

ALGEMENE VOORWAARDEN KE-WORKS B.V.

versie 2.2
d.d. 27 november 2025

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1.	ALGEMEEN	3
1.1.	DEFINITIES	3
1.2.	TOEPASSELIJKEID EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMST	3
1.3.	UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST	4
1.4.	PRIJZEN EN TARIEVEN, FACTURERING EN BETALING	4
1.5.	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	5
1.6.	GEHEIMHOUDING	6
1.7.	OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN, ONDERAANNEMING	6
1.8.	AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT	6
1.9.	LOOPTIJD EN BEËINDIGING	7
1.10.	TOEPASSELIJKE RECHT, BEVOEGDE RECHTER EN OVERIGE BEPALINGEN	8
DEEL 2.	LEVERING SAAS-DIENST(EN)	9
2.1.	AANVULLENDE DEFINITIES	9
2.2.	WERKZAAMHEDEN VOORAFGAAND AAN LEVERING SAAS-DIENST	9
2.3.	LEVERING SAAS-DIENST	10
2.4.	ROADMAP EN RELEASEBELEID	11
2.5.	SUPPORT EN GEBREKEN	11
2.6.	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	11
2.7.	DATA EN CONTINUÏTEIT	12
2.8.	ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE	12
2.9.	BIJ BEËINDIGING OVEREENKOMST	13
DEEL 3.	VERWERKERSVOORWAARDEN	13
3.1.	SCOPE EN DOELBINDING	13
3.2.	GEHEIMHOUDING	14
3.3.	TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN	14
3.4.	DERDEN	15
3.5.	DATALEKKEN EN RECHTEN VAN BETROKKENEN	15
3.6.	OVERIGE BEPALINGEN	15
DEEL 4.	PROFESSIONAL SERVICES	17
4.1.	AANVULLENDE DEFINITIES	17
4.2.	ADVIES EN IMPLEMENTATIE	17
4.3.	MAATWERK	17
4.4.	TRAININGEN EN WORKSHOPS	18
DEEL 5.	SERVICE LEVEL AGREEMENT VOOR SAAS-DIENST	19
5.1.	AANVULLENDE DEFINITIES	19
5.2.	SLA DIENSTEN	19
5.3.	INCIDENT PRIORITEITEN	19
5.4.	SERVICE LEVELS	20
5.5.	RANDVOORWAARDEN	20

DEEL 1. ALGEMEEN

1.1. Definities

Begrippen welke in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst worden gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter, hebben de betekenis als gedefinieerd in dit artikel dan wel in een tussen Partijen van toepassing zijnde ander deel.

- 1.1.1. *Algemene Voorwaarden*: onderhavige algemene voorwaarden ter zake abonnementen en professional services.
- 1.1.2. *KE-works*: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "KE-works B.V." geregistreerd bij de kamer van koophandel onder "50797832", of iedere andere aan haar gelieerde onderneming die zich van onderhavige Algemene Voorwaarden bedient.
- 1.1.3. *Duurovereenkomst*: een tussen Partijen gesloten Overeenkomst waarbij KE-works continu één of meerdere diensten tegen overeengekomen prijzen en tarieven levert aan Afnemer, bijvoorbeeld SaaS-diensten.
- 1.1.4. *Gebrek*: het substantieel niet voldoen van de prestatie van KE-works aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties, van een gebrek is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en indien deze door KE-works te reproduceren is.
- 1.1.5. *Klantportal*: de online omgeving waarbinnen Afnemer alle relevante documentatie behorende bij de diensten kan raadplegen en waar -indien en voor zover mogelijk- diensten kan afnemen.
- 1.1.6. *Meerwerk*: alle werkzaamheden die door KE-works niet zijn ingeschat en geoffreerd en derhalve geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- 1.1.7. *Offerte*: een schriftelijk aanbod van KE-works voor het verrichten van diensten of uitvoeren van werkzaamheden, gericht aan Afnemer.
- 1.1.8. *Afnemer*: wederpartij in de Overeenkomst.
- 1.1.9. *Overeenkomst*: een (nadere) overeenkomst tussen Partijen waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- 1.1.10. *Partijen*: Afnemer en KE-works gezamenlijk.
- 1.1.11. *Werkdagen*: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.
- 1.1.12. *Werkuren*: uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur Nederlandse tijd.

1.2. Toepasselijkheid en totstandkoming van overeenkomst

- 1.2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en offertes met, of van KE-works.
- 1.2.2. De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van Afnemer wordt hierbij uitdrukkelijk door KE-works van de hand gewezen. Algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van Afnemer zijn derhalve niet van toepassing. Indien de Overeenkomst tot stand komt door middel van een inkooporder, dan komt aan een eventuele verwijzing naar inkoopvoorwaarden van Afnemer geen werking toe. Indien voor facturering het noodzakelijk is dat KE-works haar factuur uploadt naar een portal van Afnemer, en als het nodig is om akkoord te gaan met inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Afnemer, dan komt aan de verwijzing en/of het akkoord geen werking toe.
- 1.2.3. Alle door KE-works gedane Offertes zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte en/of aanbidding betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte/aanbidding en tast het niet de vrijblijvendheid aan.
- 1.2.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen komt de Overeenkomst tussen KE-works en Afnemer tot stand door integrale aanvaarding van de Offerte door Afnemer. Deze integrale aanvaarding kan onder andere geschieden door ondertekening van de Offerte.
- 1.2.5. De Overeenkomst kan ook online tot stand komen in welk geval Afnemer via de website van KE-works of het Klantenportal een Overeenkomst afsluit. De Overeenkomst tussen Afnemer en KE-works komt dan tot stand door een online-bestelproces te doorlopen op de website van KE-works. Gedurende het online-bestelproces heeft Afnemer aangegeven akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden door middel van het aanvinken van een checkbox. In dit geval vormen de bevestigingse-mail en deze Algemene Voorwaarden samen de Overeenkomst. Daar KE-works

- ervan uit gaat dat de wederpartij in de online tot stand gekomen overeenkomst handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt het herroepingsrecht van artikel 6:230o BW niet.
- 1.2.6. In afwijking van voorgaande kan een Overeenkomst ook tot stand komen door het sluiten van een raamovereenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Nadere overeenkomsten onder die raamovereenkomst komen tot stand als in voorgaand lid uiteengezet, of door middel van het bevestigen van een opdrachtbevestiging door Afnemer
- 1.2.7. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de Offerte en/of Overeenkomst prevaleren de specifieke voorwaarden in de Offerte en/of Overeenkomst boven de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen hetgeen is bepaald in het ene Deel en andere Deel van de Algemene Voorwaarden, geldt na volgende rangorde:
1. Deel "Verwerkersvoorwaarden"
 2. Deel "SaaS-dienstverlening"
 3. Deel "Professional Services"
 4. Deel "Algemeen"
 5. Deel "Service Level Agreement"

1.3. Uitvoering van de Overeenkomst

- 1.3.1. Afnemer verbindt zich jegens KE-works om de leveringen in overeenstemming met de Overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 1.3.2. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zal Afnemer één of meerdere contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van KE-works als zodanig zullen fungeren. Een contactpersoon van Afnemer dient te beschikken over vertegenwoordigings- en beslissingsbevoegdheid, de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Afnemer.
- 1.3.3. Afnemer dient KE-works tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder in elk geval inbegrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Afnemer staat in voor, en garandeert de juistheid van, die hiervoor bedoelde materialen.
- 1.3.4. Alle door KE-works opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen overschrijdingen van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van KE-works tot gevolg hebben, noch is de Afnemer in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
- 1.3.5. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten en/of werkinstructies door Afnemer. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of ten gevolge van niet-tijdige levering van materialen, documenten en/of werkinstructies van Afnemer of leveranciers waarvan KE-works of Afnemer zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd.
- 1.3.6. Afnemer erkent dat de aan KE-works verleende opdrachten in sommige gevallen gevolgen kunnen hebben voor compliance ter zake bijvoorbeeld sectorspecifieke wetgeving, privacywetgeving (AVG) etc. Het is aan Afnemer om ervoor te zorgen dat zij voldoet en blijft voldoen aan de wetgeving zoals hiervoor bedoeld. Afnemer vrijwaart KE-works en haar eventuele onderaannemers voor aanspraken van personeelsleden of derden ter zake het door Afnemer niet of niet-volledig voldoen aan de wetgeving zoals hiervoor in dit artikel bedoeld.

