

Nmbrs®

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene bepalingen

1. Definities

- 1.1 **Administrator Gebruiker:** de aangemaakte Eindgebruiker die beschikt over beheersrechten en die door de Abonnee is benoemd tot beheerder van de Omgeving van de Abonnee.
- 1.2 **Bedrijf(en):** een rechtspersoon of specifieke administratieve eenheid waarvoor binnen Nmbrs® een salarisadministratie wordt gevoerd, waartoe Eindgebruikers optioneel toegang hebben.
- 1.3 **Eindgebruiker:** een natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van de Abonnee van Nmbrs® gebruik maakt en als gebruiker kan inloggen in de Omgeving van de Abonnee en toegang krijgt tot één of meer Bedrijven.
- 1.4 **Omgeving:** een omgeving binnen Nmbrs® met een verzameling Bedrijven behorende bij één Abonnee of accountants- (of soortgelijke) organisatie, waartoe uitsluitend de Eindgebruikers van de eigen klanten van de accountant toegang hebben.
- 1.5 **Standaardprijs:** de geldende prijs per Administrator Gebruiker, Eindgebruiker of Werknemer conform de geldende prijslijst op de website van Nmbrs BV en conform de voorgedefinieerde waarden op het moment van afsluiten van de Overeenkomst.
- 1.6 **Werknemers:** natuurlijke personen met een dienstbetrekking die in een periode een salarisafrekening ontvangt binnen een specifiek Bedrijf.
- 1.7 **Contracteigenaar:** een door Abonnee aangewezen contracteigenaar van Abonnee die goed op de hoogte is van (de werking van) Nmbrs®. Nmbrs BV kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal Contracteigenaren. De Contracteigenaar treedt op als contactpersoon en is bevoegd namens Abonnee Meldingen te doen, het Abonnement te upgraden/downgraden, Eindgebruikers en Administrator Gebruikers aan te melden en dergelijke, een en ander conform deze voorwaarden.

2. Toepasselijkheid Voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten en daaruit voortvloeiende vervolgoopdrachten voor Nnbrs® Abonnementen. Deze algemene voorwaarden kunnen door Abonnee worden geraadpleegd op, gedownload en opgeslagen van de website www.nnbrs.nl (in deze voorwaarden: de Website).
- 2.2 Een Nnbrs® Abonnement (in deze voorwaarden verder: Abonnement) is een (Software as a Service: SaaS) dienst die door Nnbrs BV te Amsterdam aan Abonnee wordt geleverd. Deze dienst bestaat uit het door Nnbrs BV op een door haar gekozen locatie en geïnstalleerd op de Infrastructuur (als bedoeld in artikel 19 lid 1) van Nnbrs BV. 'op afstand' via internet of een ander netwerk voor Abonnee en andere abonnees ("multi tenant") beschikbaar stellen en houden van Nnbrs®. Nnbrs® is de met Abonnee overeengekomen (module) van de software applicatie voor salarisverwerking en personeelsinformatie van Nnbrs BV
- 2.3 Nnbrs BV is nimmer gehouden Abonnee een fysieke drager met Nnbrs® te verstrekken.
- 2.4 Door het bestellen van een Abonnement, of, indien Abonnee direct on line een Abonnement koopt en betaalt, bij het plaatsen van de opdracht daartoe, verklaart Abonnee zich akkoord met de toepasselijkheid en inhoud van deze voorwaarden.
- 2.5 Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.6 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Abonnee wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.7 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Nnbrs BV en Abonnee zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

3. Aanbiedingen

- 3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Nnbrs BV zijn vrijblijvend, tenzij door Nnbrs BV schriftelijk anders is aangegeven.

4. Prijs, verschuldigde vergoeding en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Abonnee alle betalingen in euro's te voldoen.
- 4.2 Indien Abonnee bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit het Abonnement verschuldigde bedragen te voldoen.
- 4.3 Ter zake de door Nnbrs BV verrichte prestaties en de daarvoor door Abonnee verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Nnbrs BV volledig bewijs op, onverminderd het recht van Abonnee tot het leveren van tegenbewijs.
- 4.4 Nnbrs BV is gerechtigd met ingang van ieder kalenderjaar de geldende prijzen en tarieven aan te passen conform de CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 93: 70 - 74, versie huidige cijfers. De peildatum voor de vaststelling is op 15 augustus van het lopende jaar over de periode juli tot en met juni.

