



OverNite Software Europe
Human Performance Systems

OverNite Software Europe BV
Transportlaan 93
6163 CX Geleen
Nederland
T: 046 - 4200 933
F: 046 - 4200 934
info@ose.nl
www.ose.nl
KvK nr. 14054955

Algemene Voorwaarden

Document type

Classificatie

Versienummer

Versiedatum

Informatieblad

Standaard

1.2

09 november 2018

Alle rechten voorbehouden. Dit document is eigendom van **OverNite Software Europe BV**. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, hetzij door middel van fotokopieën, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van **OverNite Software Europe BV**.

All rights reserved. This document is property of **OverNite Software Europe BV**. No parts of this document may be reproduced, stored in a database or retrieval system, or published, in any form or in any way, electronically, mechanically, by print, photoprint or any other means without prior written permission from **OverNite Software Europe BV**.



Document Historie

Versie	Datum	Auteur	Opmerking
1.0	13 juli 2017	D. Nijsten	Opzet van de algemene voorwaarden.
1.1	24 mei 2018	D. Nijsten	Aanpassingen naar aanleiding van AVG.
1.2	09 november 2018	D. Nijsten	Aanpassing van de aansprakelijkheidsclausule



Inhoudsopgave

Document Historie	2
1. Algemene voorwaarden.....	4
2. Diensten	4
2.1. Product	4
2.1.1. Updates.....	4
2.1.2. Koppelingen.....	4
2.2. Services.....	4
2.2.1. Servicedesk.....	4
2.2.2. Software aanpassingen c.q. functionele uitbreidingen	5
2.2.3. Trainingen	5
3. Eigendom en intellectuele eigendomsrechten	5
4. Duur en onderhoud van de overeenkomst.....	5
5. Vergoedingen.....	6
6. Beveiliging.....	6
6.1. Noodstroomvoorziening:.....	7
6.2. Hosting en Monitoring.....	7
6.3. Back-ups.....	7
7. Change Management	7
8. Aansprakelijkheid	8
9. Privacy en geheimhouding.....	9
10. Toepasselijk recht	9
11. Wijzigingen	9
12. Contact opnemen	9



1. Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die OverNite Software Europe BV (OSE) sluit. Is er een additionele overeenkomst afgesloten dan is die leidend ten opzichte van deze algemene voorwaarden.

OSE streeft naar transparantie en eenvoudige voorwaarden die iedereen kan begrijpen. Is er iets in deze algemene voorwaarden onduidelijk dan horen wij dat graag.

2. Diensten

2.1. Product

OSE levert en ontwikkelt software applicaties voor verschillende doeleinden. De geleverde diensten hebben betrekking op het beschikbaar stellen, beheer en onderhoud van het product.

Op verzoek van de klant is het mogelijk dat OSE ondersteuning biedt bij de implementatie van de software applicatie. Klanten zijn echter wel zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de software applicatie en de ingevoerde data.

2.1.1. Updates

OSE behoudt zich de mogelijkheid voor om wijzigingen door te voeren aan de software applicaties. Deze zogenaamde updates zijn ter verbetering van de software applicatie, het gebruiksgemak of de beveiliging. Klanten worden vooraf geïnformeerd over updates.

2.1.2. Koppelingen

In het geval dat de klant een koppeling wenst tussen de software applicatie van OSE en een andere applicatie zal dit per geval besproken worden. OSE kan op geen enkele manier verantwoordelijk gehouden worden voor de werking van de koppeling.

2.2. Services

2.2.1. Servicedesk

De servicedesk is op alle werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur (CET, central european time) onder het telefoonnummer +31 (0)46 4200 933 opengesteld. Te allen tijde kan er een boodschap naar support@ose.nl worden gestuurd. Met de start van de openstelling van de servicedesk worden deze boodschappen bekeken en wordt actie ondernomen. De ondersteuning van de servicedesk heeft betrekking op incidenten. Incidenten zijn alle afwijkingen ten opzichte van de normale werking van de software. Buiten afhandeling van incidenten kunnen er additionele diensten en ondersteuning (support) door de servicedesk worden geleverd.