1.4. Prijzen en tarieven, facturering en betaling

- 1.4.1. Tenzij anders overeengekomen zijn alle prijzen en tarieven aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
- 1.4.2. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, deze wordt berekend conform de dan geldende (spoed)tarieven.
- 1.4.3. In de eerste maand van een kalenderjaar is KE-works gerechtigd voor haar diensten de prijzen en tarieven te verhogen. Voor duurovereenkomsten geldt dat KE-works haar prijzen en tarieven

minimaal kan verhogen conform de laatst bekende Dienstenprijsindex (DPI, 2021 = 100, alle CPA-secties) van het CBS in het lopende contractjaar.

- 1.4.4. Leveranciers van KE-works, kunnen gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen en tarieven verhogen. KE-works is in dat geval gerechtigd, buiten de overeengekomen indexering van artikel 1.4.3 om, een eventuele verhoging, zonder dat daarvoor een akkoord van Afnemer vereist is, aan Afnemer door te belasten.
- 1.4.5. Alle facturen dienen door Afnemer betaald te worden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is Afnemer -nadat deze door KE-works is aangemaand waarbij Afnemer een redelijke termijn gegund is om alsnog te betalen- in gebreke, en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Afnemer is bovendien, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de geldende wettelijke handelsrente per maand over het factuurbedrag aan KE-works verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van KE-works om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van Afnemer te vorderen. Daaronder mede begrepen de buitengerechtelijke kosten.
- 1.4.6. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen dienen schriftelijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door KE-works te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.
- 1.4.7. Indien en voor zover de Overeenkomst het karakter heeft van een Duurovereenkomst factureert KE-works deze per jaar vooruit, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.
- 1.4.8. Facturering van tussentijds aan de Overeenkomst toegevoegde diensten en/of Functionaliteit, wordt pro rata gefactureerd tot aan de eerstvolgende factuurdatum.
- 1.4.9. Afnemer stemt er mee in dat KE-works haar facturen digitaal per e-mail uitreikt danwel in het online Klantportal beschikbaar wordt gesteld.
- 1.4.10. Indien en voor zover KE-works een creditnota aan Afnemer heeft uitgereikt, heeft KE-works het recht als er sprake is van een Duurovereenkomst, de creditnota te verrekenen met een volgende factuur.
- 1.4.11. Betalingen door Afnemer worden steeds eerst toegerekend op de oudste schuld, ook indien ten gevolge van een afbetalingsregeling of anderszins het bedrag van een betaling gelijk is aan of samenhangt met het bedrag van een latere schuld. Betaling strekt voorts in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens van de verschenen rente en tenslotte van de hoofdsom.
- 1.4.12. Indien de kredietwaardigheid van Afnemer daartoe naar het oordeel van KE-works aanleiding geeft, mag KE-works van Afnemer verlangen dat deze zekerheid stelt voor betaling van toekomstige termijnen, bij gebreke waarvan KE-works de verdere uitvoering van de KE-works opgedragen werkzaamheden en leveringen mag opschorten.

1.5. Intellectuele eigendomsrechten

- 1.5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Afnemer ter beschikking gestelde software, functionaliteiten, databestanden of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij KE-works, diens licentiegevers of toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend een onmiddellijk herroepbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare aan derden en niet sublicentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat het onderwerp van de licentie mag worden aangewend voor het doel waarvoor het onderwerp van de licentie aan Afnemer door KE-works ter beschikking is gesteld.
- 1.5.2. Afnemer garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan KE-works van materiaal, databestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Afnemer vrijwaart KE-works tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde. Deze garantie geldt niet voor eventuele gebruikte open source programmatuur. Ten aanzien van open source programmatuur gelden de relevante open source licentie(s) jegens Afnemer, zoals deze kenbaar zijn gemaakt aan Afnemer. KE-works kan, gezien de aard van open source, niet garanderen dat de open source programmatuur geen inbreuk maken op rechten van derden.

- 1.5.3. Partijen is toegestaan de logo's, handelsnamen en/of merknamen van elkaar te gebruiken teneinde aan te geven dat KE-works voor Afnemer werkzaamheden verricht en/of diensten levert respectievelijk Afnemer gebruikmaakt van de diensten van KE-works.

1.6. Geheimhouding

- 1.6.1. Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene Partij is aangemerkt dan wel de andere Partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.
- 1.6.2. Partijen, en de personeelsleden van Partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van Partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 1.6.3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
- 1.6.4. Partijen zijn verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de diensten en gegevens. KE-works zal, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van KE-works, niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Afnemer lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken, Programmatuur en/of dienst(en).
- 1.6.5. Partijen zullen ook na beëindiging van de Overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan kan worden vermoed dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheim houden. Voorts dragen Partijen er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van één der partijen toont Afnemer aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.
- 1.6.6. Hetgeen in voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de Overeenkomst.
- 1.6.7. Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

1.7. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming

- 1.7.1. Afnemer is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen behoudens aan derden die gelieerd zijn aan de Afnemer zoals bedoeld in artikel 2:24 Burgerlijk Wetboek, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van KE-works. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door KE-works op onredelijke gronden worden geweigerd.
- 1.7.2. KE-works is gerechtigd bij de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. KE-works zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald doorcontracteren aan deze derden.
- 1.7.3. KE-works is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert Afnemer hierover zo spoedig mogelijk. Indien de overdracht aan niet-gelieerde partij geschiedt en Afnemer daarbij zwaarwegende bezwaren heeft bij de overdracht dan is zij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen conform artikel 1.9.3 of artikel 1.9.4.

1.8. Aansprakelijkheid en overmacht

- 1.8.1. De totale aansprakelijkheid van KE-works wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, zoals bijvoorbeeld een onrechtmatige daad, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Afnemer overeengekomen garantieverplichting alsmede vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 100% (honderd procent) van het bedrag van de voor

die Overeenkomst bedongen en door Afnemer daadwerkelijk betaalde prijs exclusief BTW. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een Duurovereenkomst is, is de totale aansprakelijkheid voor directe schade zoals in voorgaande zin bedoeld, beperkt tot hetgeen door KE-works in het kader van die Overeenkomst Afnemer in de drie (3) maanden aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Afnemer exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door Afnemer is betaald. Waarbij geldt dat een reeks opvolgende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt als één (1) gebeurtenis.