- 4.5 Afrekening van het gebruik van Nmbrs® vindt plaats op basis van het aantal verloonde Werknemers. Abonnee wordt maandelijks achteraf automatisch voor het aantal verloonde Werknemers gefactureerd. Bij weekverloning worden het aantal verloonde Werknemers eens per 4 weken berekend en gefactureerd (een werknemer met iedere week een verloning wordt slechts eenmaal per 4 weken berekend). Betaling vindt plaats middels automatische incasso.
- 4.6 Abonnee wordt automatisch voor aangemaakte Eindgebruikers en Administrator Gebruikers gefactureerd zoals bedoeld onder 4.5, vanaf de maand waarin deze is/zijn aangemeld (ongeacht op welke dag van de maand aanmelding heeft plaatsgevonden). Administrators en Eindgebruikers waarvan de aan- en afmelding binnen dezelfde maand plaatsvindt en niet zijn ingelogd zullen niet worden gefactureerd.
- 4.7 Indien Abonnee een accountants- (of soortgelijke) organisatie betreft kan de Abonnee eigen klanten aanmaken binnen de Omgeving voor gebruik van Nmbrs®. Abonnee blijft verantwoordelijk voor het aanmaken van alle type Eindgebruikers en het tijdig uit de Omgeving verwijderen van Eindgebruikers die hun abonnement bij Abonnee hebben opgezegd of ten onrechte door zijn Eindgebruikers zijn aangemaakt.
- 4.8 Abonnee kan een onbeperkt aantal nieuwe Administrator Gebruikers en Eindgebruikers aanmaken binnen de Omgeving, waarbij voor elke Eindgebruiker de Standaardprijs per type Eindgebruiker in rekening wordt gebracht, of, indien afwijkend, de in de Overeenkomst vermelde prijzen. Indien een tweede Eindgebruiker met een al in gebruik zijnde combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord wordt aangemaakt binnen de Omgeving, wordt de Eindgebruiker slechts eenmaal in rekening gebracht, waarbij de systeemrol met de meeste rechten, die in de betreffende maand aan de Eindgebruiker is gekoppeld, leidend is.
- 4.9 Bedrijven van het type "demonstratie" (in te stellen in het dashlet "bedrijfsinstellingen") zijn kosteloos, voor dit type Bedrijven is het niet mogelijk om een loonaangifte te verzenden. De Eindgebruiker wordt van deze status op de hoogte gesteld door middel van een melding en de betreffende Bedrijven worden niet meegenomen in de back-up procedure. Als het gebruik van het type 'demonstratie' wordt geupgrade naar het type 'normale' salarisadministratie, zal Nmbrs BV voor deze salarisadministratie vanaf het moment van upgraden de Standaardprijs in rekening brengen.
- 4.10 Indien automatische incasso om welke reden dan ook niet (tijdig) tot volledige betaling van de verschuldigde vergoeding leidt, is Abonnee, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Abonnee na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Nmbrs BV de vordering uit handen geven, in welk geval Abonnee naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle incasso kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen, een en ander onverminderd het recht van Nmbrs BV tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van het Abonnement en onverminderd het recht van Nmbrs BV tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 4.11 Nmbrs BV laat jaarlijks haar organisatie en Nmbrs® controleren door een team van deskundige salarisexperts van de Samenwerkende Registeraccountants & Accountants- administratieconsulenten (SRA) en stuurt op verzoek de daarvan verkregen verkorte verklaring naar Abonnee. Criteria voor de certificering zijn bijvoorbeeld functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid, stabiliteit, performance en flexibiliteit (zoals koppelmogelijkheden, import en export). Deze audit wordt uitgevoerd in overeenstemming met de eisen volgens het SRA Normenkader Certificering Salarissystemen.

5. Vertrouwelijkheid

- 5.1 Abonnee en Nmbrs BV dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze

verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

6. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 6.1 De verantwoordelijkheid voor de nakoming van diens wettelijke verplichtingen ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens rust volledig en uitsluitend bij Abonnee. Nmbrs BV zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Abonnee na te komen verplichtingen, een en ander op kosten van Abonnee. Abonnee garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Abonnee worden ingevoerd en staat er jegens Nmbrs BV voor in dat de inhoud, het gebruik en de verwerking van de gegevens geen inbreuk maken op de rechten van een derde.
- 6.2 Partijen houden het er voor dat Nmbrs BV ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' en Abonnee 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 6.3 Abonnee vrijwaart Nmbrs BV voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Abonnee wordt gehouden of waarvoor Abonnee op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Abonnee bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Nmbrs BV toegerekend moeten worden.
- 6.4 Nmbrs BV staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging (zoals ook bedoeld in artikel 16.4) onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 6.5 Nmbrs BV is gerechtigd Abonnee toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Nmbrs BV is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Abonnee behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Nmbrs BV is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
- 6.6 Het is Nmbrs BV niet toegestaan de gegevens uit de Omgeving of Administratie van de Abonnee op enigerlei andere wijze aan te wenden, anders dan tot het leveren van de overeengekomen diensten aan de Abonnee, waaronder mede begrepen voor uitsluitend intern gebruik een kopie van de Omgeving te gebruiken in de acceptatieomgeving om de juiste werking van de Omgeving van de Abonnee te monitoren of te toetsen aan de juiste werking van een nieuwere versie van Nmbrs®. Abonnee staat hierbij toe dat de gegevens in geanonimiseerde vorm worden gebruikt voor puur statistische doeleinden.

7. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

- 7.1 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Abonnee verleend zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 7.2 Nmbrs BV kan de in het kader van het Abonnement ontvangen of gegenereerde vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en resultaten van de dienstverlening van Nmbrs BV onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Abonnee alle aan Nmbrs BV verschuldigde bedragen heeft voldaan.

8. Rechten van intellectuele eigendom

- 8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Nmbrs BV bij de uitvoering van het Abonnement gebruikte of op grond daarvan aan Abonnee ter beschikking gestelde of gehouden programmatuur, websites, databestanden (niet zijnde de door Abonnee in Nmbrs® ingevoerde gegevens), evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Nmbrs BV, of diens toeleveranciers. Abonnee verkrijgt uitsluitend de (eventuele) gebruiksrechten die bij deze Algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een eventueel aan Abonnee toekomend recht tot gebruik is in alle gevallen beperkt tot de duur van het Abonnement, is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet sublicentieerbaar.

Enig recht om Nmbrs® te gebruiken omvat uitsluitend het gebruik van Nmbrs® op de Infrastructuur van Nmbrs BV, (als bedoeld in artikel 19 lid 1) dit recht omvat geen recht tot gebruik van Nmbrs® op computersystemen anders dan de infrastructuur van Nmbrs BV.

- 8.2 Het is Abonnee niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit Nmbrs® handleidingen, websites, databestanden of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 8.3 Nmbrs BV vrijwaart Abonnee tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Nmbrs BV zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Abonnee Nmbrs BV onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Nmbrs BV. Abonnee zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Nmbrs BV verlenen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verwezen inbreuk verband houdt (i) met door Abonnee ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Nmbrs BV ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die Abonnee zonder schriftelijke toestemming van Nmbrs BV in de programmatuur, website, databestanden of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Nmbrs BV zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Nmbrs BV een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Nmbrs BV, indien mogelijk, zorg dragen dat Abonnee het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Nmbrs BV is uitgesloten.
- 8.4 Abonnee garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Nmbrs BV van databestanden of andere materialen met het doel van gebruik, bewerking of installatie. Abonnee vrijwaart Nmbrs BV 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.
- 8.5 Indien door Abonnee gebruik wordt gemaakt van een of meerdere Api's van Nmbrs BV zoals door Nmbrs BV via haar website ter beschikking worden gesteld, wordt aan Abonnee voor de duur van het Abonnement om niet een niet overdraagbaar, niet-exclusief en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht verleend om de API te gebruiken binnen de eigen organisatie voor uitsluitend interne doeleinden.

9. (Overige) Verantwoordelijkheden Abonnee

- 9.1 Om een behoorlijke uitvoering van het Abonnement door Nmbrs BV mogelijk te maken zal Abonnee Nmbrs BV steeds alle medewerking verlenen die nodig is om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Nmbrs mogelijk te maken waaronder het informeren omtrent alle feiten en omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan.
- 9.2 Abonnee draagt het risico van de selectie, het (juiste) gebruik, de juiste toepassing en het juiste beheer, waaronder controle van de instellingen, in zijn organisatie van Nmbrs®, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Nmbrs BV te verlenen diensten. Abonnee is verantwoordelijk voor de (controle van de) juistheid van de gegevens die met gebruikmaking van een door Nmbrs BV verleende dienst worden verwerkt en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Abonnee is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Abonnee staan.
- 9.3 Nmbrs BV is niet verantwoordelijk voor de aanschaf, installatie, inrichting, parametriseren, tunen, aanpassen en der gelijke en/of goede werking van de infrastructuur (zoals apparatuur, (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving, niet zijnde de Infrastructuur van Nmbrs BV als bedoeld in artikel 19 lid 1) van Abonnee of die van derden benodigd voor het kunnen gebruiken van het Nmbrs®

Abonnement behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Nmbrs BV staan. Nmbrs BV is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Abonnee bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Nmbrs BV.

- 9.4 Abonnee dient te allen tijde de meest recente versie van de standaard gebruikershandleiding(en) behorende bij de overeengekomen dienst(en) en zoals door Nmbrs BV middels haar website ter beschikking wordt gesteld, te gebruiken en hiertoe regelmatig de website van Nmbrs BV te controleren op nieuwe versies van voornoemde handleiding(en).
- 9.5 Abonnee zal op basis van de door Nmbrs BV verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen en gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Nmbrs BV verklaart zich bereid om op verzoek van Abonnee naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Abonnee tegen door Nmbrs BV te stellen (financiële) voorwaarden. Nmbrs BV is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 9.6 Abonnee is jegens Nmbrs BV verantwoordelijk en aansprakelijk voor het eventuele gebruik door Abonnee van het Nmbrs Abonnement ten behoeve van derden. Abonnee vrijwaart Nmbrs BV voor aanspraken van derden tot vergoeding van schade in dat verband.
- 9.7 Steeds en in alle gevallen zal Abonnee zich in het kader van de uitvoering van het Abonnement zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Abonnee zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
- 9.8 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Nmbrs® steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Abonnee, zonder hierdoor jegens Abonnee tot schadevergoeding gehouden te zijn. Abonnee is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van Nmbrs BV informatie (waaronder ge-uploade afbeeldingen, logo's, teksten e.d.) onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan Nmbrs BV gerechtigd is naar keuze de informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Nmbrs® is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van het bepaalde in artikel 9.7 aan Abonnee onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van Nmbrs BV te ontzeggen en/of het gebruik van een subdomeinnaam, emailadres en/of systeemnaam te ontzeggen en zonder daarvoor jegens Abonnee tot schadevergoeding gehouden te zijn. Het voorgaande laat uitdrukkelijk onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere rechten door Nmbrs BV jegens Abonnee. Nmbrs BV is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen zonder daarvoor jegens Abonnee tot schadevergoeding gehouden te zijn.
- 9.9 Van Nmbrs BV kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Abonnee te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Abonnee. Abonnee zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en Nmbrs BV schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

