



---

# Voorwaardenboek

## Ortes B.V.

Service Level Agreement — Verwerkersovereenkomst — Algemene Voorwaarden

Dit Voorwaardenboek bevat de Service Level Agreement (SLA), de Verwerkersovereenkomst (VBO) en de Algemene Voorwaarden (AV) van Ortes B.V. en vormt samen met de Opdrachtbevestiging Ortes B.V. de volledige Overeenkomst. Bij strijdigheid prevaleert de Opdrachtbevestiging boven dit Voorwaardenboek; binnen dit Voorwaardenboek prevaleert het meer specifieke document boven het meer algemene (SLA > VBO > AV).

**Versie**<sup>[3.1]</sup>

**Datum**<sup>[12-8-2025]</sup>

**Beschikbaar via**<sup>[[www.ortes.nl/conditions](http://www.ortes.nl/conditions)]</sup>

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

# Service Level Agreement

Zelfstandig document — standaard voor alle klanten

Deze SLA is een zelfstandig document en maakt deel uit van het Voorwaardenboek Ortes B.V. Als inhoudelijk specifiekere regeling prevaleert de SLA bij strijdigheid boven de Algemene Voorwaarden. Klantspecifieke afwijkingen zijn uitsluitend vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.

## 1. Definities

Begrip	Definitie
Beschikbaarheid	De mate waarin de Dienst verzoeken kan accepteren en verwerken, uitgedrukt als percentage over een Meetperiode.
Beschikbaarheidscredits	Servicecredits toegekend overeenkomstig artikel 4.
Creditverzoek	Schriftelijk verzoek van Klant overeenkomstig artikel 4.4.
Gepland Onderhoud	Vooraf aangekondigde onderhoudperiode als omschreven in artikel 6.
Incident	Ongeplande onderbreking van of vermindering van de kwaliteit van de Dienst.
Meetperiode	Een kalendermaand (00:00:00 CET op de eerste dag t/m 23:59:59 CET op de laatste dag).
Nagestreefde Beschikbaarheid	Maandelijks Beschikbaarheid van 99% per Meetperiode.
Oplostijd	Periode van Incidentbevestiging tot melding van oplossing of tijdelijke oplossing.
Prioriteitsniveau	Classificatie van een Incident conform artikel 5.2.
Responstijd	Periode van Incidentmelding tot bevestiging en prioriteitstoekenning.
Stilstand	Aaneengesloten periode van volledige onbeschikbaarheid, exclusief Uitgesloten Stilstand.
Uitgesloten Stilstand	Heeft de betekenis als omschreven in artikel 3.3.

## 2. Reikwijdte

**2.1.** Deze SLA legt de standaard serviceniveaus vast voor de beschikbaarheid en incidentafhandeling.

**2.2.** Niet van toepassing op Aanvullende Diensten (tenzij schriftelijk anders), software van derden, of bèta/preview-functies.

**2.3.** Klantspecifieke aanvullingen zijn uitsluitend vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.

### 3. Beschikbaarheid

**3.1. Ortes B.V.** levert commercieel redelijke inspanningen voor een Beschikbaarheid van 99% per Meetperiode.

**3.2.** Berekening:

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = ((\text{Totaal minuten} - \text{Stilstand}) / \text{Totaal minuten}) \times 100$$

**3.3. Uitgesloten Stilstand:** (i) Gepland Onderhoud; (ii) overmacht; (iii) handelingen van Klant; (iv) storingen bij derden; (v) niet-ondersteunde browser; (vi) openstaande betalingen; (vii) onderbrekingen korter dan 5 aaneengesloten minuten.

**3.4. Ortes B.V.** houdt monitoringgegevens bij en stelt deze op verzoek beschikbaar.

### 4. Beschikbaarheidscredits

**4.1.** Bij niet-halen van de Nagestreefde Beschikbaarheid:

Maandelijkse Beschikbaarheid	Credit (% van maandelijks Basilicentiegeld)
98,00%–98,99%	5%
95,00%–97,99%	10%
90,00%–94,99%	15%
Onder 90,00%	25%

**4.2.** Credits worden verrekend met de eerstvolgende factuur.

**4.3.** Beschikbaarheidscredits zijn het enige rechtsmiddel, gemaximeerd op 25% van het maandelijkse Basilicentiegeld per Meetperiode.

**4.4.** Creditverzoeken dienen binnen 15 Werkdagen na de Meetperiode te worden ingediend bij info@ortes.com. Na die termijn vervallen de rechten.