- 1.8.2. De aansprakelijkheid van KE-works voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Afnemers van Afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan KE-works voorgeschreven zaken, werkwijzen, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan KE-works voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 1.8.3. De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van KE-works.
- 1.8.4. Tenzij nakoming door de KE-works blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van KE-works wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Afnemer KE-works onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en KE-works ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat KE-works in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

1.9. Looptijd en beëindiging

- 1.9.1. De Overeenkomst treedt in werking op het moment dat Partijen ingevolge artikel 1.2.4 een Overeenkomst zijn aangegaan, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen. Als de Overeenkomst geen Duurovereenkomst betreft, eindigt de overeenkomst zodra de verplichtingen van beide Partijen over en weer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zijn uitgevoerd. Als de Overeenkomst een Duurovereenkomst betreft, gelden artikelen 1.9.3 en 1.9.4.
- 1.9.2. Indien en voor zover Afnemer werkt met een Purchase Order nummer (hierna: PO-nummer) wordt, dan zal Afnemer dit PO-nummer tijdig voorafgaand aan het factuurmoment verstrekken. Het niet-tijdig verstrekken van een PO-nummer is en blijft voor risico van Afnemer. Indien het PO-nummer niet tijdig wordt verstrekt, dan is de factuur zonder PO-nummer geldend en bindend. Indien Afnemer niet of niet tijdig een jaar en/of project PO nummer aanlevert, hoeft KE-works haar factuur niet te corrigeren en schort de betalingsverplichting van Afnemer niet op.
- 1.9.3. Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld, bij gebreke waarvan geldt een duur van een (1) jaar. Na ommekomst van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst (telkens) stilzwijgend verlengd voor een periode gelijk aan de initiële looptijd, tenzij deze eindigt doordat de Afnemer deze schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het einde van de (verlengde) looptijd.
- 1.9.4. Indien Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, is Afnemer gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven of via het online Klantenportal, gericht aan KE-works en met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen tegen het eind van de overeengekomen periode.
- 1.9.5. Een Partij is onverlet hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
 - a. indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen, en daarvoor in gebreke gesteld is en deze ingebrekestelling niet heeft geleid tot het zuiveren van de tekortkoming(en);
 - b. indien voor de ontbindende Partij aannemelijk is dat de andere Partij niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;

- c. indien de andere Partij surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van haar onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;
 - d. indien ontbindende Partij door de samenwerking met de andere Partij imagoschade leidt dan wel een verdere samenwerking met de andere Partij tot voorzienbare imagoschade van de ontbindende Partij zal leiden.
- 1.9.6. In geval van ontbinding als bedoeld in 1.9.5 door KE-Works is Afnemer gehouden alle reeds door KE-works gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van KE-works om volledige schadevergoeding te vorderen.
- 1.9.7. Indien Partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding waaronder mede begrepen ontbinding door Afnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst door KE-works. Door KE-works aan Afnemer uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- 1.9.8. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en geschillen. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming van KE-works in de nakoming van een Overeenkomst.
- 1.9.9. Artikel 7:408 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.
- 1.10. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen**
- 1.10.1. Op alle Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 1.10.2. Een geschil voortvloeiende uit of samenhangende met de Overeenkomst zal uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van ROTTERDAM Dit laatste geldt niet indien het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter, indien dat het geval is prevaleert de wettelijke regeling inzake absolute en relatieve competentie waardoor derhalve een kantonrechter bevoegd is kennis te nemen van het geschil.
- 1.10.3. Bovendien kunnen Partijen zich in spoedeisende gevallen wenden tot de voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.
- 1.10.4. Indien en voor zover een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard blijven andere bepalingen onverminderd tussen Partijen van kracht. Partijen komen in dit geval een nieuwe bepaling overeen waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 1.10.5. Waar in onderhavige Algemene Voorwaarden gesproken wordt over “schriftelijk”, gelden elektronische berichten als e-mail en fax ook als schriftelijk. Tenzij er wordt gesproken over een aangetekend schrijven, in dat geval wordt ook daadwerkelijk een aangetekend schrijven per post bedoeld.

DEEL 2. LEVERING SAAS-DIENST(EN)

2.1. Aanvullende definities

In aanvulling de overige delen geldt dat ook onderstaande begrippen indien in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter, de betekenis hebben als gedefinieerd in dit artikel.

- 2.1.1. *Abonnement*: het abonnement voor het gebruik van de Functionaliteit.
- 2.1.2. *EUA*: End User Agreement oftewel Eindgebruikersvoorwaarden -indien en voor zover van toepassing - die Gebruiker dient te respecteren bij gebruik van de SaaS-dienst.
- 2.1.3. *Functionaliteit*: het geheel van mogelijkheden en functies van de SaaS-dienst.
- 2.1.4. *Gebruiker*: een aan Afnemer toe te rekenen persoon (bijvoorbeeld medewerker of uitzendkracht) die van de Functionaliteit gebruik maakt.
- 2.1.5. *Maatwerk*: Functionaliteit die door KE-works specifiek op verzoek van Afnemer is ontwikkeld.
- 2.1.6. *Module*: de overeengekomen module voor de SaaS-dienst.
- 2.1.7. *Roadmap*: een planning van KE-works waarin is uiteengezet welke toekomstige Functionaliteit als Standaard Functionaliteit zal worden toegevoegd aan de SaaS-dienst.
- 2.1.8. *SaaS-dienst*: een dienst, thans genaamd KE-chain, waarbij KE-works aan Afnemer en aan haar toe te rekenen Gebruikers functionaliteit van programmatuur via het internet ter beschikking stelt, waarbij Afnemer geen drager van de aan de functionaliteit ten grondslag liggende programmatuur verkrijgt, waarbij SaaS in dit geval "Software as a Service" betekent.
- 2.1.9. *Standaard Functionaliteit*: de Functionaliteit die standaard (binnen een Module) door KE-works geboden wordt.
- 2.1.10. *Service Fee*: de maandelijkse vergoeding betaald door Afnemer voor het Abonnement, exclusief BTW, of in het geval de vergoeding niet maandelijks in rekening wordt gebracht, het bedrag (exclusief BTW), gedeeld door het aantal maanden waarvoor het bedrag is betaald.
- 2.1.11. *Support*: het door KE-works, per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk (afhankelijk van in de Overeenkomst overeengekomen Service Level), verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van Functionaliteit, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daar onder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van Functionaliteit en/of SaaS-dienst belemmeren en het oplossen van deze problemen.

2.2. Werkzaamheden voorafgaand aan levering SaaS-Dienst

- 2.2.1. Alvorens de SaaS-dienst daadwerkelijk te kunnen leveren, dient Afnemer aan KE-works eisen en wensen aan te leveren ter zake het instellen en configureren voor de SaaS-dienst. KE-works zal de installatie en configuratie enkel uitvoeren zoals uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen in de overeenkomst.
- 2.2.2. Na de vaststelling als in voorgaand lid bedoeld vangt KE-works aan met alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de SaaS-dienst daadwerkelijk te kunnen leveren. Daarbij dient gedacht te worden aan het instellen en configureren van de onderliggende Standaard Functionaliteit of - indien overeengekomen - het ontwikkelen van Maatwerk.
- 2.2.3. KE-works zal niet verplicht zijn om SaaS-dienst op zodanige wijze te installeren of configureren dat het samenwerkt of gekoppeld wordt of blijft met andere bestaande of nieuwe software of systemen van Afnemer of derden, tenzij expliciet schriftelijk is overeengekomen dat KE-works de betreffende koppeling als onderdeel van de uit te voeren configuraties voor de te leveren SaaS-dienst zal realiseren.
- 2.2.4. Indien KE-works instellingen of configuraties uitvoert dan is dit op basis van een inspanningsverplichting om de SaaS-dienst binnen de aangegeven wensen en binnen de beschikbare configuratie mogelijkheden van de SaaS-dienst zo goed mogelijk te laten aansluiten op de betreffende bedrijfsspecifieke wensen en eisen van Afnemer. Voor de keuze voor het gebruik van de SaaS-dienst voor een bepaalde bedrijfsactiviteit is Afnemer er eindverantwoordelijk voor te borgen dat deze functioneel aansluit op de bedrijfsspecifieke eisen van Afnemer, en Afnemer dient hier proactief en in samenwerking met KE-works de functionele input voor te leveren om te borgen dat de SaaS-dienst zo effectief mogelijke ondersteuning kan geven aan de bedrijfsspecifieke behoeften van Afnemer.

- 2.2.5. Indien onderdeel van de Overeenkomst is het namens Afnemer opstellen van de in dit artikel bedoelde instellingen en configuraties door KE-works, blijven de specificaties voor risico van Afnemer. KE-works vangt niet eerder aan met de overeengekomen werkzaamheden, voordat er akkoord is van Afnemer op de instellingseisen en -wensen.

