

---

**Algemene Voorwaarden  
RAM Infotechnology**

---

**1 Onderwerp**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden (hierna ook de “AV”) zijn van toepassing op overeenkomsten tussen u en ons, RAM Infotechnology B.V., waarop de Algemene Voorwaarden RAM Infotechnology van toepassing verklaard zijn.
- 1.2 Uit hoofde van de Serviceovereenkomst leveren wij u de Service die u besteld heeft met het Orderformulier.
- 1.3 De Service leveren wij u vanaf de Ingangsdatum.

**2 Definities**

- 2.1 In de Serviceovereenkomst betekent:

<b>“Additionele Diensten”</b>	alle diensten die niet deel uitmaken van de desbetreffende Service;
<b>“Algemene Voorwaarden” of “AV”</b>	deze algemene voorwaarden;
<b>“Exit Plan”</b>	is het plan teneinde een overgang van Services aan u of een derde te bewerkstelligen na beëindiging van de Serviceovereenkomst;
<b>“Gebruiksomvang”</b>	de in het Orderformulier aangegeven gebruiksomvang;
<b>“Ingangsdatum”</b>	de door ons schriftelijk aan u bevestigde datum vanaf welke de desbetreffende Service is ingericht en door u gebruikt kan worden;
<b>“Initiële Looptijd”</b>	de looptijd die als zodanig in het Orderformulier vermeld is welke begint op de Ingangsdatum;
<b>“Klantmaterialen”</b>	alle materialen van u of van u afkomstig zoals maar niet beperkt tot programmatuur en gegevens en/of content die u gebruikt in combinatie met de Services of die wij moeten gebruiken om de Services te kunnen leveren;
<b>“Looptijd”</b>	de van toepassing zijnde Initiële Looptijd of de Verlengde Looptijd;
<b>“Orderformulier”</b>	het zodanig door ons aangewezen en door u ondertekend document - welke deel uit maakt van de Serviceovereenkomst - waarin is aangegeven welke Service door ons aan u geleverd wordt uit hoofde van de Serviceovereenkomst;
<b>“PDC Service”</b>	elke service die of elk product dat is opgenomen in de PDC;
<b>“Producten- en dienstencatalogus” of “PDC”</b>	het door ons zo geduide document waarin een beschrijving van het op dat moment actuele aanbod van PDC Services is opgenomen;



<b>“Projectplan”</b>	het door ons voorgestelde en door u geaccordeerde plan om de Service in te richten voor operationeel gebruik;
<b>“Self Service Portaal”</b>	het zelfbedieningportaal dat aan klanten door ons beschikbaar wordt gesteld;
<b>“Service Credit”</b>	een boete die nader bepaald is in de SLA;
<b>“Service Level Agreement” of “SLA”</b>	het door ons zo geduide document raadpleegbaar waarin een beschrijving van de op dat moment actuele Service Levels is opgenomen;
<b>“Service Levels”</b>	de prestatieniveaus, zoals beschikbaarheid voor de desbetreffende Service zoals opgenomen in de SLA;
<b>“Service”</b>	de PDC Service die wij aan u leveren uit hoofde van de Serviceovereenkomst;
<b>“Serviceovereenkomst”</b>	de overeenkomst tussen u en ons waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing verklaard zijn, bestaande uit het Orderformulier, de AV, de PDC en de SLA;
<b>“U” of “Uw”</b>	betekent de rechtspersoon of natuurlijke persoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die de Serviceovereenkomst met ons is aangegaan;
<b>“Verlengde Looptijd”</b>	betekent elke verlenging van de Serviceovereenkomst na het verstrijken van de Initiële Looptijd;
<b>“Wbp”</b>	Wet bescherming persoonsgegevens;
<b>“Wij” of “Ons”</b>	RAM Infotechnology B.V.

### 3 **Totstandkoming Serviceovereenkomst**

3.1 De Serviceovereenkomst komt tot stand op de wijze zoals omschreven in het Orderformulier. Bij de bevestiging van de ontvangst van het door u ondertekende Orderformulier, zullen wij u ook de Ingangsdatum aangeven waarop u van de Services gebruik kunt maken.