**4.5. Ortes B.V.** beoordeelt Creditverzoeken te goeder trouw; de beslissing is definitief.

**4.6.** Credits vervallen indien Klant ten tijde van de Stilstand in gebreke is met betalingsverplichtingen.

### 5. Incidentbeheer

**5.1. Melding:** Via het aangewezen kanaal tijdens Kantooruren, met tijdstip, symptomen en reproductiestappen.

**5.2. Prioriteitsniveaus:**

Prioriteit	Omschrijving	Responstijd	Nagestreefde Oplostijd
Prioriteit 1 (Kritiek)	Volledige Stilstand; security-inbreuk; verlies van kritieke functionaliteit.	Binnen 1 Kantooruur	Binnen 4 Kantooruren
Prioriteit 2 (Hoog)	Aanzienlijke verslechtering zonder tijdelijke oplossing.	Binnen 4 Kantooruren	Binnen 1 Werkdag
Prioriteit 3 (Gemiddeld)	Gedeeltelijk verlies; tijdelijke oplossing beschikbaar.	Binnen 1 Werkdag	Binnen 2 Werkdagen
Prioriteit 4 (Laag)	Geringe impact; cosmetisch; algemene vragen.	Binnen 2 Werkdagen	Binnen 5 Werkdagen

**5.3.** Nagestreefde Oplostijden zijn streefwaarden.

**5.4.** Responstijden gelden tijdens Kantooruren. Voor Prioriteit 1 ook buiten Kantooruren redelijke inspanningen.

**5.5.** Onbevestigde Incidenten worden op T&M-basis gefactureerd.

**5.6.** **Klant** is verplicht Incidenten onmiddellijk te melden en medewerking te verlenen.

## 6. Gepland Onderhoud

**6.1.** **Ortes B.V.** voert Gepland Onderhoud bij voorkeur buiten Kantooruren uit.

**6.2.** **Ortes B.V.** stelt **Klant** ten minste 48 uur van tevoren in kennis.

**6.3.** Bij noodonderhoud zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

**6.4.** Gepland Onderhoud buiten Kantooruren telt niet als Stilstand. Tijdens Kantooruren uitsluitend voor zover het 4 uur per Meetperiode overschrijdt.

## 7. Beveiligingsincidenten en datalekken

**7.1.** **Ortes B.V.** stelt **Klant** onverwijld en, waar haalbaar, binnen 72 uur in kennis van een bevestigd beveiligingsincident.

**7.2.** De kennisgeving bevat: aard, betrokken Betrokkenen en records, gevolgen en maatregelen.

**7.3.** **Ortes B.V.** verleent op verzoek bijstand bij meldingsverplichtingen. Nadere uitwerking in de VBO.

## 8. Rapportage

**8.1.** **Ortes B.V.** verstrekt op verzoek (max. 1x per Meetperiode) een rapport over Beschikbaarheid, Incidenten en Gepland Onderhoud.

**8.2.** Rapportage is ter informatie en vormt geen bindende garantie.

## 9. Wijzigingen

**9.1. Ortes B.V.** kan de SLA wijzigen met 30 dagen voorafgaande kennisgeving, mits het algehele serviceniveau niet wezenlijk wordt verlaagd.

**9.2.** Voortgezet gebruik gedurende 10 Werkdagen geldt als aanvaarding.

---

## 10. Algemeen

**10.1.** Deze SLA is mede onderworpen aan de bepalingen van de AV voor zover deze SLA daarin niet specifiek voorziet, waaronder aansprakelijkheid (art. 17 AV), IP (art. 18 AV), vertrouwelijkheid (art. 19 AV), toepasselijk recht (art. 21.9 AV) en overmacht (art. 21.5 AV).

**10.2. Klant** erkent dat Beschikbaarheidscredits het enige rechtsmiddel zijn bij schending van de Nagestreefde Beschikbaarheid, onverminderd het recht op beëindiging bij aanhoudende en wezenlijke schending.

## VERWERKERSOVEREENKOMST

# Verwerkersovereenkomst (VBO)

Zelfstandig document — conform artikel 28 AVG

Deze VBO is een zelfstandig document en maakt deel uit van het Voorwaardenboek Ortes B.V. De VBO regelt de verwerking van Persoonsgegevens door **Ortes B.V.** als Verwerker namens **Klant** als Verwerkingsverantwoordelijke, zoals vereist door artikel 28 AVG.