2.3. Levering SaaS-dienst

- 2.3.1. In de SaaS-dienst zijn trainingsmateriaal, support, hosting, onderhoud en updates inbegrepen. De SaaS-dienst wordt geleverd conform de SLA (DEEL 5).
- 2.3.2. Het is Afnemer niet toegestaan zodanig gebruik te maken van een SaaS-dienst dat daardoor schade kan ontstaan aan de SaaS-dienst, en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de beschikbaarheid van de SaaS-dienst ontstaat.
- 2.3.3. KE-works biedt haar SaaS-dienst aan op basis van “fair use”, dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan Afnemer ter zake systeem- en netwerkbelasting. KE-works behoudt zich nochtans het recht voor om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Afnemer van KE-works, maatregelen te treffen. In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen Partijen in overleg treden over mogelijke oplossingen en/of wijzigingen en de daarmee samenhangende kosten. Voorgaand “fair use” geldt niet voor overschrijding van overeengekomen Modules, koppelingen, hoeveelheden, zoals Gebruikers en teams. Voor die overschrijdingen gelden de overeengekomen prijzen en tarieven.
- 2.3.4. De SaaS-dienst zal - indien en voor zover van toepassing -bij eerste gebruik van de SaaS-dienst door Gebruiker de van toepassing zijnde EUA getoond worden, welke Gebruiker dient te respecteren.
- 2.3.5. KE-works is gerechtigd de EUA eenzijdig te wijzigen. De EUA wordt bij wijzigingen opnieuw aan de Gebruiker die de SaaS-dienst gebruikt aangeboden.
- 2.3.6. Afnemer zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang door Gebruikers met door KE-works evenals door henzelf aan gebruikers verstrekte inloggegevens. Afnemer zal derhalve een adequaat toegangsbeleid invoeren, waarbij uiterst zorgvuldig wordt omgegaan met inloggegevens. Indien Afnemer het vermoeden heeft dat ongewenste derden beschikking hebben over accountgegevens die toegang geven tot de SaaS-dienst, is Afnemer gehouden dit onverwijld aan KE-works mede te delen.
- 2.3.7. Daar de SaaS-dienst een internet gebaseerde oplossing is, is Afnemer verantwoordelijk voor het tijdig treffen van voorzieningen als het selecteren, verwerven, installeren en configureren van geschikte telecommunicatievoorzieningen, programmatuur (zoals voorgeschreven browsers), apparatuur en infrastructuur om daadwerkelijk van de SaaS-dienst gebruik te kunnen maken. Derhalve is KE-works niet verantwoordelijk voor onbeschikbaarheid van de SaaS-dienst ten gevolge van gebreken in hun gebruikte netwerk van Afnemer of andere voorzieningen als hiervoor bedoeld. KE-works is niet verantwoordelijk voor kosten die de hiervoor bedoelde voorzieningen met zich meebrengen, zoals aanschaf, gebruik en (mobiel) (data)verbruik.
- 2.3.8. Indien Afnemer of een Gebruiker van Afnemer door middel van de Functionaliteit zaken kan uitsturen naar derden, is het de verantwoordelijkheid van Afnemer om er voor te zorgen dat er de juiste toestemmingen en/of juridische grondslagen aanwezig zijn om zulks te mogen doen.
- 2.3.9. Hoewel de SaaS-dienst in beginsel voldoet aan op KE-works als ICT-leverancier van toepassing zijnde en relevante nationale en EU wetgeving, kan KE-works niet garanderen dat de SaaS-dienst te allen tijde voldoet aan relevante wet- en regelgeving. Zo kan het bij een samenloop van nieuwe relevante wet- en regelgeving voor komen dat niet alles tijdig kan worden gerealiseerd. Hoewel wijzigingen in relevante wet- en regelgeving altijd op de Roadmap terechtkomen als nieuwe Standaard Functionaliteit, en derhalve kosteloos worden geïmplementeerd, kan bij een significante samenloop van nieuwe wet- en regelgeving om een financiële bijdrage gevraagd worden door KE-works aan Afnemer voor de aanpassingen of ontwikkeling van functionaliteit te ter zake. Afnemer informeert periodiek of als de omstandigheden daartoe dwingen zo snel mogelijk over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 2.3.10. Afnemer vrijwaart KE-works tegen schades die voortvloeien uit of aanspraken van derden op grond van handelingen van Afnemer die in strijd zijn met de artikelen 2.3.2 tot en met 2.3.7.

2.4. Roadmap en Releasebeleid

- 2.4.1. Gebreken in de Standaard Functionaliteit worden altijd zonder additionele kosten verholpen.
- 2.4.2. KE-works bepaalt zelfstandig en zonder raadpleging van Afnemer het releasebeleid en zorgt ervoor dat telkens indien en voor zover dat mogelijk is de meest recente Standaard Functionaliteit binnen het overeengekomen Module beschikbaar is voor Afnemer.
- 2.4.3. Indien Afnemer functionaliteit wenst welke niet als Standaard Functionaliteit aanwezig is, en derhalve niet door KE-works als Standaard Functionaliteit kan worden geleverd, en die gewenste functionaliteit op de Roadmap staat, of KE-works genegen is deze op de Roadmap te zetten, zal KE-works deze gewenste functionaliteit als Standaard Functionaliteit leveren zodra deze beschikbaar is. Voorgaande geldt niet indien de gewenste functionaliteit beschikbaar is in een andere Module, in welk geval Afnemer een upgrade naar een andere Module dient af te nemen.
- 2.4.4. KE-works zal zoveel mogelijk voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van of aan de Functionaliteit de Afnemer op de hoogte brengen als deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de SaaS-dienst en/of verlies van Functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen. Voorgaande is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om acute beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.

2.5. Support en Gebreken

- 2.5.1. Support maakt standaard onderdeel uit van de SaaS-dienst. Ondersteuning wordt verleend conform de SLA (DEEL 5) en conform het overeengekomen Service Level.
- 2.5.2. Indien en voor zover Afnemer en/of Gebruik Gebreken ervaart en ontdekt dan is mag men dit uitsluitend aan KE-works melden. Het kenbaar maken van Gebreken aan derden is nimmer toegestaan. Afnemer en Gebruiker dienen zich in dit kader te houden aan het responsible disclosure beleid van KE-works.
- 2.5.3. Het in behandeling nemen van een Gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit Gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is.
- 2.5.4. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een Gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is dat vermoed wordt dat de beschikbaarheid van de Functionaliteit zal worden aangetast, zal KE-works trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- 2.5.5. Gebreken en/of onbeschikbaarheid van de SaaS-dienst welke zijn veroorzaakt door navolgende zaken, vallen nimmer binnen de reikwijdte van de Overeenkomst:
 - onoordeelkundig gebruik door Gebruiker;
 - het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet algemeen gangbaar zijn en/of voldoen aan de vooraf door KE-works goedgekeurde specificaties;
 - excessief gebruik zoals bedoeld in artikel 2.3.3
- 2.5.6. Alleen op grond van een schriftelijke bevestiging van Afnemer zal KE-works zo mogelijk in voorgaand artikellid bedoelde Gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan geldende prijzen en tarieven.
- 2.5.7. KE-works kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Functionaliteit en/of de SaaS-dienst beschikken, in belang van Afnemer teneinde optimaal functioneren van de SaaS-dienst, eisen dat deze trainingen en/of opleidingen van KE-works betreft teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op Support doen, dan wel Gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. KE-works zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (Support)historie.

2.6. Intellectuele eigendomsrechten

- 2.6.1. Alle rechten van intellectuele eigendom, met inbegrip van auteurs-, merken- en octrooirechten, op de grond van een Overeenkomst ontwikkelde programmatuur en/of aan Afnemer ter beschikking gestelde SaaS-dienst behoren toe aan KE-works, haar licentiegevers of derde leveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend die gebruiksrechten zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
- 2.6.2. KE-works garandeert dat zij over alle benodigde rechten voor het verlenen van de SaaS-dienst beschikt, waaronder alle rechten met betrekking tot de onderliggende programmatuur met uitzondering van open source programmatuur. Indien en voor zover voor de SaaS-dienst KE-

works gebruikmaakt van open source programmatuur, dan gelden de relevante open source licentie(s) jegens Afnemer. Indien en voor zover de open source licentie strijdig is met hetgeen in deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomst is bepaald ter zake intellectuele eigendomsrechten en/of licentievoorwaarden, dan prevaleert hetgeen is bepaald in de open source licentie. KE-works is behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van KE-works niet aansprakelijk voor aanspraken van derden ter zake inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op de door KE-works ingezette open source programmatuur, derhalve kan KE-works, gezien de aard van open source, niet garanderen dat de open source programmatuur geen inbreuk maken op rechten van derden.