### 4 **Inrichten van de Service**

4.1 U aanvaardt dat de Service ingericht moet worden om gebruikt te kunnen worden. Wij zullen aan u een Projectplan verstrekken voor de inrichting van de desbetreffende Service. U zult aan ons de noodzakelijke medewerking verlenen en informatie verstekken, zoals aangegeven in het Projectplan om een tijdige en juiste inrichting van de Services door ons mogelijk te maken. U zult er voor zorgen dat de door u verstrekte informatie juist en volledig is.



## 5 De Service die wij leveren

- 5.1 De Service zal beantwoorden aan de omschrijving van de Service in de PDC. De Service die wij leveren is een standaard dienst. De Service wordt aan alle klanten op dezelfde wijze aangeboden en geleverd, behoudens de mogelijkheden tot inrichting van de desbetreffende Service. Voor het overige leveren wij de Service “as is” aan. Dit houdt in dat de Service de gebruiksmogelijkheden heeft die u aantreft.
- 5.2 Wij leveren de Services conform de bij de Services horende Service Levels. In het geval dat wij conform het bepaalde in de SLA een Service Level niet halen, zijn wij u een Service Credit verschuldigd.
- 5.3 Onverminderd onze verplichting de Service conform de Service Levels te leveren, zijn wij niet verplicht een Service geheel foutloos of zonder enige onderbreking te leveren en leveren fouten en/of onderbreking als zodanig geen tekortkoming op. In het geval van een gebrek of een onderbreking zullen wij u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en ons best doen zo spoedig mogelijk de Service te hervatten.
- 5.4 Wij mogen:
- (a) de Service wijzigen, door bijvoorbeeld nieuwe versies van de programmatuur in gebruik te nemen;
  - (b) de Service voorgaande of tijdens de Serviceovereenkomst vervangen door een service met vergelijkbare functionele eigenschappen;
  - (c) de Service tijdelijk buiten gebruik (laten) stellen indien wij dit noodzakelijk vinden voor (de bescherming van) de veiligheid en/of de integriteit van de Service, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van een gebrek en/of het verhelpen van een storing of voor een aanpassing of verbetering van onze computersystemen en/of die van onze leveranciers waarmee de Service geleverd wordt.
- 5.5 Wij zullen een buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantoor tijden om laten plaatsvinden en u zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een geplande buitengebruikstelling. Indien u schade lijdt door een buitengebruikstelling zijn wij daarvoor echter niet aansprakelijk.
- 5.6 Wij mogen de PDC en/of de SLA wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van technische, strategische of commerciële ontwikkelingen. Wij zullen u op de hoogte brengen van wijzigingen wanneer deze wijzigingen gevolgen hebben voor de dienstverlening door ons aan u.
- 5.7 U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u al datgene doet en laat wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste levering van de Services door ons mogelijk te maken, waaronder mede begrepen het aanleveren van de juiste informatie waarvan wij aangeven dat deze noodzakelijk is.

## 6 Voorwaarden derden

- 6.1 Indien op onderdelen van de Services, zoals het ter beschikking stellen van programmatuur, voorwaarden van derden van toepassing zijn, staat zulks in het Orderformulier aangegeven. U staat er jegens ons voor in dat u ten aanzien van die onderdelen van de Services conform de voorwaarden van derden zult handelen.

## 7 Klantmaterialen

- 7.1 U staat er voor in dat, voor zover het noodzakelijk is dat wij Klantmaterialen gebruiken om de Services te leveren, u toestemming heeft verkregen van derden, in de mate die nodig is voor de levering van de Services door ons.
- 7.2 U zult ons vrijwaren en schadeloosstellen tegen aanspraken van een derde wegens een inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht van die derde of onrechtmatige daad, die is

ontstaan door het ontbreken van de toestemming zoals bedoeld in dit artikel of door gebruik of aanwezigheid van de Klantmaterialen in samenhang met de Service.