10. Leveringstermijnen

- 10.1 Alle door Nmbrs BV genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn indicatief.
- 10.2 Nmbrs B.V zal slechts in verzuim zijn na voorafgaande volledige en gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor nakoming.

11. Uitvoering dienstverlening algemeen

- 11.1 Nnbrs BV zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Abonnee schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Nnbrs BV worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
- 11.2 Nnbrs BV verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Abonnee. Indien Nnbrs BV op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Abonnee, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Abonnee in rekening worden gebracht.
- 11.3 Nnbrs BV kan naar aanleiding van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving alsmede wijzigingen in andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Abonnee geldende procedures tot gevolg hebben, zal Nnbrs BV Abonnee hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Abonnee.
- 11.4 Nnbrs BV kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van Nnbrs® waarbij de functionaliteit gelijkwaardig of verbeterd zal zijn ten opzichte van de overeengekomen functionaliteit. Nnbrs BV is niet gehouden specifiek voor Abonnee bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of Nnbrs® te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 11.5 Nnbrs BV kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Abonnee zal alle door Nnbrs BV verlangde medewerking verlenen, daaronder mede begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de dienst door Abonnee indien dit naar het oordeel van Nnbrs BV noodzakelijk is. Nnbrs BV zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Abonnee.
- 11.6 Abonnee staat er voor in dat alle door hem aan Nnbrs BV ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Nnbrs BV verstrekte gegevens en informatiedragers voldoen aan de daartoe voorafgestelde specificaties en aanwijzingen van Nnbrs BV. Abonnee dient te beschikken over voldoende bandbreedte. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat er te allen tijde tenminste de bandbreedte (zowel download als upload) beschikbaar is zoals aangegeven op de website van Nnbrs <www.nnbrs.nl> voor het werkstation vanaf waar Nnbrs® wordt gebruikt te meten via een onafhankelijke website zoals www.speedtest.nl. Het is echter niet noodzakelijk dat elk werkstation afzonderlijk beschikt over deze bandbreedte.
- 11.7 Nnbrs BV is te allen tijde gerechtigd de minimum systeemvereisten te wijzigen. In dat geval zal dat aan Abonnee van te voren worden meegedeeld.
- 11.8 Nnbrs BV is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 11.9 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Nnbrs BV indien gebreken in de resultaten van de dienstverlening (verwerken van salaris –en personeelsgegevens) op grond van het Abonnement een direct gevolg zijn van programmatuur, procedures of handelingen waarvoor Nnbrs BV op grond van het Abonnement uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de dienstverlening herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits Abonnee de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Nnbrs BV kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in dienstverlening aan Nnbrs BV toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd; in alle andere gevallen zal Nnbrs BV de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Indien herstel van aan Nnbrs BV toerekenbare gebreken naar het oordeel van Nnbrs BV technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Nnbrs BV de voor de betreffende dienstverlening door Abonnee verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Abonnee aansprakelijk te

zijn. Aan Abonnee komen geen andere rechten wegens gebreken in de dienstverlening toe dan die welke hiervoor zijn beschreven.

- 11.10 Nnbrs BV staat er niet voor in dat de in het kader van het Abonnement te leveren dienst foutloos zal zijn en zonder onderbrekingen zal functioneren. Nnbrs BV zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen conform het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden. Nnbrs BV staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Nnbrs BV is ontwikkeld, zullen worden verholpen.
- 11.11 Nnbrs BV staat er niet voor in dat Nnbrs® tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 11.12 Nnbrs BV staat er niet voor in dat een door Abonnee gewenste subdomeinnaam en/of systeemnaam aan Abonnee wordt toegekend.
- 11.13 Nnbrs BV is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de subdomeinnaam en/of systeemnaam en het gebruik dat van de subdomeinnaam en/of systeemnaam wordt gemaakt. Abonnee staat er jegens Nnbrs BV voor in dat hij gerechtigd is de subdomeinnaam en/of systeemnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Abonnee vrijwaart Nnbrs BV en stelt Nnbrs BV schadeloos voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de subdomeinnaam en/of systeemnaam.

