

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN TWINFIELD VOOR PARTNERS

ALGEMEEN

1. DEFINITIES

1.1 In deze voorwaarden wordt gebruik gemaakt van de volgende definities:

Administratie: een boekhouding die wordt gevoerd met gebruikmaking van de Webdienst;

Abonnement: een abonnement op de Webdienst, waarmee een Externe Gebruiker namens een Klant toegang krijgt tot één of meerdere door Partner voor die Klant gevoerde Administraties;

Abonnementsvoorwaarden: de voor het desbetreffende abonnement geldende voorwaarden zoals die kenbaar zijn via de website van Twinfield;

Bijzondere Voorwaarden: eventueel tussen Partijen overeengekomen bijzondere voorwaarden;

Externe Administratie: een Administratie waartoe één of meerdere Externe Gebruikers toegang hebben via de Webdienst;

Externe Gebruiker: een Gebruiker bij een Klant die toegang heeft tot één of meerdere door Partner voor die Klant gevoerde Administraties;

Gebruiker: een natuurlijk persoon die namens en ten behoeve van Partner of een Klant gebruik maakt van de Webdienst;

Hoofdgebruiker: een Interne Gebruiker die door Partner is aangesteld als beheerder van de Omgeving;

Interne Administratie: een Administratie waartoe alleen Interne Gebruikers toegang hebben;

Interne Gebruiker: een Gebruiker bij Partner, die toegang heeft tot de Omgeving en/of één of meerdere Administraties;

Klant: een natuurlijke of rechtspersoon die klant is van Partner en waarvoor Partner één of meerdere Administraties voert in de Omgeving;

Melding: een melding van een Gebruiker aan Twinfield van een probleem met betrekking tot de Webdienst of een vraag over het gebruik of de implementatie van de Webdienst;

Omgeving: een omgeving binnen de Webdienst waarvan Partner het exclusieve gebruik heeft;

Ondersteuning: ondersteuning bij het gebruik van de Webdienst overeenkomstig artikel 16;

Opdrachtformulier: een door Partner ingevuld en aan Twinfield verstuurd elektronisch opdrachtformulier op de website van Twinfield, of een ander stuk waarin deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard;

Partijen: Partner en Twinfield;

Partner: de natuurlijke- of rechtspersoon die het Opdrachtformulier heeft ingediend en daarmee de Partner- Overeenkomst is aangegaan;

Partnerovereenkomst: de in artikel 2.1 genoemde overeenkomst;

Prijslijst: de actuele prijslijst van Twinfield voor het gebruik van de Webdienst en aanverwante diensten;

Servers: een aantal door Twinfield beheerde computers en andere hardware, waarop webserverondersteunende- en databaseprogrammatuur is geïnstalleerd, die uitsluitend worden gebruikt om de Webdienst te leveren via het Internet;

Servicetijden: de openingstijden van de helpdesk van Twinfield, te weten maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur Nederlandse tijd;

Twinfield: Twinfield International NV, gevestigd te Wijk bij Duurstede en kantoorhoudende aan de Beek 9-15 te 3871 MS Hoevelaken;

Webdienst: de door Twinfield geleverde online internettoepassing voor het voeren van boekhoudingen.

2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

2.1 Deze voorwaarden vormen samen met het Opdrachtformulier, eventuele Bijzondere Voorwaarden en de voor elk van de Abonnementen geldende Abonnementsvoorwaarden, de Partnerovereenkomst tussen Partner en Twinfield en zijn tussen Partner en Twinfield van toepassing. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle

Abonnementen van Partner en alle aan Partner verleende diensten. Eventuele eigen algemene voorwaarden van Partner zijn niet van toepassing.

2.2 De documenten die deel uitmaken van de Partnerovereenkomst hebben de volgende rangorde: het Opdrachtformulier; eventuele Bijzondere Voorwaarden; de Abonnementvoorwaarden; deze voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid prevaleert het eerstgenoemde document.

2.3 Twinfield heeft het recht de Partnerovereenkomst te wijzigen. Twinfield zal een wijziging tenminste 30 dagen van tevoren aan Partner mededelen. Een wijziging wordt geacht door Partner te zijn geaccepteerd en treedt op de door Twinfield aangegeven datum in werking, tenzij Partner binnen 30 dagen na de mededeling schriftelijk aan Twinfield mededeelt dat hij de wijziging niet accepteert.

In dat geval heeft Twinfield het recht de Partnerovereenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

3. BESCHIKBAARHEID VAN DE WEBDIENST EN ABONNEMENTEN

3.1 Twinfield verleent Partner toegang tot de Webdienst en zal de Webdienst laten functioneren overeenkomstig de voorwaarden van de Partnerovereenkomst. Twinfield zal de Omgeving aan Partner ter beschikking stellen.

3.2 Partner kan Administraties, Hoofdgebruiker, Interne Gebruikers en Externe Gebruikers aanmaken in de Omgeving. Partner dient in de Omgeving te registreren tot welke Administratie(s) elke Interne en Externe Gebruiker toegang heeft en welk Abonnement voor elk van de Externe Gebruikers geldt. Het is Partner niet toegestaan Administraties aan te maken buiten de Omgeving, Klanten toegang te geven tot een eigen omgeving of Klanten in de gelegenheid te stellen zelf Administraties of Gebruikers aan te maken.

3.3 Een Abonnement geeft één Externe Gebruiker toegang tot ten hoogste 5 door Partner voor de desbetreffende Klant gevoerde Administraties. Als Partner of een Klant een Externe Gebruiker toegang wil verlenen tot meer dan 5 Administraties, moet hij daar voor één extra Abonnement registreren respectievelijk sluiten per 5 extra Administraties waartoe de Externe Gebruiker toegang krijgt. De

toepassingsmogelijkheden en rechten die een Abonnement biedt zijn afhankelijk van de abonnementsvorm.

