden gedaan aan de helpdesk. Ezora wordt automatisch op de hoogte gesteld van een Melding Categorie 10, Ondersteuning is voor alle Meldingen beschikbaar gedurende de Service-Uren, en voor Categorie 10 tevens tijdens de Bijzondere Service Uren, waarbij voor alle Categorieën de volgende response-tijden gelden: Categorie 10: 2 (twee) uur, Categorie 20: 5 (vijf) uur, Categorie 30: 8 (acht) uur en Categorie 40: 2 (twee) werkdagen.

17.2 Behoudens implementatiediensten vindt Ondersteuning plaats vanuit een vestiging van Ezora of vanuit de vestiging van haar Partners. Indien assistentie op locatie van Klant gewenst is, kan separaat een afspraak worden gemaakt in wederzijds overleg tegen het voor Klant dan geldende tarief.

17.3 Klant zal Ezora de nodige toegang toestaan tot de database van Klant, en toestaan de nodige wijziging toe te passen indien dit is vereist voor het oplossen van de Melding.

17.4 Klant zal zorgdragen voor een contactpersoon, die goed op de hoogte is van de (werking van de) Web-dienst en als hoofd-contactpersoon of plaatsvervangend hoofd-contactpersoon aangesproken of op teruggevallen kan worden. Meerdere contactpersonen is alleen mogelijk na schriftelijk akkoord van Ezora.

18 Het doen van een Melding

18.1 Afhankelijk of de ondersteuning door Ezora of haar Partners wordt uitgevoerd kan de meldingsprocedure verschillen. Het Opmachtformulier geeft aan door welke partij de ondersteuning plaatsvindt.

19 Bereikbaarheid

19.1 Ezora spant zich maximaal in voor een bereikbaarheid van de Web-dienst die is gerelateerd aan de afgenomen service. De calculatie van de bereikbaarheid wordt gebaseerd op gekwalificeerde incidenten die door de Eindgebruiker als zodanig bij Ezora zijn gemeld.

19.2 Ezora levert een minimale beschikbaarheidsgraad (uptime) van 99,6% gemiddeld per maand van de Web-dienst, buiten de Uitsluitingen Service Level Agreement, zoals weergegeven in het eerste deel van deze SLA.

19.3 De beschikbaarheid van de Web-dienst wordt elke 3 (drie) minuten gemeten vanuit tenminste 3 (drie) locaties wereldwijd.

20 Internet toegang en prestaties

20.1 Ezora zal zich maximaal inspannen om de Web-dienst zonder haperen te laten werken en dat de snelheid acceptabel is om gedurende de dag continu mee te kunnen werken. Hierbij wordt de navolgende meting als objectief meetoordeel gehanteerd: het via een marktconforme computer via een internetverbinding van gemiddelde snelheid handmatig opvragen of opslaan van een boekstuk met twee regels in een Omgeving met een gemiddelde omvang geschiedt in twee van de drie gevallen binnen 1,5 (anderhalve) seconde, waarbij in het derde geval de duur niet langer mag zijn dan 2 (twee) seconden.

20.2 Ezora staat enkel in voor de opgegeven prestaties indien en voor zover de Klant voldoet aan de door Ezora alsdan opgegeven specificaties, waaronder de ondersteuning van Internet Explorer, Firefox en andere browsers onder Windows, Apple Macintosh en Linux of andere platformen. Voorts dient de Klant te beschikken over voldoende bandbreedte. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat er te allen tijde tenminste 128kbit/sec (zowel download als upload) beschikbaar is voor het werkstation vanaf waar Ezora wordt gebruikt te meten via een onafhankelijke website zoals www.speedtest.nl. Het is echter niet noodzakelijk dat elk werkstation afzonderlijk beschikt over deze bandbreedte.

20.3 Ezora is te allen tijde gerechtigd deze minimum systeemvereisten te wijzigen. In dat geval zal dat aan Klanten van te voren worden meegedeeld. In geval Klant alsdan niet voldoet aan deze nieuwe systeem vereisten vervallen daarmee voornoemde prestaties. 20.4 Ezora is een pure Web-dienst, dit brengt met zich mee dat de Web-dienst niet wordt ontwikkeld voor gebruik via Terminal Services of Citrix. Ezora tracht dergelijke constructies naar beste vermogen te ondersteunen.