Incidenten buiten kantooruren, in het weekend of op feestdagen kunnen worden gemaïld naar support@ose.nl of ingesproken op de voicemail nr. +31 (0)46 4200 933 of gefaxtd naar nr. +31 (0)46 4200 934.



2.2.2. Software aanpassingen c.q. functionele uitbreidingen

Op verzoek van de klant kunnen er software aanpassingen en /of uitbreidingen in de functionaliteit gemaakt worden.

Om dit proces in goede banen te leiden volgt OSE hier een vaste procedure voor. Deze procedure staat beschreven in hoofdstuk 7 (Change Management) van deze overeenkomst. De klant is verplicht akkoord te gaan met deze werkwijze. Dit om onduidelijkheden te voorkomen in de te ontwikkelen software, maar ook om de werking van de bestaande software niet negatief te beïnvloeden.

Softwarefunctionaliteit die is ontwikkeld op verzoek van een klant blijft eigendom van OSE en de klant kan op geen enkel wijze aanspraak maken op alleenrecht of eigendom.

2.2.3. Trainingen

Om het gebruik van de software applicatie te optimaliseren is het mogelijk voor de klant om trainingen aan te vragen bij OSE. Aan het volgen van trainingen zijn extra kosten verbonden.

3. Eigendom en intellectuele eigendomsrechten

De intellectuele eigendomsrechten van de software en documentatie berusten bij OSE.

Het is klanten uitdrukkelijk verboden om de software applicatie van OSE en alle bijbehorende documentatie als broncodes, beeldmateriaal, screenshots en handleidingen waar de klant toegang toe heeft, te kopiëren, te vermenigvuldigen en/of te openbaren aan derden of op enigerlei wijze ter beschikking te stellen, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van OSE.

Eigendom van de ingevoerde data en documenten blijft bij de Klant.

OSE waarborgt dat de data in de gebruikersdatabase niet wordt verminkt. Indien vermindering toch mocht plaatsvinden, dan zal OSE in samenspraak met de klant acties aanzetten om de verminkte data te herstellen. OSE waarborgt tevens dat de data in de database niet toegankelijk zal zijn voor derden.

4. Duur en onderhoud van de overeenkomst

Deze voorwaarden gelden zolang er gebruik gemaakt wordt van één of meerdere applicaties van OSE. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één jaar, tenzij anders is overeengekomen. Zodra aan alle financiële verplichtingen is voldaan, wordt de licentie automatisch met één jaar verlengd.

Indien de klant het gebruik van de applicatie(s) niet wenst voort te zetten dient hij dit voor het verlopen van de contributieperiode schriftelijk mede te delen. De opzegtermijn is 3 maanden voor het verlopen van de contributieperiode.

Bij beëindiging van de overeenkomst zal OSE alle, in de software applicatie aanwezige, gegevens vernietigen, tenzij partijen anders overeenkomen. Over



additionele ondersteuning bij beëindiging van het gebruik dient een aparte overeenstemming bereikt te worden. Alle opgeslagen gegevens van de klant, inclusief back-ups zullen volgens interne procedure verwijderd worden.

5. Vergoedingen

De klant is binnen de kaders van deze overeenkomst aan OSE vergoedingen verschuldigd voor het gebruik van de software applicatie(s) en diensten voor beheer en onderhoud.

Een overzicht van de kosten kan gevonden worden in de offerte / factuur.

De contributieperiode loopt van 1 januari t/m 31 december van datzelfde jaar.

Overeenkomsten die gedurende het jaar worden afgesloten, worden naar rato in rekening gebracht per de eerste dag van de beginmaand. De contributie wordt vooruitbetaald bij aanvang van de contributieperiode en voor een periode (of resterende periode) van 1 jaar. Zodra aan alle financiële verplichtingen is voldaan, wordt de licentie automatisch met één jaar verlengd.