3.4 Partner verklaart zich bekend en stemt in met de toepassingsmogelijkheden van de Webdienst zoals deze door Twinfield wordt geleverd en de rechten uit hoofde van elk van de Abonnementen.

4. VERSCHULDIGDHED VAN DE VERGOEDING

4.1 Partner is de in de Prijslijst genoemde vergoeding verschuldigd voor elke Interne Administratie en alle Abonnementen in de Omgeving (met uitzondering van de in artikel 4.5 genoemde Abonnementen) en aanverwante diensten. Partner is geen vergoeding verschuldigd voor Interne Gebruikers.

Elke Administratie in de Omgeving, die niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 4.4, wordt aangemerkt als een Interne Administratie.

4.2 De vergoedingen voor Abonnementen en Interne Administraties worden berekend op maandbasis en zijn per maand achteraf verschuldigd. Daarnaast kan sprake zijn van een additionele, op basis van feitelijk gebruik berekende vergoeding voor het gebruik van bepaalde specifieke functies. De vergoeding voor Abonnementen en Interne Administraties wordt berekend over het maximale aantal Abonnementen en Interne Administraties van Partner en de meest uitgebreide abonnementsvorm voor elke Externe Gebruiker gedurende de desbetreffende maand, onverminderd de voor de Partnerovereenkomst en elk van de Abonnementen geldende looptijd of opzegtermijn.

4.3 Partner is de voornoemde vergoedingen verschuldigd voor tenminste het minimum aantal Interne Administraties dat is genoemd in het Opdrachtformulier, ook als Partner minder Interne Administraties heeft geopend of in gebruik heeft.

4.4 Partner is geen vergoeding verschuldigd voor Externe Administraties. Deze vergoeding is begrepen in de prijs van de Abonnementen. Een Administratie wordt een Externe Administratie als een Externe Gebruiker daartoe toegang heeft uit hoofde van een Abonnement dat in de Omgeving is geregistreerd en blijft een Externe Administratie gedurende de volledige looptijd van het Abonnement.

4.5 Klanten kunnen rechtstreeks een Abonnement bij Twinfield afsluiten door een opdrachtformulier bij Twinfield in te dienen, met daarin vermeld de abonnementsvorm, de Externe Gebruiker waarvoor het Abonnement geldt en de Administraties waartoe deze Externe Gebruiker toegang krijgt. Partner zal deze Abonnementen en Externe Gebruikers op verzoek van Twinfield in de Omgeving registreren en bij beëindiging of uit de Omgeving verwijderen. Deze Abonnementen worden door Twinfield aan de desbetreffende Klanten in rekening gebracht.

4.6 De vergoeding voor de in de Omgeving geregistreerde Abonnementen die niet overeenkomstig artikel 4.5 door een Klant zijn gesloten wordt door Twinfield aan Partner in rekening gebracht en is door Partner aan Twinfield verschuldigd. Als een Externe Gebruiker toegang heeft tot meer dan 5 Administraties in de Omgeving, is Twinfield gerechtigd één extra Abonnement aan Partner in rekening te brengen per 5 extra Administraties waartoe de Externe Gebruiker toegang heeft, tenzij Twinfield deze extra Abonnementen op grond van artikel 4.5 aan de Klant in rekening kan brengen. Bovendien is Twinfield gerechtigd voor elke Externe Gebruiker de abonnementsvorm in rekening te brengen die overeenstemt met de meest uitgebreide door die Externe Gebruiker gebruikte of aan die Externe Gebruiker geboden toepassingsmogelijkheden van de Webdienst.

4.7 Partner mag alleen eigen functionarissen, werknemers en personen die bij Partner werkzaam zijn als Interne Gebruiker registreren. Een Gebruiker die als Interne Gebruiker is geregistreerd, maar niet aan deze voorwaarde voldoet wordt aangemerkt als Externe Gebruiker. Twinfield is gerechtigd voor elk van deze Gebruikers het meest uitgebreide Abonnement in rekening te brengen voor elke 5 Administraties waartoe zij toegang hebben. Partner dient desverzocht aan te tonen en draagt de bewijslast dat een Interne Gebruiker aan de voornoemde voorwaarden voldoet.

4.8 Twinfield is bevoegd een Externe Gebruiker af te sluiten van alle Administraties in de Omgeving als deze toegang heeft tot meer Administraties dan het aantal Administraties waarvoor Abonnementen voor de Gebruiker in de Omgeving zijn geregistreerd. Deze bevoegdheid staat niet in de weg aan de bevoegdheid van Twinfield uit hoofde van artikel 4.6.

Twinfield is bevoegd een Interne Gebruiker af te sluiten van alle Administraties in de Omgeving als aannemelijk is dat die Interne Gebruiker niet voldoet aan de voorwaarde van artikel 4.7.

4.9 Partner is verantwoordelijk voor de tijdige verwijdering uit de Omgeving van Administraties en Abonnementen die niet langer door Partner worden gebruikt en is de vergoeding voor het gebruik van deze Administraties en Abonnementen verschuldigd over de periode tot zij, met inachtneming van de overeengekomen looptijd, uit de Omgeving zijn verwijderd. Partner is tevens verantwoordelijk voor de tijdige verwijdering uit de Omgeving van Externe Gebruikers waarvan het Abonnement is geëindigd en is de vergoeding voor hun Abonnement(en) verschuldigd over de periode tot zij uit de Omgeving zijn verwijderd.