12. Ontbinding, opzegging en wijziging van de overeenkomst

- 12.1 Het Abonnement kan door Abonnee met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand tegen het einde van een kalendermaand schriftelijk worden opgezegd en door Nnbrs BV met in achtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden schriftelijk tegen het einde van een kalenderjaar. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 12.2 Elk der partijen kan het Abonnement zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij definitief wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Abonnee wijzigt. Nnbrs BV is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Abonnee vervalt het recht tot gebruik van aan Abonnee ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.
- 12.3 Abonnee heeft het recht de overeengekomen abonnementsvorm per de eerste dag van een kalendermaand te wijzigen (up- en downgraden en naar een Service Niveau Gold en vice versa). Vanaf datum wijziging zal Abonnee de vergoeding behorende bij de gewijzigde abonnementsvorm verschuldigd zijn.

13 Beëindiging en gevolgen beëindiging Abonnement

- 13.1 Bij beëindiging van het Abonnement zal Nnbrs BV, tegen betaling door Abonnee van de daarvoor bij Nnbrs BV geldende tarieven, op schriftelijk verzoek van de Abonnee, de door Abonnee middels Nnbrs® ingevoerde of aangeleverde datagegevens – zoals en voor zover op dat moment aanwezig in de database van Nnbrs® aan Abonnee ter beschikking stellen. Nnbrs BV zal deze gegevens aanleveren in een leesbaar formaat op een door Nnbrs BV te bepalen gangbaar medium. Abonnee dient het verzoek daartoe binnen 1 (één) maand na beëindiging van het Abonnement bij Nnbrs BV ingediend te hebben. Abonnee aanvaardt dat dergelijke datagegevens de eigenschappen bevatten zoals Abonnee die aantreft op het moment van ontvangst. Voorts is Nnbrs BV op geen enkele wijze gehouden om de ter beschikking gestelde datagegevens te converteren of anderszins geschikt te maken voor gebruik door Abonnee.
- 13.2 Indien Abonnee is toegetreden tot de standaard escrow-overeenkomst van Nnbrs BV (hierna: Escrowovereenkomst), een en ander tegen de daarvoor geldende tarieven van Nnbrs BV zoals weergegeven

op de website van Nnbrs BV <www.nnbrs.nl>, heeft Abonnee recht op continuering van de SaaS-dienst zoals bepaald in de Escrowovereenkomst. Voor het overige is Nnbrs BV niet gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

14 Beperking aansprakelijkheid Nnbrs BV

- 14.1 De totale aansprakelijkheid van Nnbrs BV wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van het Abonnement of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Abonnee overeengekomen garantieverplichting en vrijwaring, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) dat in de twaalf (12) maanden voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit voor het Abonnement is betaald. In geen geval zal de totale, cumulatieve aansprakelijkheid van Nnbrs BV voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 50.000,- Euro. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) de kosten die de Abonnee heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Nnbrs BV op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Abonnee aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- 14.2 De aansprakelijkheid van Nnbrs BV voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 14.3 De aansprakelijkheid van Nnbrs BV voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, boetes of naheffingen, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Abonnees, schade verband houdende met het gebruik van door Abonnee aan Nnbrs BV voorgeschreven materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Abonnee aan Nnbrs BV voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Nnbrs BV kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor schade welke voortvloeit uit onzorgvuldig gebruik van de dienst, zoals het niet correct toepassen van functiescheiding, onjuist beheer van wachtwoorden of oneigenlijk gebruik. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Nnbrs BV wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 14.4 De aansprakelijkheid voor schade voortvloeiende uit/samenhangende met de door Nnbrs BV via diens website om niet beschikbaar gestelde demonstratieversie van Nnbrs® zoals bedoeld in artikel 4.9, is volledig uitgesloten.
- 14.5 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Nnbrs BV, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 19, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Nnbrs BV uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden en de overige overeengekomen Bijzondere bepalingen van het Abonnement geheel onverlet.
- 14.6 De in artikel 14.1 tot en met 14.5 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 Nnbrs BV.
- 14.7 De aansprakelijkheid van Nnbrs BV wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Abonnee Nnbrs BV onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Nnbrs BV ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen.
- 14.8 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Nnbrs BV vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

15 Overmacht

- 15.1 Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Nnbrs BV, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, werkbezetting, staking, en de niet-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden. Indien een overmachtsituatie langer dan dertig (30) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om het Abonnement schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van het Abonnement gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

16 Wijziging en meerwerk

- 16.1 Indien Nnbrs BV op verzoek of met voorafgaande instemming van Abonnee werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Abonnee worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Nnbrs BV. Nnbrs BV is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

17 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 17.1 Abonnee is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit het Abonnement aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
- 17.2 Nnbrs BV is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

18 Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 De overeenkomsten tussen Nnbrs BV en Abonnee worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2 Geschillen welke tussen Nnbrs BV en Abonnee mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Nnbrs BV en Abonnee gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).
- 18.3 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 18.2 aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

Dienstverlening Service Level Basis

19. Dienstverlening Service Level Basis

Naast het bepaalde in artikel 1 tot en met 18 geldt het hierna in artikelen 19 tot en met 23 bepaalde voor het verlenen van service en support.