## 1. Definities

Begrip	Definitie
AVG	Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
Betrokkene	De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie Persoonsgegevens betrekking hebben.
Datalek	Een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in art. 4 lid 12 AVG.
Derde Land	Een land buiten de EER zonder adequaatheidsbesluit, tenzij passende waarborgen ex art. 46 AVG zijn getroffen.
Persoonsgegevens	Informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (art. 4 lid 1 AVG).
Subverwerker	Een derde ingeschakeld door Ortes B.V. om namens Klant Persoonsgegevens te verwerken.
Toezichthoudende Autoriteit	De bevoegde toezichthouder ex art. 51 AVG; voor Nederland: de Autoriteit Persoonsgegevens.
Verwerker	Ortes B.V. als verwerker van Persoonsgegevens ten behoeve van Klant.
Verwerking	Elke bewerking met betrekking tot Persoonsgegevens (art. 4 lid 2 AVG).
Verwerkingsverantwoordelijke	Klant, die het doel van en de middelen voor de verwerking vaststelt.

## 2. Onderwerp en duur

**2.1. Ortes B.V.** verwerkt Persoonsgegevens namens en op instructie van **Klant** uitsluitend ten behoeve van de Dienst.

**2.2.** De verwerking duurt de looptijd van de Overeenkomst, tenzij wettelijk een langere termijn geldt.

**2.3.** Bijzonderheden zijn opgenomen in Bijlage 1 bij de VBO.

---

### 3. Verplichtingen van Ortes B.V. als Verwerker

**3.1.** Ortes B.V. verwerkt uitsluitend op gedocumenteerde instructies van **Klant**, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist.

**3.2.** Ortes B.V. waarborgt dat tot verwerking gemachtigde personen zijn gebonden aan geheimhouding.

**3.3.** Ortes B.V. neemt alle vereiste technische en organisatorische maatregelen ex art. 32 AVG (zie Bijlage 2 bij de VBO).

**3.4.** Ortes B.V. draagt geen Persoonsgegevens over naar een Derde Land, tenzij passende waarborgen zijn getroffen (zie Bijlage 3 bij de VBO).

**3.5.** Ortes B.V. verleent **Klant** bijstand bij verplichtingen jegens Betrokkenen (art. 15–22 AVG) en ex art. 32–36 AVG.

**3.6.** Na afloop wist of retourneert Ortes B.V. alle Persoonsgegevens overeenkomstig de Overeenkomst.

**3.7.** Ortes B.V. maakt audits mogelijk op kosten van **Klant** na redelijke voorafgaande kennisgeving.

---

### 4. Verplichtingen van Klant

**4.1.** **Klant** is volledig verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking, inclusief een geldige rechtsgrondslag.

**4.2.** **Klant** garandeert dat hij gerechtigd is de Persoonsgegevens aan Ortes B.V. te verstrekken.

**4.3.** **Klant** instrueert Ortes B.V. schriftelijk bij afwijking van standaard verwerkingsinstructies.

**4.4.** **Klant** is verantwoordelijk voor het informeren van Betrokkenen.

---

### 5. Subverwerkers

**5.1.** **Klant** verleent hierbij algemene toestemming voor inschakeling van Subverwerkers (zie Bijlage 3 bij de VBO).

**5.2.** Ortes B.V. stelt **Klant** ten minste 30 dagen van tevoren in kennis van nieuwe of gewijzigde Subverwerkers.

**5.3.** **Klant** kan binnen 30 dagen bezwaar maken. Bij geen bevredigende oplossing heeft **Klant** het recht de Overeenkomst op te zeggen.

**5.4.** Ortes B.V. legt aan elke Subverwerker gelijkwaardige verplichtingen op.

---

### 6. Rechten van Betrokkenen en communicatie

---

- 
- 6.1. **Ortes B.V.** verwerkt als zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens van Platformgebruikers voor toegangsbeheer, serviceberichten en — uitsluitend na afzonderlijke opt-in — commerciële communicatie als bedoeld in artikel 6a van de Algemene Voorwaarden.
  - 6.2. Platformgebruikers oefenen hun rechten uit via [privacy@ortes.nl](mailto:privacy@ortes.nl).
  - 6.3. Meer informatie via <https://www.ortes.nl/privacybeleid>.
- 

## 7. Datalekken

- 7.1. **Ortes B.V.** stelt **Klant** onverwijld en, waar haalbaar, binnen 72 uur na ontdekking in kennis van een Datalek.
  - 7.2. De kennisgeving bevat: aard, betrokken Betrokkenen en records, gevolgen en maatregelen.
  - 7.3. **Ortes B.V.** verleent op verzoek bijstand bij meldingsverplichtingen.
- 

## 8. Internationale doorgifte

- 8.1. Persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt binnen de EER, tenzij anders bepaald in Bijlage 3 bij de VBO.
  - 8.2. Nieuwe Subverwerkers buiten de EER kunnen door **Klant** worden bestreden conform artikel 5.
  - 8.3. Doorgifte naar Derde Landen geschiedt uitsluitend op basis van passende waarborgen (art. 46 AVG) of een afwijking (art. 49 AVG).
- 