5. PRIJZEN EN BETALING

5.1 De prijzen voor het gebruik van de Webdienst en aanverwante diensten zijn genoemd in de Prijslijst. Deze prijzen zijn exclusief BTW. De prijzen van diensten die niet in de Prijslijst zijn opgenomen, worden in onderling overleg tussen Partijen opgenomen.

5.2 Twinfield is gerechtigd om haar prijzen jaarlijks te verhogen met een percentage dat gelijk is aan de stijging van de consumentenprijzen zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek gedurende het voorgaande kalenderjaar en naar boven af te ronden op bedragen in hele euro's.

5.3 Twinfield zal Partner maandelijks een factuur sturen voor het gebruik van de Webdienst in de voorgaande maand. De vergoeding voor trainingen is vooraf verschuldigd. Consultancy diensten worden in rekening gebracht nadat deze zijn verricht. Consultancy diensten die worden verleend gedurende meerdere kalendermaanden worden maandelijks achteraf gefactureerd. Twinfield is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de vergoeding voor consultancy diensten.

5.4 Partner dient de rekeningen van Twinfield binnen 14 dagen te voldoen. Als Partner bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen 2 maanden na de factuurdatum aan Twinfield kenbaar te maken. Als binnen deze termijn geen bezwaar wordt gemaakt staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag daarmee vast. Bij niet tijdige betaling is

Partner in verzuim. Niet tijdige betaling geldt als wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Partnerovereenkomst.

5.5 Twinfield kan Partner verzoeken te betalen door middel van automatische incasso. In dat geval wordt het gefactureerde bedrag afgeschreven van de bankrekening van Partner op de factuurdatum. Als Partner niet instemt met automatische incasso, geen betaling plaatsvindt, of de incasso wordt gestorneerd, is Twinfield gerechtigd een administratievergoeding aan Partner in rekening te brengen van maximaal € 5,- per factuur.

5.6 Betalingen door Partner strekken in de eerste plaats ter voldoening van de oudste nog openstaande factuur van Twinfield, ook als Partner de betaling voor een ander doel wil aanwenden. Partner is niet gerechtigd enig door haar verschuldigd bedrag in te houden of te verrekenen of de betaling daarvan op te schorten.

5.7 Twinfield is gerechtigd de gegevens in de Omgeving met betrekking tot het gebruikersbeheer al dan niet automatisch uit te lezen en deze te gebruiken voor de berekening van de door Partner verschuldigde vergoedingen. Twinfield is tevens gerechtigd het aantal Gebruikers, Administraties en Abonnementen dat door Partner in de Omgeving is ingevoerd te controleren.

5.8 Als Partner een factuur van Twinfield niet tijdig betaalt, is Twinfield gerechtigd:

- a.** over het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen een percentage gelijk aan de 3-maands Euribor rente plus 4% per jaar vanaf de dag van de opeisbaarheid tot de dag van betaling. Twinfield is tevens gerechtigd, in plaats van deze rente, wettelijke rente ex artikel 6:119a BW van Partner te vorderen;
- b.** de toegang van Partner tot de Webdienst op te schorten tot Partner aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.

5.9 Alle door Partner aan Twinfield verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar bij beëindiging van de Partnerovereenkomst.

6. AANSPRAKELIJKHEID

6.1 De aansprakelijkheid van Twinfield jegens Partner uit welke hoofde dan ook is beperkt tot een bedrag ter grootte van de door Partner aan Twinfield betaalde vergoeding voor het gebruik van de Webdienst gedurende de periode van 12 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. Twinfield is niet aansprakelijk voor schade van Partner ten gevolge van omzet- of winstderving, reputatieschade of bedrijfsstilstand, of beschadiging of verlies van gegevens. Twinfield kan geen beroep doen op deze aansprakelijkheidsbeperking als de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Twinfield of leidinggevende functionarissen van Twinfield.

6.2 Naast Twinfield kan iedere maatschappij die tot dezelfde groep als Twinfield behoort en iedere werknemer en hulppersoon van Twinfield zich op de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 6.1 beroepen.

6.3 Dit artikel 6 blijft van kracht na beëindiging van de Partnerovereenkomst.

7. VRIJWARING

7.1 Partner zal Twinfield schadeloos stellen voor alle schade die Twinfield mocht lijden en alle kosten die Twinfield mocht maken (waaronder begrepen advocaatkosten) ten gevolge van:

- a.** inbreuk op of niet nakoming van één van de artikelen 9.3, 11.5, 12.3, 12.8, 12.11, 12.14, 15.2 en 15.6;
- b.** een vordering van een derde wegens niet geoorloofd gebruik van de Webdienst of wijzigingen aan de Webdienst door Partner;
- c.** een vordering van een Klant die het gevolg is van of betrekking heeft op het gebruik door Partner of tekortkomingen van Partner in het gebruik van de Webdienst;
- d.** vorderingen van derden wegens onrechtmatige opslag of uitwisseling van gegevens via de Webdienst door Partner of een Interne Gebruiker.

7.2 Dit artikel 7 blijft van kracht na beëindiging van de Partnerovereenkomst.

8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN RECHTEN MET BETREKKING TOT DE ADMINISTRATIES

8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Webdienst, waaronder begrepen de vormgeving, de programmering, de database-opbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Webdienst, en alle daarmee verband houdende documenten berusten uitsluitend bij Twinfield of haar licentiegever. De levering of het gebruik van de Webdienst of enige andere dienst of product door Twinfield heeft geen overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan Partner tot gevolg.

8.2 Alle rechten van welke aard dan ook met betrekking tot de gegevens in een Administratie berusten bij de Klant wiens boekhouding in de Administratie wordt gevoerd.