- 2.6.3. Afnemer betaalt alleen voor het gebruik van de Functionaliteit. Klant verkrijgt geen licentie maar een gebruiksrecht op de Functionaliteit van de aan de SaaS-dienst ten grondslag liggende programmatuur. Afnemer betaalt de kosten ter zake het Abonnement, per eenheid, functionaliteit (modules) of hoeveelheid, zoals uiteengezet in de Overeenkomst. Afnemer heeft derhalve geen recht op computerprogrammatuur al dan niet in broncode-vorm op een drager. Uit de Overeenkomst blijken verder de prijzen en tarieven voor Functionaliteit (Modules), hoeveelheden en/of koppeling(en).
- 2.6.4. Afnemer erkent dat de Functionaliteit, schermen, interfaces, ontwerpen, grafische elementen, en iconen die de Gebruikers in staat stellen de Functionaliteit te gebruiken, onderhevig zijn aan intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 1.5.1 De geheimhoudingsverplichting van artikel 1.6 strekt ook tot het niet ter beschikking stellen van schermafdrucken e.d. van de SaaS-dienst aan derden. Het is Afnemer hierbij tevens niet toegestaan om de Functionaliteit of SaaS-dienst publiekelijk te maken, bijvoorbeeld door de Functionaliteit of de SaaS-dienst te beschrijven in een aanbesteding, uitvraag of marktconsultatie of anderszins gebruik te maken van de gebruikservaringen aangaande de SaaS-dienst.

2.7. Data en continuïteit

- 2.7.1. Verwerkingen van persoonsgegevens, waarvoor KE-works is te zien als verwerker als bedoeld in de AVG, vinden plaats conform de verwerkersvoorwaarden zoals opgenomen in Deel 3 van deze Algemene Voorwaarden.
- 2.7.2. Het is KE-works toegestaan gebruik te maken van geaggregeerde en geanonimiseerde data om tot inzichten te komen, welke inzichten KE-works met de community (Afnemers) kan delen. De inzichten in en rondom het gebruik van de SaaS-dienst kan KE-works tevens gebruiken voor de doorontwikkeling van de SaaS.
- 2.7.3. Indien de SaaS-dienst na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging, door KE-works aan Afnemer geleverd blijft worden, wordt de SaaS-dienst geleverd tegen de alsdan geldende prijzen en tarieven (met inachtneming van artikelen 1.4.3 en 1.4.4).
- 2.7.4. Gegevens die door de Afnemer met behulp van de SaaS-dienst worden verwerkt en verzameld, blijven altijd eigendom van de Afnemer. KE-Works garandeert (i) dat het haar rechten met betrekking tot opschorting niet zal invoeren en (ii) de gegevens die toebehoren aan de Afnemer niet zal behouden, indien de Afnemer om zijn gegevens verzoekt.
- 2.7.5. Bij beëindiging van de Overeenkomst en op eerste verzoek van de Afnemer, zal KE-Works de Afnemer in staat stellen zijn gegevens te bevrijden in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat. Het werk dat hiermee gemoeid is, zal worden uitgevoerd voor rekening en risico van de Afnemer tegen de overeengekomen prijzen en tarieven, of indien niet overeengekomen, op basis van de werkelijke kosten tegen de dan geldende lijstprijzen en -tarieven.
- 2.7.6. KE-Works garandeert dat na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging, het zal meewerken aan een overgang naar een andere partij. Het werk dat hiermee gemoeid is, zal worden uitgevoerd voor rekening en risico van de Afnemer tegen de overeengekomen prijzen en tarieven, of indien niet overeengekomen, op basis van de werkelijke kosten tegen de dan geldende lijstprijzen en -tarieven.

2.8. Artificiële Intelligentie

- 2.8.1. In het geval de door KE-Works geleverde SaaS-dienst AI-functionaliteiten bevat, zal KE-Works de Afnemer informeren over de aard en classificatie van het AI-systeem in overeenstemming met de

- AI-act. Indien de Afnemer niet wordt geïnformeerd over de aard en classificatie van het AI-systeem, wordt de AI-functionaliteit geacht van “beperkt risico” te zijn.
- 2.8.2. Wanneer de SaaS-dienst van KE-Works AI-functionaliteiten bevat die interactie hebben met eindgebruikers, zal KE-Works functionaliteit implementeren om ervoor te zorgen dat de Afnemer in staat is eindgebruikers te informeren dat zij met een AI-systeem communiceren. Het is de verantwoordelijkheid van de Afnemer om informatie te creëren die in overeenstemming is met de AI-wet en andere toepasselijke wetgeving.
- 2.8.3. De Afnemer is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en representativiteit van de gegevens die zij verstrekt voor AI-training. KE-Works is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van defecte invoer- of trainingsgegevens.
- 2.8.4. De Afnemer zal AI-functionaliteiten uitsluitend gebruiken voor het overeengekomen doel en zal deze niet inzetten op manieren die in strijd zijn met de AI-act of andere toepasselijke wetgeving.
- 2.8.5. De Afnemer zal KE-Works onmiddellijk op de hoogte stellen van eventuele incidenten of systeemstoringen met betrekking tot AI-functionaliteiten. Indien vereist, zal de Afnemer dergelijke incidenten melden aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit.
- 2.8.6. KE-Works is alleen aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit AI-functionaliteiten in gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid. De Afnemer zal KE-Works vrijwaren tegen claims van derden die voortvloeien uit onjuist gebruik van AI-functionaliteiten.
- 2.9. Bij beëindiging Overeenkomst**
- 2.9.1. Alle rechten die Afnemer ingevolge de Overeenkomst heeft verkregen met betrekking tot het gebruik van Functionaliteit, vervallen bij beëindiging van de Overeenkomst.

DEEL 3. VERWERKERSVOORWAARDEN

3.1. Scope en doelbinding

- 3.1.1. Onderwerp van deze verwerkersvoorwaarden is het maken van afspraken over het verwerken van persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 3.1.2. DEEL 3 geldt als een verwerkersovereenkomst, indien en voor zover KE-works persoonsgegevens als verwerker in de zin van de AVG verwerkt. In beginsel verwerkt KE-works geen persoonsgegevens als verwerker in de zin van de AVG, tenzij Afnemer de producten en diensten van KE-works zo inricht, dat er persoonsgegevens verwerkt kunnen worden. KE-works gaat ervanuit (ook als het gaat om technische en organisatorische maatregelen ter zake het verwerken van persoonsgegevens) dat Afnemer die producten en diensten zo inricht, dat er geen bijzondere (categorieën van) persoonsgegevens of burgerservicenummers (BSN) verwerkt worden. Het is derhalve aan Afnemer om ervoor te zorgen dat de producten en diensten van KE-works niet zodanig worden ingericht dat er bijzonder persoonsgegevens verwerkt worden. Om deze reden zijn partijen geen bijlage of overzicht overeengekomen die beschrijft welke categorieën persoonsgegevens er verwerkt worden.
- 3.1.3. Op basis van de vigerende wet- en regelgeving en in het kader van het verwerken van persoonsgegevens onderscheiden en erkennen Partijen respectievelijk de volgende rollen (inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden): het Afnemer is verwerkingsverantwoordelijke, KE-works wordt beschouwd als verwerker, een eventueel door KE-works ingeschakelde derde die persoonsgegevens verwerkt is sub-verwerker.
- 3.1.4. KE-works verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, de verkregen en vergaarde persoonsgegevens slechts in opdracht en op instructies van Afnemer en uitsluitend voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 3.1.5. KE-works zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten zoals vastgelegd in de Overeenkomst de persoonsgegevens alleen ten behoeve van Afnemer verwerken, waarbij het KE-works niet is toegestaan de persoonsgegevens van Afnemer voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.