## 9. Wijzigingen en algemeen

- 9.1. Wijzigingen vereisen schriftelijke instemming van beide Partijen. Bijwerkingen van de Subverwerkerlijst volgen artikel 5.
- 9.2. De VBO is mede onderworpen aan de bepalingen van de AV voor zover de VBO daarin niet specifiek voorziet, waaronder toepasselijk recht en geschillenbeslechting (art. 21.9 AV).
- 9.3. De VBO treedt in werking op de Effectieve Datum en blijft van kracht zolang **Ortes B.V.** Persoonsgegevens verwerkt namens **Klant**.

## Bijlage 1 bij de VBO — Bijzonderheden van de verwerking

### 1. Aard en doel

Verwerking van Persoonsgegevens voor vennootschapsrechtelijk en juridisch beheer van **Klant** en/of diens Affiliates, alsmede naleving van wettelijke verplichtingen.

### 2. Soorten Persoonsgegevens

Categorie	Omschrijving
Identificatiegegevens	Naam, geboortedatum, nationaliteit, BSN, kopie identiteitsbewijs, geslacht, aanhef, e-handtekening; contactgegevens.
Gedragsgegevens	Inloggegevens, gebruikerslogbestanden; mandaten en bestuursposities; vergader- en besluitgegevens.
Financiële gegevens	Bankgegevens; aandeelhouders- en effectengegevens; contractuele verplichtingen.
Bijzondere categorieën	Politieke, religieuze of vakbondsgegevens, uitsluitend voor zover voortvloeiend uit lidmaatschap van specifieke rechtspersonen.

### 3. Categorieën Betrokkenen

- Gebruikers en Organisatiebeheerders
- Ondertekeningspersonen
- Aandeelhouders en leden van rechtspersonen
- Leden van bestuursorganen
- Overige corporate stakeholders (notarissen, accountants, juristen, contractspartijen)

## Bijlage 2 bij de VBO — Technische en organisatorische maatregelen

### 1. Technologie en beveiliging

- **Architectuur:** Multi- of single-tenant cloudapplicatie met REST API. Alle communicatie via HTTPS.
- **Gegevensisolatie:** Volledig geïsoleerde silo per klant. Opslag via Hetzner in ISO27001-gecertificeerde Europese datacenters.
- **Authenticatie:** Eigen inlogdiensten die uitsluitend voldoende sterke wachtwoorden toestaan.
- **Tweefactorauthenticatie (2FA):** Via TOTP; aanbevolen voor alle gebruikers.
- **Firewall:** Netwerk- en transportlaag-firewall op alle toegang.
- **Technologiestack:** Backend: NestJS, TypeScript, MariaDB. Frontend: ReactJS, TypeScript. Deployment: Ansible, Nginx.
- **Gegevensopslag:** Alle gegevens inclusief back-ups fysiek opgeslagen in Europa.

### 2. Penetratietesten

- **Frequentie:** Ten minste éénmaal per kalenderjaar een externe penetratietest door een onafhankelijke gespecialiseerde partij.
- **Scope:** Webapplicatielaag, API-laag en netwerkinfrastructuur.
- **Opvolging:** Kritieke bevindingen uiterlijk binnen 30 dagen verholpen.
- **Rapportage:** Managementsamenvatting beschikbaar op verzoek; volledig rapport niet gedeeld.
- **Vertrouwelijkheid:** Managementsamenvatting is Vertrouwelijke Informatie van Ortes B.V.

### 3. Toegangsrechten

- Accounteigenaren en beheerders beheren gebruikers en rechten.
- Elke gebruiker heeft een specifieke rol met lees-, schrijf-, bewerk- en verwijderrechten.
- Voor schrijf- en bewerkrechten kan een dubbele beveiligingscheck worden ingesteld (rol én gebruikersgroep).

## Bijlage 3 bij de VBO — Geautoriseerde Subverwerkers

De volgende Subverwerkers zijn geautoriseerd. Wijzigingen volgen de procedure van artikel 5 VBO.

Subverwerker	Vestigingsplaats	Doel van verwerking	Doorgifte buiten EER
GitHub	VS (Microsoft)	Versiebeheer broncode	Ja — VS (SCB)
Mattermost	EU-gehost	Interne communicatie	Nee
Google Workspace	EU-gehost	E-mail en kantoortoepassingen	Nee
Azure / ChatGPT (Microsoft)	EU-gehost	AI-functies (push-based, uitsluitend op platformopdracht)	Nee

*Meest actuele versie op verzoek beschikbaar via [info@ortes.com](mailto:info@ortes.com).*

## ALGEMENE VOORWAARDEN

# Algemene Voorwaarden

Van toepassing op alle Overeenkomsten van Ortes B.V.