8.3 Op verzoek van een Klant mag Twinfield alle Administraties van die Klant, met inbegrip van het grootboekschema en de benamingen, overzetten naar de omgeving van een ander accountantskantoor of andere dienstverlener of naar Twinfield's eigen omgeving in de Webdienst. De Klant, het andere accountantskantoor of de andere dienstverlener en/of Twinfield zijn bevoegd deze Administraties voort te zetten in dezelfde vorm en met gebruikmaking van hetzelfde grootboekschema en dezelfde benamingen. Partner zal Twinfield in kennis stellen van alle gebruikerscodes en wachtwoorden met betrekking tot deze Administraties.

8.4 Artikel 8.3 geldt dienovereenkomstig bij beëindiging van de Partnerovereenkomst.

9. DUUR EN BEËINDIGING

9.1 De Partnerovereenkomst treedt in werking op het moment van indiening van het Opdrachtformulier door Partner. De Partnerovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en heeft een minimumduur van één jaar, behoudens in geval van beëindiging op grond van artikel 9.2. De Partnerovereenkomst kan met inachtneming van de voornoemde minimumduur door beide Partijen worden opgezegd tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

9.2 Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende Partij, is elk van de Partijen bevoegd de Partnerovereenkomst

met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn; als

a. de andere Partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen 30 dagen nadat hij daartoe schriftelijk is gesommeerd;

b. de andere Partij herhaaldelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, zodat aannemelijk is dat hij niet bereid of in staat is om de Partnerovereenkomst deugdelijk na te komen;

c. de andere Partij in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert;

d. op de andere Partij een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is; of

e. de andere Partij haar bedrijf heeft gestaakt.

9.3 Zodra de Partnerovereenkomst om wat voor reden dan ook eindigt:

a. heeft Partner geen toegang meer tot de Webdienst en eindigen alle Abonnementen van Partner;

b. zal Partner zich niet langer presenteren als Twinfield Partner;

c. eindigt het recht van Partner om gebruik te maken van de Webdienst en zal Partner ieder gebruik van de Webdienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;

d. is Twinfield niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens in de Interne en Externe Administraties en de Omgeving. De in artikel 21.2 genoemde gegevens zullen aan Partner ter beschikking worden gesteld, mits Partner dat binnen één maand na de beëindiging schriftelijk aan Twinfield verzoekt. In dat geval is artikel 21.2 van toepassing;

e. blijven alle rechten van elk der Partijen die zijn ontstaan of betrekking hebben op de periode voor de beëindiging van de Partnerovereenkomst en alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren onverminderd van kracht.

9.4 In geval van beëindiging van een Administratie is Twinfield niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens in die Administratie. De in artikel 21.2 genoemde gegevens met betrekking tot de beëindigde Administratie zullen aan Partner ter beschikking worden gesteld, mits

Partner dat binnen één maand na de beëindiging van de Administratie schriftelijk aan Twinfield verzoekt. In dat geval is artikel 21.2 van toepassing.

9.5 Twinfield is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het bewaren van gegevens na beëindiging van een Administratie of de Partnerovereenkomst.

10. OVERMACHT

10.1 Een tekortkoming in de nakoming van de Partnerovereenkomst zal niet aan Twinfield worden toegerekend en Twinfield zal niet gehouden zijn tot enige schadevergoeding als de tekortkoming het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt begrepen tekortkomingen van leveranciers van Twinfield, overheidsmaatregelen en- voorschriften, stakingen, elektriciteits-, internet- en telefoonstoringen en andere omstandigheden waarop Twinfield geen invloed kan uitoefenen.

10.2 Als een tekortkoming in de nakoming van de Partnerovereenkomst door Twinfield ten gevolge van overmacht langer dan 60 dagen duurt, kunnen beide Partijen de Partnerovereenkomst beëindigen, mits zij hun voornemen om tot beëindiging over te gaan tenminste 14 dagen van te voren hebben medegedeeld en Twinfield de nakoming van de Partnerovereenkomst in de tussentijd niet heeft hervat.

11. DIVERSEN

11.1 Partner stemt ermee in dat Twinfield in reclame-uitingen en brochures vermeldt dat zij samenwerkt met Partner en daarbij de naam en het logo van Partner gebruikt.

11.2 Partner stemt ermee in dat hij mededelingen, nieuwsbrieven, reclame-uitingen en andere berichten van Twinfield ontvangt op het door haar opgegeven e-mailadres. Als Partner deze berichten niet wenst te ontvangen, kan hij dat doorgeven aan Twinfield via de website van Twinfield of per e-mail naar cso@twinfield.com.

11.3 Alle kennisgevingen van Partner aan Twinfield moeten schriftelijk plaatsvinden en kunnen worden gedaan per e-mail naar cso@twinfield.com. Partner heeft de bewijslast dat een e-mail of andere schriftelijke mededeling door Twinfield is ontvangen. Alle kennisgevingen aan Partner kunnen worden gedaan door middel van een e-mail of een bericht in de Webdienst.

11.4 De Partnerovereenkomst kan uitsluitend worden gewijzigd overeenkomstig artikel 2.3 of door middel van een door beide Partijen getekende overeenkomst.

11.5 Partner mag zijn rechten en verplichtingen uit de Partnerovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van Twinfield niet overdragen of verpanden of daarvan door een derde gebruik laten maken.

11.6 Twinfield is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Partnerovereenkomst over te dragen of te verpanden of daarover op andere wijze te beschikken. Twinfield is bevoegd om de uitvoering van de Partnerovereenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden.