- 3.1.6. KE-works stelt ten behoeve van de verwerkingen van persoonsgegevens aan Afnemer de overeengekomen ICT-middelen en/of programmatuur ter beschikking, welke middelen en/of programmatuur door Afnemer te gebruiken zijn voor het in de AVG gestelde doel. KE-works is derhalve een passieve verwerker. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer om ervoor te zorgen dat zij de hiervoor bedoelde ICT-middelen zodanig inzet of gebruikt, dat de persoonsgegevens conform de toepasselijke privacywetgeving en door haar vooraf gestelde gerechtvaardigde doelen verwerkt worden.
- 3.2. Geheimhouding**
- 3.2.1. Ieder der Partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van vertrouwelijke informatie te waarborgen voor zover zulks mogelijk is in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.2.2. De van Afnemer verkregen gegevens en door KE-works te verwerken persoonsgegevens zullen, met in achtneming van hetgeen bepaald is in 3.4, door KE-works niet aan derden worden verstrekt, tenzij er door het Afnemer schriftelijk toestemming is verleend, of tenzij het voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten, de nakoming van een wettelijke verplichting, een verzoek van een autoriteit, of gerechtelijke uitspraak noodzakelijk is.
- 3.2.3. Indien KE-works op verzoek van een derde gevraagd wordt om gegevens te verstrekken die vallen onder de notariële geheimhoudingsplicht, verifieert KE-works de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, Afnemer ter zake, tenzij een gerechtelijk bevel of een gerechtelijke uitspraak deze kennisgeving verbiedt. KE-works zal de gevraagde gegevens niet verstrekken dan na verkregen toestemming van Afnemer dan wel op grond van een onherroepelijke gerechtelijke uitspraak hieromtrent.
- 3.2.4. KE-works draagt er zorg voor dat de gegevens aan personeel van Partijen alleen op *need-to-know* basis worden verstrekt, en dat alleen het personeel dat belast is met het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of diensten toegang heeft tot de (de verwerking van) persoonsgegevens.
- 3.3. Technische en organisatorische maatregelen**
- 3.3.1. Partijen dragen zorg voor de correcte naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 3.3.2. Teneinde invulling te geven aan voorgaande verplichting, is KE-works ISO 27001 gecertificeerd. Gedurende de looptijd van deze Verwerkersovereenkomst is KE-works verplicht ISO 27001 gecertificeerd te blijven, of -indien ISO 27001 is opgevolgd- gecertificeerd te zijn en te blijven conform de officiële opvolger.
- 3.3.3. Afnemer legt voor het gedeelte waarvoor zij verantwoordelijk is passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau waarbij rekening gehouden is met de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Het gaat dan bijvoorbeeld om: (i) bedrijfsprocessen die voldoen aan de relevante wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens; (ii) autorisatiemodellen waarbij personeel dat niets of maar beperkt met bepaalde gegevens te maken heeft, geen dan wel gereguleerde toegang heeft tot die gegevens (iii); beveiliging van werkstations; (iv) een adequaat wachtwoord- en toegangsbeleid. Tevens dient Afnemer er zorg voor te dragen dat zij een adequaat beleid voert ter zake (privé) gebruik van de eigen systemen, bijvoorbeeld internet en e-mail, waarbij is bepaald dat bij het gebruik van de systemen gegevens die te herleiden zijn tot een persoon, toegang gelogd worden.
- 3.3.4. Afnemer beoordeelt zelf in hoeverre een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (PIA) zoals bedoeld in artikel 35 AVG nodig is.
- 3.3.5. Afnemer is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de hiervoor genoemde door KE-works genomen maatregelen door een onafhankelijke deskundige te laten toetsen door

middel van een audit onder de volgende cumulatieve voorwaarden: (i) de audit wordt door Afnemer tijdig aangekondigd; (ii) de kosten (inclusief kosten onafhankelijke derde zoals hiervoor bedoeld en de kosten voor het vrijmaken van één of meerdere medewerkers van KE-works welke de auditor ondersteunen tegen het uurtarief voor de desbetreffende medewerker(s)) voor de audit worden gedragen door Afnemer; en (iii) het resultaat van de audit wordt besproken met KE-works.

3.4. Derden

- 3.4.1. Het is KE-works onder algemene toestemming van Afnemer, welke bij dezen door Afnemer verleend wordt, gebruik te maken van een (sub-)sub-verwerker. KE-works zal Afnemer tijdig op de hoogte stellen van voorgenomen wijzigingen. Afnemer kan bezwaar maken tegen de voorgenomen wijzigingen. Indien en voorover Partijen er gezamenlijk niet in slagen de bezwaren weg te nemen, staat het Afnemer vrij om de Overeenkomst op te zeggen per de ingangsdatum van de wijziging.
- 3.4.2. De lijst van (sub-)sub-verwerkers staat in het vertrouwenscentrum, welke op de website van KE-works te raadplegen is: <https://ke-chain.com/subprocessors>
- 3.4.3. Het is KE-works niet toegestaan zonder toestemming van Afnemer de persoonsgegevens naar een land buiten de E.U. / E.E.R. door te geven.
- 3.4.4. KE-works sluit indien en voor zover mogelijk met de hiervoor bedoelde sub-verwerkers sub-verwerkersovereenkomsten af dan wel komt afspraken met deze sub-verwerkers overeen ten aanzien van geheimhouding en het voldoen aan privacywetgeving.
- 3.4.5. KE-works kan niet voor elke (sub-)sub-verwerker garanderen dat KE-works door de (sub-)sub-verwerker op de hoogte wordt gesteld over wijzigingen ter zake sub-sub-verwerkers. De vereisten uit artikelen 3.4.3 en 3.4.4 blijven echter nadrukkelijk van toepassing.
- 3.4.6. Indien KE-works derden inschakelt, dan geldt in geval van schade die toe te rekenen is aan een derde, dat KE-works niet voor meer aansprakelijk kan worden gesteld dan zij bij die derde daadwerkelijk heeft kunnen verhalen. Op eerste verzoek van Afnemer werkt KE-works kosteloos mee aan het om niet cederen van een eventuele vordering op zo'n derde ter zake vergoeding van schade.

3.5. Datalekken en rechten van betrokkenen

- 3.5.1. Indien KE-works vermoedt, of te weten is gekomen, dat de persoonsgegevens van Afnemer gecompromitteerd zijn (security breach of een datalek), of zijn geweest, meldt KE-works dit onmiddellijk, in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur, aan Afnemer. Naar aanleiding daarvan beoordeelt Afnemer, of deze de betrokkenen zal informeren en/of het incident zal melden aan de door de wet aangewezen toezichthouder. Afnemer is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichting daartoe. Niettemin verleent KE-works op verzoek van Afnemer voor zover noodzakelijk medewerking aan Afnemer om te kunnen voldoen aan de op hem rustende wettelijke verplichtingen.
- 3.5.2. In het geval een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering richt aan KE-works, of enig ander recht die hem toekomt wenst uit te oefenen, zal KE-works het verzoek doorsturen naar Afnemer, en zal Afnemer het verzoek verder afhandelen. KE-works mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Voor zover niet in strijd met enige wettelijke bepaling zal desverzocht KE-works medewerking verlenen aan Afnemer bij de behandeling en afhandeling van het verzoek.
- 3.5.3. Op eerste verzoek van Afnemer: (i) verstrekt KE-works door Afnemer gevraagde informatie ter zake het verwerken van de persoonsgegevens van Afnemer; en (ii) werkt KE-works met Afnemer mee indien en voor zover dit nodig is om de verplichtingen van Afnemer onder de vigerende wet- en regelgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens na te komen.