## 8 Ter beschikking gestelde zaken

- 8.1 Indien wij u als onderdeel van de Service zaken, zoals apparatuur, ter beschikking stellen is het u niet toegestaan om:
- (a) de ter beschikking gestelde zaken op enigerlei wijze te verbinden met enige roerende of onroerende zaak, noch dat deze door natrekking, vermenging of zaakvorming hun zelfstandigheid verliezen;
  - (b) de aard, de bestemming, de locatie of de inrichting van de ter beschikking gestelde zaken te wijzigen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming;
  - (c) aangebrachte onderscheidingstekens op enige wijze te veranderen of verwijderen.
- 8.2 Alle kosten en schade ontstaan door verlies of beschadiging van de aan u ter beschikking gestelde zaken is voor rekening en risico van u.
- 8.3 U zult ons onmiddellijk informeren wanneer een derde enig recht ten aanzien van een ter beschikking gestelde zaak wil uitoefenen of over een eventueel (faillissements)beslag op een door ons ter beschikking gestelde zaak.
- 8.4 De verzending en het vervoer van de ter beschikking gestelde zaken geschiedt voor rekening en risico van ons, tenzij het een spoedlevering of een levering buiten standaard kantoortijden betreft of wanneer de verzending en het vervoer door of namens u wordt verzorgd.
- 8.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door vertraging in de aflevering van ter beschikking gestelde zaken.

## 9 Gebruik van de Service

- 9.1 U zult de Service gebruiken:
- (a) conform de overeengekomen Gebruiksomvang;
  - (b) uitsluitend voor uw interne bedrijfsdoeleinden;
  - (c) de Service niet aan derden in enige vorm beschikbaar stellen, zoals maar niet beperkt tot verhuur, onderverhuur of andere vormen van openbaar maken waarin niet voorzien is in de Serviceovereenkomst;
  - (d) zonder daarbij inbreuk te maken op subjectieve rechten van derden, waaronder mede begrepen eindgebruikers; en
  - (e) de Service met inachtneming van alle redelijke aanwijzingen van ons gebruiken.

## 10 Vergoedingen

- 10.1 Voor de Service bent u ons eenmalige, periodieke en/of gebruikafhankelijke vergoedingen verschuldigd die zijn vermeld in de Serviceovereenkomst.
- 10.2 Indien wij Additionele Diensten verlenen bent u ons een vergoeding verschuldigd. De vergoeding voor Additionele Diensten wordt door ons op basis van nacalculatie berekend door de tijd die wij besteden aan het verrichten van de Additionele Diensten te vermenigvuldigen met de op dat moment door ons gehanteerde tarieven. De aldus op nacalculatiebasis berekende vergoeding is verschuldigd aan het einde van de kalendermaand waarin de Additionele Diensten verricht zijn.
- 10.3 De periodieke vergoeding is maandelijks aan het begin van de desbetreffende kalendermaand verschuldigd en opeisbaar.
- 10.4 De gebruikafhankelijke vergoeding bent u maandelijks verschuldigd op basis van het daadwerkelijk geregistreerde gebruik achteraf. Het daadwerkelijk geregistreerde gebruik wordt vastgesteld door ons en/of door ons ingeschakelde derden en vormt volledig bewijs over het gebruik en de daarvoor door u verschuldigde vergoedingen.
- 10.5 De vergoeding is, tenzij anders vermeld, steeds in Euro's en wordt vermeerderd met BTW.



- 10.6 Wij mogen de vergoeding wijzigen. Aanleiding voor een wijziging kan zijn, maar is uitdrukkelijk niet beperkt tot: noodzakelijke aanpassingen van Services als gevolg van wetswijzigingen, stijgende kosten van hosting en servercapaciteit, algemene loonstijgingen. Wij zullen u vooraf informeren over elke wijziging en daarbij steeds een termijn van een (1) maand in acht nemen voordat de gewijzigde vergoeding wordt toegepast.
- 10.7 Tenzij anders is overeengekomen of door ons schriftelijk is medegedeeld, zal de door u verschuldigde vergoeding aan ons door middel van automatische incasso worden geïncasseerd vanaf een door u medegedeeld bankrekeningnummer.
- 10.8 Verschuldigde vergoedingen dienen door u binnen 30 dagen te worden voldaan.