11.7 Op de Partnerovereenkomst en alle andere overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.

11.8 De Rechtbank Amsterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen met betrekking tot de inhoud en uitvoering van de Partnerovereenkomst en alle nadere overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Partijen.

GEBRUIK VAN DE WEBDIENST

12. LEVERING EN GEBRUIK VAN DE WEBDIENST

12.1 De Webdienst wordt geleverd vanuit een centrale locatie en is een generiek product. De Webdienst wordt niet specifiek voor Partner of een Klant onderhouden.

12.2 Twinfield zal Partner binnen 5 werkdagen na inwerkingtreding van de Partnerovereenkomst de URL van de Webdienst, een gebruikersnaam, een wachtwoord en de code van de Omgeving verstrekken. Hiermee kan de Hoofdgebruiker de Omgeving en de Administraties in de Omgeving ten behoeve van de andere Gebruikers beheren en configureren.

12.3 Partner zal de Webservice gebruiken om Administraties voor zijn Klanten te voeren, deze Administraties en de Omgeving te beheren en zijn Klanten te ondersteunen. Partner heeft uitsluitend toegang tot de Omgeving en de Administraties in de Omgeving. Klanten hebben uitsluitend toegang tot de door Partner voor hen gehouden Administraties.

12.4 Als een tweede gebruiker toegang probeert te krijgen tot de Webdienst met een combinatie van gebruikerscode en wachtwoord die al in gebruik is, wordt de bestaande verbinding automatisch verbroken.

12.5 Partner mag ten hoogste 5 demo Administraties aanmaken. Elke demo Administratie mag worden gebruikt door ten hoogste drie Gebruikers om de Webdienst te demonstreren en te testen. Twinfield is bevoegd een demo Administratie te wissen of de toegang daartoe te blokkeren als deze voor een ander doel of op een andere manier wordt gebruikt dan hiervoor genoemd, of daarvan gedurende meer dan 30 dagen door dezelfde Gebruiker of voor dezelfde Administratie gebruik wordt gemaakt. De Gebruiker wordt geïnformeerd over de demostatus van een demo Administratie door middel van een bericht op het bureaublad of via de messagepanel van de Webdienst. Van de demo Administraties worden geen back-ups gemaakt.

12.6 De Omgeving bevat 2 Sjabloonadministraties. Partner is bevoegd kosteloos 5 model Administraties in te voeren in de Omgeving.

12.7 Twinfield is gerechtigd de gebruiksmogelijkheden van de Webdienst van tijd tot tijd te verbeteren of te wijzigen en fouten in de Webdienst te herstellen. Twinfield zal zich maximaal inspannen om fouten in de Webdienst te herstellen, maar kan er niet voor instaan dat de Webdienst foutloos is of alle fouten worden hersteld. Als een functionaliteit wordt gewijzigd, zal Twinfield Partner daarover informeren via de Webdienst of door middel van een e-mail aan de Hoofdgebruiker.

12.8 De Gebruikers bepalen welke gegevens met behulp van de Webdienst worden opgeslagen en uitgewisseld. Twinfield neemt geen kennis van deze gegevens. Partner is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens die Interne Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Webdienst rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Twinfield aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van gegevens via de Webdienst.

12.9 Twinfield is niet verantwoordelijk voor de juistheid van door Gebruikers ingevoerde gegevens of de nakoming van boekhoudkundige regels door Gebruikers. Twinfield spant zich ervoor in dat boekingen correct worden verwerkt en gevalideerd. Foute boekingen van Gebruikers worden niet

als zodanig door de Webdienst herkend en zullend daardoor onjuist worden verwerkt en opgeslagen.

12.10 Als Twinfield bemerkt dat gegevens die met behulp van de Webdienst zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, zal zij deze gegevens wissen of de toegang tot deze gegevens blokkeren. Twinfield is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg mocht zijn.

12.11 Twinfield, Partner en de Gebruikers zijn verplicht alle gebruikerscodes en wachtwoorden geheim te houden.

12.12 Twinfield is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikerscodes of wachtwoorden en mag ervan uitgaan dat Gebruikers die inloggen met een gebruikerscode en wachtwoord daarvoor toestemming hebben van Partner of de desbetreffende Klant. Zodra Partner weet of reden heeft om te vermoeden dat gebruikerscodes of wachtwoorden bekend zijn bij onbevoegden, dient hij Twinfield daarvan onverwijld in kennis te stellen.

12.13 Gebruikers kunnen hun eigen wachtwoord wijzigen. Partner zal zich ervoor inspannen dat de Gebruikers hun wachtwoord tenminste eens per twee maanden wijzigen.

12.14 Partner zal ervoor zorgdragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van Twinfield nauwgezet nakomen en de Webdienst op een voor een dergelijke webdienst normale manier gebruiken. Als handelingen van Partner of een Gebruiker het functioneren van de Webdienst in gevaar brengt, is Twinfield gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffend Gebruiker of alle Gebruikers tot de Webdienst te blokkeren.

12.15 Twinfield hanteert geen vaste norm voor de hoeveelheid gegevens en stambestanden die Partner of Gebruikers bij het gebruik van de Webdienst mogen verwerken. Dit betekent niet dat een onbeperkt gebruik van de Webdienst is toegestaan. Bij een hoger dan gemiddeld gebruik van een Administratie of Omgeving ten opzichte van het aantal Gebruikers en/of Administraties waarvoor wordt betaald, zal Twinfield Partner daarvan in kennis stellen. Als Partner het gebruik in dat geval niet weet te verminderen, is Twinfield gerechtigd de vergoeding te verhogen. Als Partner niet bereid is tot betaling van een hogere vergoeding, mag Twinfield de Partnerovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

12.16 Als Partner een eigen systeem heeft voor het gebruikersbeheer en één of meerdere Gebruikers wil laten inloggen via een single-sign-on toepassing, dient hij een door Twinfield te verstrekken verklaring te tekenen. Het gebruik van een single-sign-on toepassing komt voor risico van Partner.