Jaarlijks kunnen de tarieven worden aangepast op basis van gestegen kosten.

De eventuele vergoedingen voor ondersteuning, uitbreiding functionaliteiten, verzorgen van opleidingen als bedoeld in paragraaf 2.2.1, 2.2.2 en 2.2.3 op verzoek van de klant worden maandelijks in rekening gebracht en zijn gebaseerd op een jaarlijks vast te stellen uurtarieven. OSE zal op voorhand een begroting maken van de te verwachten kosten. Deze moet schriftelijk worden geaccordeerd door de klant alvorens OSE aan de opdracht begint.

Betaling dient plaats te vinden in Euro's binnen een termijn van 30 dagen. Alle genoemde bedragen zijn exclusief B.T.W.

6. Beveiliging

Om de kwaliteit en stabiliteit van onze producten te kunnen garanderen hebben we een aantal maatregelen genomen:

- Gebruik van een beveiligde en versleutelde verbinding:
Alle software applicaties van OSE maken gebruik van SSL (Secure Socket Layer). Hierdoor is alle informatie tijdens het transport vertrouwelijk en niet leesbaar voor derden.
- Werken volgens OTAP-methode
OSE ontwikkelt software volgens de OTAP-methode. OTAP staat voor Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie. Een nieuwe release van de software wordt ontwikkeld op een ontwikkelomgeving (alleen beschikbaar bij OSE). Vervolgens wordt de software op een testomgeving geplaatst (alleen beschikbaar bij OSE) en getest door OSE. Na een succesvolle test wordt de software op de acceptatieomgeving geplaatst (beschikbaar voor de klant) en wordt deze door de klant getest. Na akkoord door de klant wordt de nieuwe release uitgerold op de productieomgeving. Door op deze manier te



werken wordt de kans op fouten in de software op de productieomgeving aanzienlijk verkleind.

- **Toegang tot de servers:**
De beheertoegang tot de servers is alleen mogelijk vanaf het kantoor van OSE. Daarnaast is de toegang van alle servers beveiligd middels 2-factor authenticatie. Hierdoor is de kans op inbreuk op onze server zeer klein.
- **Toegang tot de software:**
Elke gebruiker krijgt toegang tot de software applicatie door in te loggen met een persoonlijke en unieke loginnaam en wachtwoord. Na het invoeren van een correcte combinatie van loginnaam en wachtwoord wordt de gepersonaliseerde omgeving van de gebruiker geopend.

6.1. Noodstroomvoorziening:

De productieservers zijn aangesloten op een noodstroomvoorziening. Hierdoor gaan geen gegevens verloren door onverwachte spanningswisselingen op de locatie van de servers.

6.2. Hosting en Monitoring

De servers van OSE staan fysiek bij een gespecialiseerd hostingbedrijf met meerdere locaties in Nederland. De servers zijn eigendom van OSE en toegang is enkel mogelijk door geautoriseerde medewerkers. Al onze applicaties staan op eigen servers.

Om storingen zo snel mogelijk op te merken en te verhelpen worden servers continue gemonitord en is er een actief signaleringsprotocol in werking. Daarnaast wordt gelet op performance en capaciteit van de servers en waar nodig maatregelen genomen.

6.3. Back-ups

Alle applicaties van OSE draaien binnen aparte virtuele machines op onze productieservers. Virtuele machines zijn redundant uitgevoerd; mocht een virtuele machine wegvallen wordt deze automatisch overgenomen.

Van alle productie virtuele machines, -databases en – scripts wordt dagelijks een back-up gemaakt. Deze back-ups worden op 3 verschillende plekken opgeslagen.

Om risico op dataverlies te verminderen staat één van deze productieservers op een andere locatie.