Deze Algemene Voorwaarden (de „AV“) zijn van toepassing op de Overeenkomst. De Overeenkomst bestaat uit de Opdrachtbevestiging Ortes B.V. en dit Voorwaardenboek. Bij strijdigheid prevaleert het meer specifieke document boven het meer algemene.

## 1. Definities

Begrip	Definitie
Aanvullende Dienst	Diensten niet inbegrepen in de Licentie, zoals training, implementatie, integraties of maatwerkprogrammatuur.
Affiliate	Iedere entiteit die direct of indirect Zeggenschap heeft over, staat onder Zeggenschap van, of samen met een Partij onder gemeenschappelijke Zeggenschap staat.
Back-up	Reservekopie van alle Gegevens als bedoeld in artikel 5.4.
Basilicentiegeld	De licentievergoeding voor de Licentie gerelateerd aan een Dienstenpakket, verschuldigd vooraf overeenkomstig de gekozen betalingsfrequentie.
Documentatie	De actuele handleidingen en technische materialen van Ortes B.V. voor inrichting en gebruik van de Dienst.
Effectieve Datum	De datum zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.
EU-gegevensbeschermingswetgeving	De AVG (EU) 2016/679 alsmede uitvoerings- en aanvullende wetgeving.
Gebruiker	Een door Klant aangewezen natuurlijk persoon als gebruiker van het Platform.
Gegevens	Alle gegevens, informatie of materiaal via het Platform ingediend, geüpload of opgeslagen.
Initiële Termijn	De initiële looptijd zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.
Intellectuele Eigendomsrechten	Alle rechten van intellectuele eigendom wereldwijd, geregistreerd of niet.
Klant	De rechtspersoon of natuurlijk persoon die de Overeenkomst met Ortes B.V. heeft gesloten.
Klantactiviteiten	Gebruikelijke activiteiten van Klant voor vennootschapsrechtelijk en juridisch beheer.

Klantgegevens	Gegevens verstrekt door Klant, diens Vertegenwoordigers en/of Gebruikers via het Platform.
Licentie	De licenties verleend door Ortes B.V. aan Klant overeenkomstig artikel 3 en 4.
Licentievergoeding	Het Basilicentiegeld en alle aanvullende licentiegelden tezamen.
Opdrachtbevestiging Ortes B.V.	Het per klant opgestelde en ondertekende document dat prevaleert boven dit Voorwaardenboek.
Organisatiebeheerder	Een door Klant aangewezen beheerder van het Platform.
Overeenkomst	De overeenkomst bestaande uit de Opdrachtbevestiging Ortes B.V. en dit Voorwaardenboek (SLA, VBO en AV).
Partijen	Ortes B.V. en Klant.
Platform	Het eigen cloudgebaseerde platform van Ortes B.V.
Dienst	De diensten inclusief Documentatie waartoe Klant toegang wordt verleend.
Dienstenpakket	Eén van de door Ortes B.V. aangeboden pakketten zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.
Dienstresultaat	Elk bestand, document, gegeven of e-handtekening via het Platform gegenereerd als gevolg van de Dienst.
Uitbreidingen	Uitbreidingen op het Dienstenpakket zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.
Verlengingstermijn	Jaarlijkse verlenging als bedoeld in artikel 14.1.
Vertegenwoordiger	Bestuurders, functionarissen, werknemers, adviseurs of juristen van een Partij of Affiliate; voor Klant ook Organisatiebeheerders en Gebruikers.
Verwerkersovereenkomst (VBO)	Het zelfstandige document in dit Voorwaardenboek dat de verwerking van Persoonsgegevens regelt.
Voorwaardenboek	Dit document, bestaande uit de SLA, VBO en AV van Ortes B.V.
Zeggenschap	Het bezit van meer dan de helft van het kapitaal, de stemrechten of voldoende gezag om het beleid van een Partij te bepalen.

## 2. Reikwijdte

**2.1.** De AV stelt de voorwaarden vast voor alle diensten, producten, Gegevens en overige elementen die door **Ortes B.V.** worden verstrekt in het kader van de Dienst.

**2.2. Ortes B.V.** behoudt zich het recht voor de AV te wijzigen ter naleving van wet- en regelgeving of ter waarborging van continuïteit, met tijdige voorafgaande kennisgeving. Voortgezet gebruik gedurende tien werkdagen geldt als aanvaarding.