12.17 Twinfield mag de gegevens die zijn opgeslagen of worden verwerkt in de Administraties of de Omgeving niet voor enig ander doel gebruiken dan het leveren van diensten aan Partner of de desbetreffende Klant. Twinfield mag de gegevens wel in geanonimiseerde vorm gebruiken voor statistische doeleinden. Het is Twinfield toegestaan een kopie van de Omgeving te gebruiken in de acceptatie-omgeving om de werking van de Omgeving te controleren of een update van de Webdienst te testen.

12.18 Twinfield zal de Webdienst regelmatig laten controleren door Register EDP auditors (RE) van een gerenomeerde onafhankelijk IT-audit kantoor.

12.19 Partner heeft via de Webdienst inzage welke Gebruikers een bepaalde toepassing van de Webdienst gebruiken.

13. TRAININGEN

13.1 Partner kan Gebruikers inschrijven voor een training voor het gebruik van de Webdienst. Als Twinfield van oordeel is dat het aantal deelnemers daartoe aanleiding geeft, kan Twinfield de training op een ander tijdstip laten plaatsvinden of combineren met één of meerdere andere trainingen. Twinfield staat niet voor de inhoud of het resultaat van een training. Partner aanvaardt dat de trainingen naar beste vermogen van Twinfield worden gegeven en Twinfield geen resultaatverplichting heeft.

13.2 De vergoedingen voor het bijwonen van een training, de gevolgen van annulering en de overige voorwaarden met betrekking tot trainingen zijn gepubliceerd op de website van Twinfield.

14. CONSULTANCY DIENSTEN

14.1 Partijen kunnen overeenkomen dat Twinfield op consultancy basis advies aan Partner of Klanten verstrekt of andere dienst verleent. Een dergelijke consultancyovereenkomst dient schriftelijk gesloten te worden, Twinfield zal zich ervoor inspannen dat zij

haar consultancydiensten als goed opdrachtnemer en overeenkomstig de consultancyovereenkomst verleent. Consultancydiensten worden verleend op basis van een inspanningsverplichting, ook als Twinfield een bepaald resultaat heeft toegezegd.

14.2 Als Partijen zijn overeengekomen dat de consultancydiensten gefaseerd worden verleend, is Twinfield gerechtigd de aanvang van een fase uit te stellen tot Partner of de Klant het resultaat van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.3 Twinfield is uitsluitend gehouden de aanwijzingen van Partner met betrekking tot consultancydiensten op te volgen als dat van te voren schriftelijk is overeengekomen, de uitvoering daarvan, geen extra werkzaamheden met zich meebrengt en de aanwijzingen redelijk zijn en tijdig zijn gegeven.

14.4 Als is overeengekomen dat consultancydiensten door een bepaalde persoon worden verleend, is Twinfield niettemin bevoegd deze persoon, nadat zij Partner daarvan in kennis heeft gesteld, te vervangen door een andere persoon.

15. PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

15.1 Twinfield en de medewerkers van Twinfield zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle gegevens in de Administraties en de Omgeving en alle informatie die daaraan kan worden ontleend. Twinfield en Partner zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie over elkaars bedrijf, waarvan aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.

15.2 Het gebruik van de Webdienst kan de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. Twinfield fungeert daarbij als bewerker zoals bedoeld in artikel 1 onder e van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven. Partner wordt met betrekking tot deze persoonsgegevens aangemerkt als verantwoordelijke persoon zoals bedoeld in artikel 1 onder d van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven.

15.3 Alle medewerkers van Twinfield die toegang hebben tot persoonsgegevens zullen deze geheimhouden.

15.4 Twinfield zal passende maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die met gebruikmaking van de Webdienst zijn opgeslagen of verwerkt en zal de Wet Bescherming Persoonsgegevens strikt naleven. Twinfield zal passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot gegevens van Partner of klanten. Partner zal desverzocht in de gelegenheid worden gesteld deze maatregelen summier en op verantwoorde wijze te controleren.

15.5 De gegevens van Partner en de Klanten worden uitsluitend opgeslagen en verwerkt op één van de Servers. Alle Servers bevinden zich in landen die behoren tot de Europese Economische Ruimte (EER).

15.6 Partner zal passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Gebruikers gebruik maken van beveiligingssoftware die gewoonlijk op een computer is geïnstalleerd, zoals anti-virus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-fishing en firewall software, en van de beveiligingsmiddelen die Twinfield ter beschikking stelt.

SERVICE LEVEL

16. ONDERSTEUNING

16.1 Partner en Externe Gebruikers hebben recht op Ondersteuning bij het gebruik van de Webdienst met betrekking tot de functionaliteiten van de Webdienst. Ondersteuning wordt verleend tijdens de Service Tijden. Twinfield kan alleen Ondersteuning verlenen als Partner of de desbetreffende Klant gebruik maakt van besturingssystemen die door de fabrikant worden ondersteund. Ondersteuning omvat het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van de Webdienst, uitleg van de documentatie, hulp bij het correct laten functioneren van de Webdienst en verificatie en analyse van de juistheid van ingevoerde of verwerkte gegevens. Onder Ondersteuning is niet begrepen het volledig uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Webdienst aan Gebruikers die geen training hebben gevolgd en het verlenen van implementatiediensten, het geven van trainingen en het leveren van consultancydiensten.