3.6. Overige bepalingen

- 3.6.1. Indien en voor zover KE-works toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van deze verwerkersvoorwaarden of het niet naleven van relevante wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens, is de aansprakelijkheid van KE-works voor schade ter zake, beperkt tot hetgeen is overeengekomen in Artikel 1.8 van deze Algemene Voorwaarden met betrekking tot

de beperking van aansprakelijkheid. In geval het ontstaan van de schade is toe te rekenen aan een derde zoals bedoeld in artikel 3.4, dan is de aansprakelijkheid van KE-works beperkt tot hetgeen KE-works bij die derde daadwerkelijk heeft verhaald. Op eerste verzoek van Afnemer werkt KE-works mee aan het cederen van een vordering op de hiervoor bedoelde derde ter zake schade

- 3.6.2. Deze verwerkersvoorwaarden gelden zolang KE-works werkzaamheden en/of diensten voor Afnemer verricht. Na verloop of beëindiging vernietigt KE-works de persoonsgegevens van Afnemer, of indien Afnemer daarom verzoekt, levert zij de persoonsgegevens aan Afnemer aan, alvorens de persoonsgegevens te vernietigen. KE-works levert op eerste verzoek van Afnemer een verklaring dat de persoonsgegevens vernietigd zijn.
- 3.6.3. De verplichtingen uit deze verwerkersvoorwaarden gelden tevens voor gelieerde derden, dochterondernemingen en/of vestigingen van partijen.

DEEL 4. PROFESSIONAL SERVICES

4.1. Aanvullende definities

In aanvulling de overige delen geldt dat ook onderstaande begrippen indien in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter, de betekenis hebben als gedefinieerd in dit artikel.

- 4.1.1. Naast de SaaS-dienst kan Afnemer additioneel de volgende diensten afnemen. Uit de Overeenkomst en/of Offerte blijkt dat welke additionele diensten onder welke voorwaarden worden afgenomen.
- 4.1.2. *Training*: een opdracht van Afnemer waarbij een groep medewerkers van KE-works getraind wordt over de SaaS-dienst.
- 4.1.3. *Workshop*: een opdracht van Afnemer om interactief tot inzichten te komen ter zake de resultaten van de SaaS-dienst, ten einde (eventueel) te komen tot (organisatorische) veranderingen of verbeteringen.
- 4.1.4. *Implementatie*: een opdracht van Afnemer voor ondersteuning bij de configuratie van de SaaS-dienst KE-chain voor de eigen bedrijfsprocessen, bestaande uit het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen, parametriseren en voorbereiden van de programmatuur en/of websites ten behoeve van de ingebruikname daarvan en het bekendmaken, niet zijnde een Training of Workshop, van de gebruiker met de Functionaliteit.
- 4.1.5. *Advies*: een opdracht van Afnemer aan KE-works voor advies over implementatie van de SaaS-dienst in de eigen bedrijfsprocessen.

4.2. Advies en Implementatie

- 4.2.1. Afnemer kan KE-works afzonderlijk opdracht geven werkzaamheden te verrichten ter zake Advies en/of Implementatie.
- 4.2.2. Afnemer dient tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, Afnemer staat in voor, en garandeert de juistheid van die hiervoor bedoelde informatie en gegevens. Afnemer is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door Afnemer verstrekte gegevens en informatie. Daarenboven is Afnemer verplicht KE-works direct te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.
- 4.2.3. Indien en voor zover uit de Overeenkomst blijkt dat KE-works de Implementatie van de SaaS-dienst verzorgt, stelt zij samen met Afnemer een plan van aanpak op voor de Implementatie. Afnemer gaat met de opdrachtverstrekking akkoord met het plan van aanpak voor de Implementatie en maakt een integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Afnemer zal gedurende de Implementatie zijn maximale medewerking verlenen.
- 4.2.4. Afnemer erkent en begrijpt dat naar aanleiding van Advies en/of Implementatie de noodzaak ontstaat dat Afnemer bijvoorbeeld extra voorzieningen, programmatuur, modules, koppelingen dient aan te schaffen voor het realiseren van een adequate Implementatie.
- 4.2.5. KE-works voert in samenwerking met Afnemer haar werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen en spant zich in om voor Afnemer het beste resultaat te behalen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Afnemer maakt van een door KE-works afgegeven advies steeds voor rekening en risico van Afnemer.

4.3. Maatwerk

- 4.3.1. KE-works biedt bij voorkeur geen Maatwerk aan, omdat specificaties / vereisten door KE-works zo veel mogelijk worden ondervangen met Standaard Functionaliteit.
- 4.3.2. Afnemer heeft de mogelijkheid om KE-works te verzoeken tot het maken van Maatwerk. Het is aan KE-works ter beoordeling in welke mate de Maatwerk Functionaliteit ontwikkeld kan worden. In het voorkomende geval reikt KE-works aan Afnemer een Offerte uit, echter KE-works is daartoe niet verplicht daar KE-works bij voorkeur geen Maatwerk Functionaliteit bouwt.

- 4.3.3. Voor Maatwerk Functionaliteit kan KE-works tevens een aanvullende Service Fee en/of onderhoudskosten in rekening brengen.
 - 4.3.4. Afnemer begrijpt en accepteert dat de door KE-works ontwikkelde Maatwerk Functionaliteit toekomt aan KE-works en integraal onderdeel wordt van de Standaard Functionaliteit en aldus beschikbaar komt van alle Afnemers, Afnemer heeft alsdan geen recht heeft op restitutie van de betaalde bedragen of de Service Fee / onderhoudskosten ter zake die Maatwerk Functionaliteit (indien overeengekomen).
 - 4.3.5. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de functionaliteit die is ondervangen in de Maatwerk Functionaliteit ook beschikbaar is in Standaard Functionaliteit, kan KE-works Afnemer verplichten over te stappen naar het gebruik van de desbetreffende Standaard Functionaliteit, ten einde legacy te voorkomen.
 - 4.3.6. KE-works kan niet garanderen dat Maatwerk bij updates, nieuwe versies of wijzigingen altijd zal blijven werken. Indien KE-works voorzien dat een update, nieuwe versie of wijziging de werking van Maatwerk zal belemmeren, reikt KE-works aan Afnemer tijdig een Offerte uit, met daarin een voorstel om de Maatwerk compatible te maken met de geplande update, nieuwe versie of wijziging.
- 4.4. Trainingen en Workshops**
- 4.4.1. Alle materialen zoals deze door KE-works zijn uitgereikt, mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KE-works niet gedeeld worden en/of aan derde gegeven worden.
 - 4.4.2. Artikel 1.5 (intellectuele eigendomsrechten) geldt mutatis mutandis ook voor Trainingen en Workshops.
 - 4.4.3. In beginsel zijn de Trainingen of sessies in het kader van Workshop en dan met name de overeengekomen data, niet tussentijds te wijzigen en/of op te zeggen. KE-works kan echter, maar is daartoe niet verplicht, een andere datum en/of invulling overeenkomen samen met Afnemer.

DEEL 5. SERVICE LEVEL AGREEMENT VOOR SAAS-DIENST

5.1. Aanvullende definities

In aanvulling op de overige delen geldt dat ook onderstaande begrippen indien in de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter, de betekenis hebben als gedefinieerd in dit artikel.