21 Back-up en overige diensten

21.1 De Klant stemt ermee in dat van haar gegevens reservekopieën worden gemaakt. De door Ezora gehanteerde back-up procedure is als volgt. Ezora spant zich maximaal in om een dagelijks een back-up te maken van al uw data, die een week wordt bewaard. Elke vrijdag wordt een back-up gemaakt die een volledige maand wordt bewaard. De laatste dag van de maand wordt een back-up gemaakt die een jaar wordt bewaard. Alle back-up zijn versleuteld in de AES-256 standaard en worden bewaard op twee geografisch verschillende plekken, om zeker te zijn dat brand of overstroming de beschikbaarheid van de back-ups niet negatief zal beïnvloeden.

21.2 De Klant kan verzoeken tot het terugplaatsen van een reserve-kopie. Hiertoe dient separaat een afspraak gemaakt te worden tegen de alsdan geldende vaste vergoeding. Ezora streeft ernaar deze terugplaatsing binnen een werkdag te realiseren.

21.3 De Klant is in staat te bekijken welke Eindgebruikers gebruik maken van een bepaalde functionaliteit, en of medewerkers van Ezora via de Web-dienst toegang hebben tot de Omgeving.

21.4 De Web-dienst wordt aangeboden vanuit een daartoe uitgeruste locatie. Deze locatie is dientengevolge op maximale wijze uitgerust, naar de huidige stand der techniek, kennis en gangbaar en acceptabel niveau van kosten, om de Web-dienst op professionele wijze aan te bieden. Hieronder valt de fysieke bescherming van het pand, de afscherming van toegang door onbevoegden, de 24x7 hardware-support, brandbeveiliging, stroomuitval en Internettoegang bescherming, firewall, veiligheid, databescherming, het maken van reservekopieën et cetera.

22 Procedure bij tekortkoming of niet nakomen van verplichtingen

22.1 De algehele aansprakelijkheid van Ezora is vermeld en beperkt in deel A van deze Algemene Voorwaarden.

22.2 Indien Ezora aantoonbaar toerekenbaar tekortschiet bij het nakomen van de verplichtingen, zoals weergegeven in dit deel B (Service Level Agreement), dient Klant Ezora hiervan op de hoogte te brengen. Ezora heeft in dat geval 3 (drie) werkdagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in dit deel B (de Service Level Agreement).

22.3 Indien Ezora ook deze correctie niet tijdig kan doorvoeren, dient de Klant Ezora schriftelijk en aangetekend in gebreke te stellen. Ezora heeft dan 7 (zeven) werkdagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in dit deel B (Service Level Agreement).

22.4 Indien Ezora ook de correctie, zoals aangegeven in artikel 22.3, niet kan realiseren is Ezora in verzuim en heeft Klant het recht de Overeenkomst op te zeggen en is de Klant gerechtigd een verzoek tot schadevergoeding in te dienen, beide overeenkomstig het bepaalde in deel A van de Algemene Voorwaarden.

Hoofdstuk C: Verwerkersovereenkomst

23 Verwerkersovereenkomst

23.1 Ezora en de Klant verplichten zich over en weer om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt aangesloten bij artikel 1 van de AVG. Ezora zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de Klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst. Ezora heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de Klant beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de Klant verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting zal Ezora de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. De Klant garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

23.2 Ezora neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. De Klant is gerechtigd om in overleg met Ezora tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. De Klant zal alle kosten in verband met deze controle dragen.

23.3 De Klant geeft Ezora haar toestemming om in het kader van de Overeenkomst gebruik te maken van diensten van subverwerkers zoals gespecificeerd op de website van Ezora (<https://www.ezora.nl/support/#faq>). Ezora zal geen nieuwe subverwerkers gegevens laten verwerken zonder de Klant daarover tijdig te informeren. De Klant kan, indien hij dat nodig acht, bezwaar maken bij Ezora tegen de subverwerker en in het uiterste geval heeft de Klant de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

23.4 Ezora is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subverwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid geldt. De toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking geldt niet indien er bij de subverwerker sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag. Ezora is niet aansprakelijk in geval van overmacht (zoals gedefinieerd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid) aan de kant van de subverwerker.

© Ezora Limited. Niets uit deze Algemene Voorwaarden mag worden overgenomen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ezora Limited