16.2 Partner dient tenminste één Hoofdgebruiker aan te stellen. Eén van de Hoofdgebruikers zal fungeren als

contactpersoon met Twinfield. Twinfield kan verlangen dat Hoofdgebruikers voldoen aan door Twinfield te stellen eisen van bekwaamheid of bepaalde trainingen volgen. De artikelen 5 en 13 zijn op deze trainingen van toepassing.

16.3 De ondersteuning wordt verleend via een online helpdeskfunctie in de Webdienst of telefonisch. Twinfield is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor telefonische ondersteuning door middel van een betaald telefoonnummer. Telefonische ondersteuning wordt alleen verleend aan Hoofdgebruikers en uitsluitend tijdens Servicetijden. Twinfield zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden, maar staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording. Vragen over de wijze van boeken of boekhoudkundige regels worden niet in behandeling genomen.

16.4 Gebruikers kunnen een Melding doen bij Twinfield via de online helpdesk in de Webdienst.

16.5 Partner zal ervoor zorgdragen dat Interne en Externe Gebruikers, voordat zij een melding doen, eerst hun vraag voorleggen aan een Hoofdgebruiker en de knowledge base achter het vraagteken op het bureaublad van de Webdienst raadplegen.

16.6 Partner zal Twinfield en door haar ingeschakelde derden toegang verlenen tot de Omgeving en de Administraties in de Omgeving en hen toestaan daarin de wijzigingen aan te brengen die zij nodig achten voor het oplossen van een Melding.

16.7 Ondersteuning wordt verleend vanuit een vestiging van Twinfield. Als Ondersteuning op de locatie van Partner of een klant wordt verlangd, dient Partner daarvoor een afzonderlijke overeenkomst met Twinfield te sluiten en is artikel 14 van toepassing.

16.8 Twinfield is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige of te late verzending of ontvangst van een Melding, veroorzaakt door gebrekkige functionering van telecomdiensten of apparatuur van Partner of een derde.

16.9 Twinfield bepaalt welke medewerker een melding behandelt. Partner kan niet verlangen dat hij te woord wordt gestaan of een Melding wordt behandeld door een specifieke persoon.

16.10 Twinfield is gerechtigd, nadat zij Partner daarover

heeft geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de behandeling van een Melding van de hierna te noemen Categorie 40.

16.11 Partner kan via de Webdienst volgen hoe Twinfield een Melding opvolgt.

17. RESPONSTIJDEN

17.1 Meldingen hebben de volgende prioriteit:

- a.** Categorie 10 Melding: een Melding dat de Webdienst volledig onbereikbaar is door een tekortkoming van Twinfield of de Webdienst volledig buiten gebruik is en wel zodanig dat geen van de toepassingsmogelijkheden beschikbaar is;
- b.** Categorie 20 Melding: een Melding van een ernstig probleem waardoor de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar komt, maar niet de gehele Webdienst buiten gebruik is;
- c.** Categorie 30 Melding: een Melding van een gering probleem met de Webdienst dat niet onmiddellijk opgelost hoeft te worden;
- d.** Categorie 40 Melding: vragen en verzoeken om informatie over het gebruik en de implementatie van de Webdienst.

17.2 Voor Meldingen gelden de volgende responstijden binnen de Servicetijden: Categorie 10 Meldingen: 2 uur; Categorie 20 Meldingen: 5 uur; Categorie 30 Meldingen: 8 uur; Categorie 40 Meldingen: 20 uur. Twinfield bepaalt in redelijkheid in welke categorie een Melding valt.

18. BEREIKBAARHEID

18.1 Twinfield spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst voor Partner en de Klanten bereikbaar is voor het gebruik waartoe zij gerechtigd zijn.

18.2 Twinfield biedt een minimale beschikbaarheidsgraad (uptime) van de Webdienst van 99,6% per maand, behoudens in de gevallen genoemd in artikel 20. De beschikbaarheidsgraad wordt gemeten over een kalendermaand vanuit het dichtstbijzijnde meetpunt. Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat de Webdienst via het internet bereikbaar is op het aan Partner verstrekte URL-nummer en daadwerkelijk wordt aangeboden op de Servers. Beschikbaarheid houdt niet in dat tussen de Servers en de systemen van Partner of een Klant een werkende punt-tot-

punt verbinding bestaat. Twinfield is niet verantwoordelijk voor de systemen van Partner en de Klanten en hun internetverbinding met de Servers.

18.3 De bereikbaarheid van de Webdienst wordt elke drie minuten gemeten vanuit tenminste zes locaties wereldwijd. De actuele beschikbaarheid is op te vragen via het inlogschermb van de Webdienst. De opgegeven waarden geven de gemiddelde minimale beschikbaarheid vanuit alle meetlocaties weer.

19. PRESTATIES

19.1 Twinfield spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst probleemloos functioneert en de snelheid voldoende is om continu met de Webdienst te kunnen werken. Hierbij wordt de volgende maatstaf gehanteerd: het handmatig opvragen of opslaan van een boeking van twee regels in een omgeving van gemiddelde grootte, met een standaard computer en een internetverbinding met een gemiddelde snelheid, duurt in twee van de drie gevallen ten hoogste 1,5 seconden en in het derde geval ten hoogste 2 seconden.