---

### 3. Licentie

- 3.1. **Ortes B.V.** verleent aan **Klant** een niet-exclusieve, beperkte, persoonlijke, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare licentie om de Dienst te gebruiken, uitsluitend voor **Klantactiviteiten**.
- 3.2. De Overeenkomst verhindert **Ortes B.V.** niet soortgelijke diensten aan anderen aan te bieden.
- 3.3. De Licentie is niet sublicentieerbaar en wordt uitsluitend aan **Klant** verleend.
- 3.4. **Klant** zorgt ervoor dat Organisatiebeheerders en Gebruikers begrijpen dat hun toegang afhankelijk is van de Licentie en dat **Ortes B.V.** deze te allen tijde kan weigeren, opschorten of beëindigen.

---

### 4. Licentiebeperkingen

- 4.1. Elk recht dat niet uitdrukkelijk is verleend, is voorbehouden aan **Ortes B.V.**
- 4.2. De Licentie is afhankelijk van voortdurende naleving, inclusief tijdige betaling.
- 4.3. **Klant** garandeert dat hij geen concurrent is en de Dienst uitsluitend voor **Klantactiviteiten** gebruikt.
- 4.4. **Klant** mag niet en garandeert dat zijn Affiliates en Vertegenwoordigers niet zullen: (i) de Dienst kopiëren of er afgeleide werken van maken; (ii) sublicentiëren of commercieel exploiteren; (iii) voor concurrerende doeleinden gebruiken; (iv) reverse engineeren; (v) broncode reconstrueren; (vi) de Dienst in het publieke domein brengen.
- 4.5. **Klant** mag de Documentatie voor beveiligings-, test- en back-updoeleinden gebruiken.

---

### 5. Verplichtingen van Ortes B.V.

- 5.1. **Ortes B.V.** levert de Dienst met de nodige zorgvuldigheid en deskundigheid, in overeenstemming met de Documentatie.
- 5.2. **Ortes B.V.** levert commercieel redelijke inspanningen voor een beschikbaarheid van 99%. Serviceniveaus zijn nader uitgewerkt in de SLA.
- 5.3. **Ortes B.V.** is niet gehouden de Dienst te leveren bij gebruik in strijd met de Overeenkomst of bij wijziging door derden.
- 5.4. **Ortes B.V.** maakt ten minste elke 24 uur een Back-up van alle Gegevens.
- 5.5. **Ortes B.V.** garandeert compatibiliteit van de Dienst uitsluitend met de Chrome-browser.
- 5.6. Bij tekortkoming is het enige rechtsmiddel van **Klant** herstel of een alternatieve oplossing, naar keuze van **Ortes B.V.**

---

### 6. Verplichtingen van Klant

- 6.1. **Klant** verleent alle benodigde medewerking en voert zijn verplichtingen tijdig en efficiënt uit.
- 6.2. **Klant** zorgt dat zijn netwerk en systemen voldoen aan de door **Ortes B.V.** gestelde specificaties.

- 6.3. **Partijen** houden zich aan alle toepasselijke wet- en regelgeving.
  - 6.4. **Klant** en zijn Vertegenwoordigers onthouden zich van: (i) spam; (ii) schadelijk of inbreukmakend materiaal; (iii) schadelijke software; (iv) verstoring van de Dienst; (v) ongeautoriseerde toegang.
  - 6.5. **Klant** is verantwoordelijk voor alle activiteiten onder zijn account.
  - 6.6. **Klant** staat ervoor in dat zijn Vertegenwoordigers de Overeenkomst naleven.
  - 6.7. **Klant** voorkomt ongeautoriseerde toegang en stelt **Ortes B.V.** onmiddellijk in kennis bij inbreuken.
- 

## 6a. Communicatie en marketing

- 6a.1. **Ortes B.V.** is gerechtigd Gebruikers en Organisatiebeheerders serviceberichten te sturen met betrekking tot de Dienst (wijzigingen, onderhoud, updates) op basis van gerechtvaardigd belang (art. 6 lid 1 sub f AVG).
  - 6a.2. **Ortes B.V.** mag commerciële communicatie uitsluitend versturen aan Gebruikers en Organisatiebeheerders die daarvoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven via een afzonderlijk opt-in mechanisme. Het aangaan van de Overeenkomst geldt niet als toestemming.
  - 6a.3. Ontvangers hebben te allen tijde het recht zich af te melden via de afmeldlink of via [privacy@ortes.nl](mailto:privacy@ortes.nl).
- 