19.1 Definities:

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

Gepland onderhoud: mogelijk van 18:00 uur tot 06:00 uur en maximaal vier (4) keer per maand van 6:00 uur tot 18:00 uur.

Infrastructuur: de door Nmbrs BV gebruikte en onder haar verantwoordelijkheid vallende hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware.

Melding: een tijdens Service Uren door de Contracteigenaar aan de Service Desk gedane melding van een Storing, vraag of wens een en ander overeenkomstig deze voorwaarden.

Melding categorie(n): Melding Categorie 10, 15, 20, 30 en/of 40.

Melding Categorie 10: Door een Storing aan de zijde van Nmbrs BV is Nmbrs® niet meer beschikbaar, dan wel slechts zeer beperkt beschikbaar voor Abonnee.

Melding Categorie 15: een Storing die een ernstige toepassingsfout oplevert en de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode voor alle bedrijven van Abonnee in gevaar brengt. Al dan niet via enige aanpassing of programmaomleiding kan Abonnee met beperkte hinder, met een groot deel van Nmbrs® nog werken.

Melding Categorie 20: een Storing die een ernstige toepassingsfout oplevert en de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode voor één of enkele Bedrijven van Abonnee in gevaar brengt. Al dan niet via enige aanpassing of programmaomleiding kan Abonnee met beperkte hinder, met een groot deel van Nmbrs® nog werken.

Melding Categorie 30: een niet wezenlijke Storing in Nmbrs® met beperkte gevolgen voor Abonnee waarvoor niet een onmiddellijke response van Nmbrs BV is vereist.

Melding Categorie 40: alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van Nmbrs®. Abonnee kan voor het behandelen van Meldingen uit deze categorie separaat een vergoeding aan Nmbrs BV verschuldigd zijn. Nmbrs BV zal Abonnee hiervan tijdig voor aanvang van de behandeling in kennis stellen.

Noodzakelijk extra onderhoud: onderhoud gedurende Service Window Nmbrs® waarvoor geen uitstel mogelijk is (bijvoorbeeld beveiligingsrisico's).

Ondersteuning: het tijdens Service Uren (en voor Categorie 10 tevens tijdens de Bijzondere Service Uren) door de service desk van Nmbrs BV (hierna: Service Desk) verstrekken van algemene assistentie betreffende Nmbrs® aan de telefoon of via de online helpdesk, met inbegrip van uitleg van de standaard gebruikersdocumentatie, hulp bij het correct (laten) werken van Nmbrs® en verificatie en analyse door Abonnee van juistheid van ingevoerde of verwerkte gegevens. Tot ondersteuning behoort onder meer uitdrukkelijk **niet** de uitleg van de bij Abonnee gebruikelijke of gewenste wijze van boekhouden of interne boekingsregels, het volledig uitleggen van de werking van functies wanneer geen training is gevolgd, het leveren van implementatiediensten bij aanvang van het gebruik van Nmbrs®, het leveren van

projectmanagement of het maken van proces-definities ten behoeve van de inrichting of implementatie bij de Abonnee.

Responsetijd: de tijd die verstrijkt tussen de uitlezing van een Melding en het tijdstip waarbinnen Nmbrs BV de Ondersteuning aanvangt, zoals bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan de Abonnee.

Service Uren: Nmbrs BV's gebruikelijke kantooruren (08.30-17.00 uur CET) van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen. Voor vestigingen buiten Nederland kunnen afwijkende tijden gelden.

Service window Nmbrs®: dagelijks van 06:00 uur tot 24:00 uur.

Storing: een reproduceerbaar probleem waardoor de dienstverlening met betrekking tot Nmbrs® niet, niet volledig of verminderd beschikbaar is voor de Abonnee.