19.2 De in artikel 19.1 genoemde prestaties gelden uitsluitend als de systemen van Partner voldoen aan de alsdan door Twinfield verlangde minimumspecificaties, waaronder de ondersteuning van Internet Explorer, Firefox en andere browsers die onder Windows, Apple Macintosh, Linux of andere besturingssoftware werken. Ook moet Partner over voldoende bandbreedte beschikken, waarbij continu tenminste 128 Kbit/sec (zowel upload als download) beschikbaar moet zijn voor het werkstation waarmee de Webdienst wordt gebruikt, gemeten via een onafhankelijke website zoals www.speedtest.nl. Het is niet noodzakelijk voor het gebruik van de Webdienst dat ieder werkstation over deze bandbreedte beschikt.

19.3 Twinfield is te allen tijde gerechtigd de minimum systeemvereisten te wijzigen. In dat geval zal zij Partner daarvan van tevoren in kennis stellen. Zolang Partner niet voldoet aan de gewijzigde systeemvereisten kan hij geen aanspraak maken op het prestatieniveau.

19.4 De Webdienst is een zuivere webdienst. Dit brengt met zich mee dat deze niet is bestemd voor gebruik via Terminal Services of Citrix. Twinfield probeert dergelijke constructies naar beste vermogen te ondersteunen.

19.5 De Webdienst wordt geleverd vanuit een locatie, die is uitgerust om de Webdienst naar de huidige stand van de techniek tegen aanvaardbare kosten op professionele manier aan te kunnen bieden. Daarbij is voorzien in fysieke bescherming van het pand, belemmering van toegang door onbevoegden, 24x7 hardwareondersteuning, brandbeveiliging, bescherming tegen stroomstoringen, bescherming tegen internettoegang door onder meer firewall software, algemene bescherming, databescherming en het maken van back-ups.

19.6 Het dataverkeer van en naar de Servers wordt 24 uur per dag gecontroleerd vanuit een centrale locatie. Twinfield spant zich ervoor in om binnen 30 minuten te reageren op pogingen van onbevoegden om zich toegang tot de Webdienst te verschaffen, op ongeoorloofd verkeer dat niet door de Webdienst kan worden verwerkt, op schadelijk dataverkeer en op andere pogingen om de juiste werking van de Webdienst in gevaar te brengen. In dergelijke gevallen is het Twinfield toegestaan de toegang tot de Webdienst te blokkeren.

20. UITZONDERINGEN

20.1 De artikelen 16 tot en met 19 zijn niet van toepassing in de volgende gevallen:

- a.** tijdens reguliere onderhoudswerkzaamheden. Deze zullen niet vaker dan tweemaal per maand plaatsvinden en niet eerder dan 23.00 Nederlandse tijd aanvangen. Twinfield zal Partner tenminste 2 werkdagen van tevoren van deze onderhoudswerkzaamheden in kennis stellen;
- b.** in geval van storingen tengevolge van overmacht;
- c.** in geval van een storing die is veroorzaakt door een Gebruiker;
- d.** als de Webdienst niet beschikbaar is op verzoek van Partner of wegens werkzaamheden op verzoek van Partner;
- e.** als Twinfield de hulp van Partner of een Klant nodig heeft om een probleem of storing vast te stellen of te isoleren en deze hulp niet door Partner of de Klant wordt verleend;
- f.** als Partner niet voldoet aan de minimum systeemvereisten van artikel 19.2;
- g.** als de systemen van Partner onvoldoende functioneren of de internetinfrastructuur ontoereikend is.

21. BACK-UP EN ANDERE DIENSTEN

21.1 Partner stemt ermee in dat back-ups worden gemaakt van haar gegevens en de gegevens van Klanten. De door Twinfield gehanteerde back-up-procedure is als volgt. Twinfield spant zich ervoor in om (a) elk uur een tussentijdse back-up te maken die een dag wordt bewaard, (b) dagelijks een back-up te maken die zeven dagen wordt bewaard, (c) wekelijks op de vrijdag een back-up te maken die drie weken wordt bewaard, (d) maandelijks op de laatste dag van de maand een back-up te maken die één jaar wordt bewaard, en (e) op 1 januari van elk jaar een back-up te maken die zeven jaar wordt bewaard. Elke back-up wordt gecomprimeerd en versleuteld volgens de Rijndael (AES) of 448-Blowfish encryptiemethode. De back-ups worden bewaard in een extern datacentrum in een land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte (EER). Bestanden uit de functie bestandsbeheer worden niet meegenomen in de back-ups. Er worden geen back-ups gemaakt van demo en Sjabloonadministraties.

21.2 Na beëindiging van de Partnerovereenkomst of een Administratie zal Twinfield op kosten van Partner de auditfile(s) van de Administraties in de Omgeving of de desbetreffende Administratie of bepaalde andere gegevens of bestanden in de Omgeving of de desbetreffende Administratie in een algemeen leesbaar bestandsformaat aan Partner ter beschikking stellen, mits Partner daartoe tijdig een verzoek als genoemd in artikel 9.3 sub d of 9.4 heeft gedaan en tussen Partijen overeenstemming is bereikt over de na te noemen voorwaarden. Als Twinfield een verzoek als genoemd in artikel 9.3 sub d of 9.4 ontvangt, zal zij een voorstel doen aan Partner voor de over te dragen gegevens, de vergoeding en de overige voorwaarden van de overdracht. In dit voorstel zal worden uitgegaan van de in de Prijslijst genoemde prijzen voor consultancywerkzaamheden. Twinfield staat niet in voor de beschikbaarheid, volledigheid, integriteit en bruikbaarheid van de gegevens. Twinfield is niet gehouden om de ter beschikking gestelde gegevens te converteren of anderszins gebruiks gereed te maken.

21.3 Partner kan Twinfield verzoeken oude gegevens met behulp van een back-up op te halen. Partijen dienen daartoe een overeenkomst aan te gaan onder de dan geldende voorwaarden en tegen het dan geldende tarief van Twinfield.