- 5.1.1. *Best Effort*: KE-works spant zich op een normale wijze in om een bepaald doel of resultaat te bereiken zonder dat het behalen van dit doel of resultaat gegarandeerd kan worden.
- 5.1.2. *Fix*: elke wijziging of programma-omweg dat een probleem of Gebrek in de SaaS-dienst corrigeert.
- 5.1.3. *Gebruikersvraag*: een vraag over het gebruik van de Functionaliteit of een
- 5.1.4. *Feature Request*: een verzoek voor aanpassing van de Functionaliteit al dan niet naar aanleiding van een Gebruikersvraag.
- 5.1.5. *Gepland Onderhoud*: onderhoud dat is aangekondigd aan Afnemer, waarbij de aankondiging ten minste vierentwintig (24) uur voor het geplande onderhoud is gedaan.
- 5.1.6. *Incident*: Gebrek ter zake de SaaS-dienst, of ander probleem dat betrekking heeft op de beschikbaarheid van de SaaS-dienst.
- 5.1.7. *Noodonderhoud*: onderhoud dat onmiddellijk uitgevoerd dient te worden om (gedeeltelijke) niet beschikbaarheid van de SaaS-dienst te voorkomen, of om beveiligingsrisico's en/of -lekken te voorkomen of weg te nemen.
- 5.1.8. *Onderhoudswindow*: alle beschikbare tijd buiten Werkuren.
- 5.1.9. *Responstijd*: de tijd die zit tussen het aanmelden van een Incident of het stellen van een Gebruikersvraag door Afnemer en/of haar Gebruikers en het reageren daarop door KE-works, niet-Werkuren tellen niet mee bij vaststelling van de responstijd.
- 5.1.10. *Service Level*: het service niveau dat van toepassing is op de SLA-diensten en hoort bij de service level zoals afgenomen door Afnemer.
- 5.1.11. *Service Window*: de beschikbare tijd in een kalendermaand buiten het Onderhoudswindow, minus de tijd ter zake Gepland Onderhoud.
- 5.1.12. *SLA*: deze service level agreement.

5.2. SLA diensten

- 5.2.1. Onder deze SLA worden de navolgende SLA-diensten geleverd:
 - 5.2.1.1. *Beschikbaarheid*: Beschikbaarheid houdt in het door KE-works beschikbaar maken en houden van de SaaS-dienst voor Gebruikers.
 - 5.2.1.2. *Support*: Deze dienst houdt in het beantwoorden van vragen van Gebruikers van Afnemer ter zake het gebruik van de SaaS-dienst door Afnemer. Voor het aantal keer dat er een beroep kan worden gedaan op Support geldt hetgeen bepaald is in artikel 2.5.7.
 - 5.2.1.3. *Onderhoud*: Onderhoud houdt in: (i) het beschikbaar maken van nieuwe versies van de SaaS-dienst, welke nieuwe versies Gebruiker toegang geeft tot nieuwe, verbeterde of additionele functionaliteit (afhankelijk van in de Overeenkomst overeengekomen Module); en (ii) het ter beschikking stellen van Fixes.

5.3. Incident prioriteiten

- 5.3.1. Bij een Incident gelden de navolgende prioritering:
 - 5.3.1.1. *Service Level 1 - Hoog*: Een stagnatie in de werking of uitvoering van het bedrijfsproces van de Klant waarbij een probleem in de Functionaliteit het gebruik van het systeem belemmert of de normale bedrijfsvoering belemmert.
 - 5.3.1.2. *Service Level 2 - Normaal*: Een substantieel functioneel probleem dat een Gebruiker belemmert in het gebruik cruciale Functionaliteit van het systeem in een productieomgeving of belemmert een cruciaal deel van de implementatieactiviteiten
 - 5.3.1.3. *Service Level 3 - Laag*: Bepaalde Functionaliteit geeft problemen, echter het probleem is van ondergeschikte aard, en heeft geen directe gevolgen voor de bruikbaarheid van de Functionaliteit, of kan met een *workaround* door Gebruiker worden opgelost.

5.4. Service Levels

5.4.1. Voor de SLA-diensten gelden de volgende voorwaarden en Service Levels:

Dienst	KPI	Prioriteit	Standard Service level	Premium Service level
Beschikbaarheid Functionaliteit	Beschikbaarheid	N.V.T.	99,9% gedurende Service Window per kalendermaand.	99,9% gedurende Service Window per kalendermaand.
Support	Service desk bereikbaarheid	N.V.T.	99,9% gedurende Service Window per kalendermaand.	99,9% gedurende Service Window per kalendermaand.
	Telefonische bereikbaarheid	N.V.T.	N.V.T	Binnen Werkuren
	Oplossen Incident	Alle	Best Effort. Prioritering bepaald door KE-works.	Best Effort en werken toegewijd om het op te lossen.
	Responstijd Incident	Service Level 1	Best effort	Binnen vier (4) Werkuren
		Service Level 2	Best effort	Binnen acht (8) Werkuren
		Service Level 3	Best effort	Binnen acht (8) Werkuren
	Responstijd Gebruikersvragen	N.V.T.	Best Effort	Binnen acht (8) Werkuren
Onderhoud	Oplossen Gebrek	N.V.T.	Best Effort	Best Effort

5.5. Randvoorwaarden

- 5.5.1. Alleen in de Overeenkomst overeengekomen contactpersonen van Afnemer of in de Overeenkomst overeengekomen groepen van Gebruikers mogen Gebruikersvragen stellen en/of Incidenten aanmelden.
- 5.5.2. Indien er op verzoek van Afnemer werkzaamheden buiten Werkuren worden uitgevoerd geldt dat Afnemer één van haar contactpersonen ter beschikking dient te houden voor vragen van personeel van KE-works.
- 5.5.3. Een opgelost Incident dient door een contactpersoon van Afnemer binnen acht (8) Werkuren te worden gecontroleerd en getest. Bij gebreke waarvan geldt dat het Incident door Afnemer als opgelost wordt verondersteld.
- 5.5.4. Werkzaamheden die binnen de SLA worden verricht welke het gevolg zijn van onoordeelkundig en excessief gebruik van Afnemer hebben geen gevolgen voor eventuele berekening van beschikbaarheid. Dit laatste geldt ook voor het geval er data dient te worden hersteld aan de hand van een eventuele back-up ten gevolge van fouten van gebruikers van Afnemer.
- 5.5.5. Een Incident dient als volgt bij de service desk te worden gemeld: (i) duidelijk wordt beschreven welke handeling heeft geleid tot het probleem; (ii) deze wordt voorzien van screenshots; (iii) tijdstip dient te worden vermeld, alsmede welke persoon de handeling verrichtte, eventueel met gebruikersnaam van die persoon.
- 5.5.6. Een Gebruikersvraag dient als volgt te worden ingediend: (i) duidelijk dient aangegeven wat de Gebruikersvraag is; en (ii) deze dient te zijn voorzien van het doel waarvoor het verzoek is ingediend.

- 5.5.7. Gebruikersvragen en Incidenten dienen te worden aangemeld via de service desk. Indien een Afnemer premium Service Level heeft dan dienen incidenten met prioriteit "Service Level 1: Hoog" tevens telefonisch te worden gemeld.
- 5.5.8. Het in behandeling nemen van een Feature Request is ter discretie van KE-works en wordt alleen in behandeling genomen als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: (i) het een zinvolle generieke toevoeging aan de SaaS-dienst is; (ii) veel Afnemers gebruik zouden kunnen maken van de nieuwe mogelijkheid; (iii) de nieuwe mogelijkheid een beduidende verbetering aanbrengt in het gebruiksgemak van de Functionaliteit; (iv) de mogelijkheid KE-works onderscheidt van eventuele concurrenten; (v) en tot slot als het een mogelijkheid die weinig tot geen tijd kost om te realiseren. Bij een grotere Feature Request geldt artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden mutatis mutandis.
- 5.5.9. Het enkele niet behalen van een Service Level, leidt niet tot verzuim aan de zijde van KE-works. Bij structureel niet behalen van Service Levels door KE-works, dient Afnemer KE-works in gebreke te stellen, en een redelijke termijn te gunnen om KE-works met een verbeterplan te laten komen.
- 5.5.10. Bij het wegnemen van een Incident is het KE-works toegestaan een (tijdelijke) programmaomweg aan te brengen, zonder dat daarvoor toestemming van Afnemer voor nodig is.

###