## 7. Dienstenpakketten en Aanvullende Diensten

- 7.1. Het gekozen Dienstenpakket en eventuele Uitbreidingen zijn vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.
  - 7.2. Aanvullende Diensten worden geleverd op de wijze en tegen de vergoeding zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V.
  - 7.3. Elke Aanvullende Dienst is een inspanningsverplichting op 'as is'-basis.
- 

## 8. Toegang en inrichting

- 8.1. Na ondertekening van de Opdrachtbevestiging Ortes B.V. kan **Klant** een account aanmaken en Organisatiebeheerders en Gebruikers aanwijzen.
  - 8.2. Uitsluitend Accounteigenaren en Beheerders hebben toegang tot accountbeheer. De Accounteigenaar is het enige aanspreekpunt van **Ortes B.V.**.
- 

## 9. Onderhoud en probleemoplossing

- 9.1. De Dienst omvat onderhoud en technische ondersteuning. Prioriteiten en responstijden zijn uitgewerkt in de SLA.
-

**9.2. Ortes B.V.** onderzoekt gemelde Incidenten. Onbevestigde Incidenten worden op T&M-basis gefactureerd.

---

## 10. Gegevens

**10.1. Klant** behoudt eigendom van Klantgegevens; **Ortes B.V.** behoudt eigendom van Ortes-gegevens.

**10.2. Klant** is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en rechtmatigheid van Klantgegevens.

**10.3. Ortes B.V.** mag Klantgegevens gebruiken voor uitvoering van de Overeenkomst en in geanonimiseerde vorm voor andere doeleinden. Verwerking van Persoonsgegevens is geregeld in de VBO.

**10.4. Ortes B.V.** handhaaft de back-upstrategie als omschreven in artikel 5.4.

---

## 11. Interacties met derden

**11.1. Ortes B.V.** onderschrijft geen producten of diensten van derden en is daarvoor niet aansprakelijk.

**11.2. Ortes B.V.** is niet aansprakelijk voor storingen bij derden. **Klant** verwerft zelf benodigde licenties van derden.

**11.3. Ortes B.V.** behoudt zich het recht voor Dienst-API's aan te passen en is niet aansprakelijk voor staking van onderhoud aan een oudere API-versie drie maanden na mededeling.

---

## 12. Licentievergoeding

**12.1. Klant** betaalt de Licentievergoeding zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V. **Ortes B.V.** kan de Licentievergoeding wijzigen met 30 dagen voorafgaande kennisgeving en een geldige reden.

**12.2.** Het Basilicentiegeld is verschuldigd vooraf overeenkomstig de gekozen betalingsfrequentie (jaarlijks of maandelijks). Aanvullende vergoedingen worden per kwartaal gefactureerd.

**12.3.** De volledige Licentievergoeding is verschuldigd ongeacht feitelijk gebruik. Betalingsverplichtingen zijn onherroepelijk.

**12.4. Ortes B.V.** kan de Licentievergoeding verhogen met één maand voorafgaande schriftelijke kennisgeving.

---

## 13. Facturering en betalingen

**13.1.** Facturen worden betaald in euro's, vrij van aftrek. Factuurgeschillen moeten binnen 30 dagen worden gemeld.

**13.2. Ortes B.V.** start de Dienst niet vóór volledige betaling van de Licentievergoeding.

---

**13.3.** Bij niet-tijdige betaling is na aanmaning verdragingsrente (12 maanden EURIBOR + 5%) en incassokosten (10% van het onbetaalde bedrag) verschuldigd.

---

## 14. Looptijd en beëindiging

**14.1.** De Overeenkomst treedt in werking op de Effectieve Datum en wordt jaarlijks automatisch verlengd, tenzij een Partij ten minste drie maanden vóór einddatum opzegt.

**14.2.** Beëindiging is mogelijk bij (i) niet-herstelde wezenlijke tekortkoming na 15 dagen ingebrekestelling, (ii) faillissement of insolventie, of (iii) overmacht gedurende ten minste zes aaneengesloten maanden.

---

## 15. Gevolgen van beëindiging

**15.1.** Bepalingen die naar hun aard na beëindiging voortduren, blijven van kracht.

**15.2.** Bij beëindiging eindigen alle Licenties onmiddellijk. **Klant** retourneert Vertrouwelijke Informatie van **Ortes B.V.** binnen vijf Werkdagen. **Ortes B.V.** bewaart Klantgegevens twaalf maanden en levert daarna de meest recente Back-up in JSON-formaat, mits alle verschuldigde bedragen zijn voldaan.

**15.3.** Bij beëindiging wegens discontinuïteit van **Ortes B.V.** heeft **Klant** recht op toegang tot zijn database en bijbehorende wachtwoorden en encryptiesleutels.