20. Beschikbaarheid

- 20.1 Nmbrs BV spant zich naar beste kunnen in om een beschikbaarheid van Nmbrs® gedurende Service Uren te realiseren van 99,6% gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de site/portal van Nmbrs.nl (te meten op de server van Nmbrs BV) op de overeengekomen Nmbrs® Module(s) en het tonen van de startpagina van de Nmbrs® Module(s). De behaalde beschikbaarheid wordt berekend als volgt: Uptime is de tijd dat Nmbrs® beschikbaar is. Downtime is de tijd dat de Nmbrs® niet beschikbaar is. Gepland onderhoud, noodzakelijk extra onderhoud alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Nmbrs BV zijn gelegen, tellen niet mee als Downtime en worden bij het bepalen van het Uptime percentage niet meegeteld. De behaalde beschikbaarheid is $Uptime/(Uptime+Downtime)$.
- 20.2 De beschikbaarheid van Nmbrs® wordt elke 3 (drie) minuten gemeten vanuit tenminste 6 (zes) locaties wereldwijd. De steeds meest recent geldende waarde van de beschikbaarheid is op te vragen via het inlogscherf van de site Nmbrs.nl. De opgegeven waarden reflecteren de minimum beschikbaarheid voor de cumulatieve waarden van alle meetlocaties wereldwijd. Behoudens tegenbewijs zal de door Nmbrs BV gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.
- 20.3 Nmbrs BV zal zich inspannen de snelheid van het dataverkeer naar en van Nmbrs® op een dusdanig niveau te houden dat Abonnee op acceptabele wijze tijdens Service Uren van de dienst gebruik kan maken. Hierbij wordt de navolgende meting als objectief meetoordeel gehanteerd: het via een computer van gemiddelde gebruikelijke levensduur en gemiddeld gebruikelijk onderhouden via een internetverbinding van gemiddelde snelheid handmatig opvragen of opslaan van een boekstuk met twee regels in een Omgeving met een gemiddelde omvang geschiedt in twee van de drie gevallen binnen 1,5 (anderhalve) seconde, waarbij in het derde geval de duur niet langer mag zijn dan 2 (twee) seconden. Abonnee dient te stellen en te bewijzen dat hiervan geen sprake is.
- 20.4 Nmbrs BV zal zich inspannen om Gepland onderhoud minimaal 2 (twee) werkdagen voor de voorgenomen werkzaamheden aan Abonnee mede te delen middels melding op de website (support.nmbrs.nl), via twitter @nmbrs en/of via e-mail.
- 20.5 Nmbrs BV is, onverlet het bepaalde in artikel 20, niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor (de gevolgen van) Storingen die voortvloeien uit/samenhangen met:
- het gebruik van Nmbrs® in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de bijbehorende gebruikersdocumentatie of anderszins onoordeelkundig gebruik/gebruiksfouten van Nmbrs®, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
 - wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan de Infrastructuur, waaronder onjuiste configuratie van apparatuur en infrastructuur van Abonnee alsmede storing in de telecommunicatiestructuur van Abonnee of van derden of in de stroominfrastructuur van derden - buiten de Infrastructuur- langer dan 4 uur;
 - Het niet - beschikbaar zijn van Nmbrs® (tijdens werkzaamheden) op verzoek van de Abonnee;

- Indien Nnbrs BV, bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing, assistentie nodig heeft van Abonnee die Abonnee niet kan geven;
- andere niet aan Nnbrs BV toe te rekenen oorzaken.

20.6 Als onderdeel van het Gepland onderhoud vindt wekelijks een update plaats. Gedurende deze wekelijkse update zullen bepaalde functionaliteiten zoals het verwerken van een salarisrun niet beschikbaar zijn. Nnbrs BV spant zich in deze niet-beschikbaarheid niet langer te laten duren dan één (1) uur.

21. Responsetijden

- 21.1 De volgende Responsetijden gelden: Categorie 10: 2 (twee) uur tijdens Bijzondere Service Uren, Categorie 15: 5 (vijf) uur tijdens Bijzondere Service Uren, Categorie 20: 5 (vijf) uur tijdens Service Uren, Categorie 30: 8 (acht) uur tijdens Service Uren en Categorie 40: 2 (twee) werkdagen tijdens Service Uren.
- 21.2 Ondersteuning vindt plaats vanuit een vestiging van Nnbrs BV. Indien assistentie op locatie van Abonnee gewenst is, kan separaat een afspraak worden gemaakt in wederzijds overleg tegen de voor Abonnee alsdan geldende vergoeding.
- 21.3 Abonnee zal zorg dragen voor één (1) Contracteigenaar. Bij aanvang van het Abonnement bespreken partijen in onderling overleg welke medewerkers van Abonnee kwalificeren als Contracteigenaar. Meerdere Contracteigenaren is alleen mogelijk na schriftelijk akkoord van Nnbrs BV.
- 21.4 De Melding Categorie wordt door Nnbrs BV vastgesteld op basis van de informatie van Abonnee, aangevuld met eventuele eigen bevindingen.

22. Het doen van een melding

- 22.1 Meldingen van de Categorie 15, 20, 30 en 40 worden gemeld bij de Service Desk per telefoon en/of per email.
- 22.2 Melding van de Categorie 10 dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld per telefoon en email zoals vermeld op de website van Nnbrs BV <www.nnbrs.nl>. Nnbrs BV wordt automatisch op de hoogte gesteld van een Melding Categorie 10.
- 22.3 Meldingen kunnen 24 uur per etmaal worden gedaan. Een Melding bevat tenminste de volgende informatie:
- a) Abonneenummer;
 - b) Naam van de Contracteigenaar die de melding doet;
 - c) Een gedetailleerde omschrijving van de Storing.
- 22.4 Van Meldingen van de Categorie 10 wordt ieder uur tijdens Service Uren een update gegeven.
- 22.5 Alvorens de Service Desk te raadplegen dient Abonnee eerst de Veelgestelde Vragen (FAQ) te raadplegen. Deze functie is beschikbaar vanaf het bureaublad op de website van Nnbrs BV <www.nnbrs.nl>.
- 22.6 Nnbrs BV is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige, vertraagde verzending en/of ontvangst van een door Abonnee verzonden of gedane Melding, al dan niet veroorzaakt door het niet (volledig) functioneren van telecomdiensten en apparatuur van derden en/of de Abonnee.