Meer informatie over het maken van back-ups staat in de back-upprocedure (deze is op verzoek in te zien).

7. Change Management

Voor het efficiënt doorvoeren van geautoriseerde wijzigingen en uitbreidingen van de software applicatie, heeft OSE een Management of Change procedure opgesteld. Hierbij worden de risico's op verstoring en daarmee het verlagen van de kwaliteit zo beperkt mogelijk gehouden. De volgende activiteiten worden in deze procedure onderscheiden:



- 1) de klant definieert de gewenste ontwikkeling / wijziging;
- 2) OSE stelt op basis hiervan een user requirements specification (URS) op;
- 3) na accorderen van de URS door beide partijen wordt door OSE een uren- en kosteninschatting gemaakt (offerte).
- 4) na accorderen van de offerte door beide partijen worden de nieuwe functionaliteiten ingepland en vervolgens geprogrammeerd en getest;
- 5) de nieuwe functionaliteiten worden door de klant gevalideerd (functionele validatie test);
- 6) de nieuwe functionaliteiten worden door OSE uitgerold en zijn hiermee beschikbaar voor de klant.

De klant dient zich te houden aan deze procedure voor het laten uitvoeren van wijzigingen c.q. uitbreidingen van de software applicatie. Dit zal bijdragen aan een gecontroleerd en verifieerbaar proces van wijzigingen en uitbreidingen met een minimale impact op de service levels.

8. Aansprakelijkheid

OSE besteedt grote zorg aan een juiste werking van alle software applicaties en correcte uitvoering van de dienstverlening. Ondanks deze inspanning kunnen er dingen verkeerd gaan die voor de klant tot schade leiden. OSE streeft daarbij in overleg met de klant steeds naar een passende oplossing.

De aansprakelijkheid van de OSE kan per kalenderjaar niet hoger zijn dan de licentiekosten van de klant in dat jaar. OSE kan op deze aansprakelijkheidsbeperking geen beroep doen als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door medewerkers van OSE of door OSE ingehuurde derden.

OSE sluit haar aansprakelijkheid uit voor iedere vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. De aansprakelijkheid van OSE is ook uitgesloten als de klant of door de klant ingeschakelde derden wijzigingen in applicaties hebben aangebracht, iets dat niet is toegestaan.

OSE en klant zijn niet aansprakelijk naar elkaar in geval van storingen die dataverkeer belemmeren en/of in het elektriciteitsnet zolang de oorzaak daarvan niet te wijten is aan de partijen zelf. Ook in een ander geval van overmacht¹ zijn beide partijen niet aansprakelijk naar elkaar.

OSE verlangt van de klant dat deze zo spoedig mogelijk een klacht meldt bij OSE. Hierdoor kan OSE dan direct met de klant werken aan een oplossing en kan eventuele schade beperkt worden.

¹ Overmacht in de zin van de wet.



9. Privacy en geheimhouding

Gegevensbescherming is belangrijk voor OSE. Wij begrijpen dat de informatie die u op onze servers opslaat gevoelig is. Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met uw gegevens en de geheimhouding hiervan? Zie onze Privacy Policy voor gebruikers: www.ose.nl/nl/privacygebruikers.pdf

10. Toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. De Rechtbank Limburg zal enkel competent zijn om te bepalen over enige geschillen die voortkomen of gerelateerd zijn aan deze voorwaarden.

11. Wijzigingen

OSE behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen. De algemene voorwaarden blijven gelden gedurende de lopende contributieperiode. Bij een verlenging van de licentie gaan wijzigingen in deze voorwaarden ook automatisch in. Grote wijzigingen zullen kenbaar gemaakt worden aan de contactpersonen van alle klanten.

12. Contact opnemen

Als u vragen heeft betreffende onze algemene voorwaarden, dan kunt u een e-mail sturen naar info@ose.nl of een brief sturen naar:

OverNite Software Europe BV
Transportlaan 93
6163 CX Geleen
Nederland