---

## 16. Garanties

**16.1.** **Klant** garandeert rechtsbevoegdheid en dat zijn Vertegenwoordigers bevoegd zijn namens hem te handelen.

**16.2.** **Ortes B.V.** garandeert rechtsbevoegdheid, levering conform industriestandaarden en het beschikken over alle benodigde rechten voor de Licentie.

**16.3.** De uitvoering van de Dienst is een inspanningsverplichting op 'as is'-basis. Overige garanties worden voor zover wettelijk toegestaan van de hand gewezen.

**16.4.** De Dienst en Dienstresultaten zijn geen juridisch, fiscaal of ander advies.

---

## 17. Aansprakelijkheid

**17.1.** Elke Partij vrijwaart de andere Partij voor schade als gevolg van schending van de Overeenkomst.

**17.2.** De totale aansprakelijkheid van **Ortes B.V.** is beperkt tot de in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis betaalde Licentievergoeding, of bij Aanvullende Dienst, de betaalde vergoeding daarvoor.

**17.3.** Aansprakelijkheid van **Ortes B.V.** is beperkt tot uitkeringen onder haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Voor zover er geen dekking is, geldt artikel 17.2.

---

**17.4.** Aansprakelijkheid voor overlijden, lichamelijk letsel of fraude is niet uitgesloten.

**17.5.** Elke Partij heeft de plicht schade te beperken. Buitencontractuele aansprakelijkheidsvorderingen zijn uitgesloten.

---

## 18. Intellectuele eigendom

**18.1.** Ortes B.V. is en blijft exclusief eigenaar van alle Intellectuele Eigendomsrechten op het Platform, de Dienst en de Documentatie.

**18.2.** Klant mag de Dienst niet wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Eventuele wijzigingen komen toe aan Ortes B.V..

**18.3.** Ortes B.V. is gerechtigd de naam en het logo van Klant te gebruiken voor marketingdoeleinden, waaronder de website van Ortes B.V., social media, presentaties, offertes aan derden en case studies, uitsluitend in de context van Klant als gebruiker van de Dienst en met inachtneming van de redelijkerwijs kenbare huisstijlrichtlijnen van Klant.

**18.4.** Klant heeft het recht gebruik als bedoeld in artikel 18.3 te beperken door Ortes B.V. schriftelijk in kennis te stellen. Ortes B.V. staakt het desbetreffende gebruik binnen dertig dagen na ontvangst van de kennisgeving.

---

## 19. Vertrouwelijkheid

**19.1.** Partijen houden elkaars vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst.

**19.2.** Openbaarmaking is slechts toegestaan bij wettelijke verplichting of op need-to-know basis aan Affiliates en Vertegenwoordigers met gelijkwaardige geheimhoudingsplicht.

**19.3.** Deze verplichting geldt vijf jaar na beëindiging of afloop van de Overeenkomst.

---

## 20. Niet-wegkaping

Gedurende de looptijd en één jaar daarna onthouden Partijen, hun Affiliates en Vertegenwoordigers zich van het werven van elkaars Vertegenwoordigers. Bij schending is een forfaitaire vergoeding van € 50.000,00 verschuldigd.

---

## 21. Overige bepalingen

**21.1. Kennisgevingen** — Per e-mail met ontvangstbevestiging of aangetekende brief. Aan Klant: het in de Opdrachtbevestiging Ortes B.V. vermelde adres. Aan Ortes B.V.: info@ortes.com.

**21.2. Deelbaarheid** — Ongeldige bepalingen worden vervangen door geldige bepalingen die zo nauw mogelijk aansluiten bij de oorspronkelijke bedoeling.

**21.3. Volledige overeenkomst** — De Overeenkomst vervangt alle eerdere afspraken. Wijzigingen vereisen schriftelijke instemming van beide Partijen.

---

**21.4. Geen afstand van recht** — Niet of niet tijdig uitoefenen van een recht geldt niet als afstand.

**21.5. Overmacht** — Een Partij die door omstandigheden buiten haar macht verhinderd wordt haar verplichtingen na te komen, wordt daarvoor ontheven, mits zij de andere Partij binnen zeven dagen in kennis stelt.

**21.6. Overdracht** — Klant mag de Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ortes B.V.

**21.7. Derdenbeding** — De Overeenkomst kent geen rechten toe aan derden.

**21.8. Voorlopige voorzieningen** — Bij (dreigende) schending kan de benadeelde Partij onmiddellijk een voorlopige voorziening vorderen.

**21.9. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting** — Nederlands recht is van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Ortes B.V.