23. Back-up en Fysieke beveiliging

- 23.1 Nnbrs BV hanteert de volgende back-up procedure: Nnbrs BV maakt elk etmaal een tussentijdse kopie van de server database (hierna Back-up) die veertien (14) dagen wordt bewaard, (b) éénmaal per week een Back-up die vier (4) weken wordt bewaard, (c) elke laatste dag van de maand een Back-up die één (1) jaar wordt bewaard en (d) een jaarlijkse Back-up op 1 januari die 7 jaar wordt bewaard, of zoveel korter als het Abonnement eerder eindigt.

- 23.2 Een Back-up wordt gecomprimeerd en naar de huidige stand der techniek versleuteld. De Back-ups worden opgeslagen in een door Nmbrs BV te bepalen extern gelegen datacentrum, gelegen in Nederland.
- 23.3 Abonnee kan verzoeken tot het terugplaatsen van een Back-up, tegen betaling van het daarvoor bij Nmbrs BV geldende tarief. Voor deze dienst dient separaat een afspraak gemaakt te worden. Nmbrs BV streeft ernaar deze terugplaatsing binnen een werkdag te realiseren. tegen de alsdan geldende vergoeding.
- 23.4 De door Nmbrs BV gebruikte servers staan in een (zwaar) beveiligde omgeving. De locatie waar de apparatuur staat is voorzien van een fysieke toegangsbescherming van het pand, redundante energie- en koelinginfrastructuur, afscherming van toegang door onbevoegden, 24x7 hardware-support, brandbeveiliging, stabiele stroomvoorziening, Internettoegang bescherming en firewall.
- 23.5 Het dataverkeer van of naar Nmbrs® wordt 24 uur per dag gecontroleerd vanuit een centrale control room waarbij Nmbrs BV er naar streeft binnen 30 minuten op enigerlei wijze te reageren op het ongeoorloofd trachten toegang te verschaffen tot Nmbrs® door derden, op onreglementair verkeer dat niet door Nmbrs® gebruikt kan worden, op bedreigend dataverkeer of andere pogingen om de juiste werking van Nmbrs® te ondermijnen. Het is Nmbrs BV toegestaan in zulke gevallen de toegang van Abonnee tot Nmbrs® te blokkeren.

Dienstverlening Service Level Gold

24. Bijzondere bepalingen Service Level Gold

24.1 De in artikel 24 vermelde bepalingen zijn naast het bepaalde in artikel 1 tot en met 23 van toepassing indien partijen een Service Level Gold zijn overeengekomen. Indien deze Algemene Bepalingen op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar zijn met het bepaalde in de Bijzondere bepalingen Service Level Gold, prevaleert het bepaalde in deze Bijzondere bepalingen.

24.2. Definities

Ondersteuning: het bepaalde bij "Ondersteuning" in artikel 19.1 en het daar bepaalde ten aanzien van Categorie 10 is gelijkelijk van toepassing op Melding Categorie 15.

Oplostijd: is de tijd die verstrijkt vanaf de Responsetijd totdat de Storing is opgelost of een programma-omleiding is ingevoerd.

24.3 Oplostijden Melding Categorie 10, 15 en 20

- Voor Categorie 10: 4 (vier) uur tijdens de Service-Uren en 24 (vierentwintig) uur gedurende Bijzondere Service Uren.
- Voor Categorie 15: 1 (één) werkdag gedurende Bijzondere Service Uren.
- Voor Categorie 20: 10 (tien)werkdagen gedurende Service Uren.

24.4 Nnbrs BV kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Nnbrs BV is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

24.5 In afwijking van het bepaalde in artikel 14.1 is de aansprakelijkheid voor schade voortvloeiende uit/samenhangende met het niet behalen van de Oplostijden zoals bedoeld in artikel 24.3, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) dat in de maand voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit voor het Abonnement is betaald. Anders dan het hiervoor bedoelde recht op vergoeding van schade, kan Abonnee geen andere of verdere rechten geldend doen maken jegens Nnbrs BV in verband met het niet halen van oplostijden, waaronder maar niet beperkt tot opschorting en ontbinding.

25. Rapportage

Voor Abonnee is middels de supportfunctie van Nnbrs® via de website <http://support.nnbrs.nl/> 24/7 real time te volgen hoe Nnbrs BV de Melding opvolgt. Deze procedure geldt voor Meldingen uit de Categorieën 15, 20, 30 en 40. Daarnaast kan 4 keer per jaar een rapportage beschikbaar worden gesteld van het aantal Categorie 10 meldingen.

26. Beschikbaarheid

Nnbrs BV zal in geval zij de minimum systeemvereisten wijzigt, dit ten minste drie (3) maanden van te voren aan Abonnee meedelen.