## 11 Verwerking Persoonsgegevens

- 11.1 De Service maakt dat wij persoonsgegevens verwerken. Wij en u zullen in overeenstemming handelen met de Wbp ten aanzien van persoonsgegevens die in het kader van de Service worden verwerkt. In het kader van de Serviceovereenkomst bent u verantwoordelijke in de zin van de Wbp en zijn wij bewerker zoals bedoeld in de Wbp. Het is uw verantwoordelijkheid dat de Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Wbp.
- 11.2 Wij zullen:
  - (a) uitsluitend persoonsgegevens verwerken conform uw instructies en ten minste adequate en passende technische en organisatorische maatregelen treffen op een wijze zoals beschreven in ons beveiligingsbeleid. Het is uw verantwoordelijkheid om te bepalen of het beveiligingsniveau passend is voor de persoonsgegevens die wij voor u in het kader van de Service verwerken;
  - (b) ervoor zorg dragen dat alleen (i) onze werknemers en (ii) subbewerkers toegang krijgen tot persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Serviceovereenkomst;
  - (c) persoonsgegevens geheimhouden en deze verplichting tot geheimhouding ook contractueel opleggen aan onze werknemers of door ons ingeschakelde derden. Wij zullen geen persoonsgegevens doorgeven en verwerken in een land buiten de Europese Economische Ruimte tenzij u ons daartoe instructie geeft. Het is uw verantwoordelijkheid dat een dergelijke doorgifte geschiedt in overeenstemming met de Wbp.
- 11.3 Wij zullen met onze subbewerkers een schriftelijke overeenkomst sluiten waarin wij aan deze subbewerker verplichtingen overeenkomstig aan dit artikel opleggen.
- 11.4 Wij zullen u onverwijld en zo mogelijk binnen 36 uur na ontdekking van het datalek informeren over een datalek dat zich voordoet of heeft voorgedaan en over:
  - (a) het tijdstip van aanvang van het datalek;
  - (b) de aard en de omvang van het datalek;
  - (c) bij welke Service en/of deel van het systeem het datalek heeft plaatsgevonden;
  - (d) de verwachte hersteltijd;
  - (e) aard en omvang van betrokken databestanden;
  - (f) de mogelijke consequenties van de inbreuk voor degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben alsmede een voorstel ter voorkoming van mogelijke schade en andere negatieve consequenties; en
  - (g) welke maatregelen zijn genomen om het datalek te beëindigen.
- 11.5 Wij zijn ISO 9001, ISO 27001 en NEN 75010 gecertificeerd.



## 12 **Intellectuele Eigendomsrechten**

- 12.1 De Serviceovereenkomst strekt niet tot overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht door ons of een door ons ingeschakelde derde aan u.
- 12.2 U geeft ons, voor zolang als dat nodig is, een gebruiksrecht op alle intellectuele eigendomsrechten op Klantmaterialen voor zover wij daar gebruik van moeten maken om de Service te leveren.
- 12.3 Indien een derde u aanspreekt met de stelling dat de Service inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van die derde, zullen wij u vrijwaren mits u:
- (a) ons onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering;
  - (b) ons controle geeft over de afhandeling en de verdediging;
  - (c) geen toezeggingen doet aan desbetreffende derde;
  - (d) de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ons verleent om ons, indien nodig in naam van u, tegen deze rechtsvorderingen te verweren; en
  - (e) de aanspraken van derden geen verband houden met het gebruik van de Service door u op een wijze die strijdig is met de Serviceovereenkomst.
- 12.4 Indien volgens ons de Service of een onderdeel daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht van een derde zullen wij:
- (a) op onze kosten, de Service aanpassen zodat geen inbreuk meer gemaakt wordt; of
  - (b) een licentie verkrijgen op het inbreukmakende deel; of
  - (c) indien naar ons oordeel voorgaande niet mogelijk is tegen redelijke voorwaarden of kosten, de Serviceovereenkomst opzeggen, in welk geval wij u vooruitbetaalde bedragen naar rato van het moment van beëindiging zullen terugbetalen.
- 12.5 U zult ons vrijwaren van en schadeloosstellen tegen elke aanspraak van een derde verbandhoudend met het gebruik van uw merken, logo's, onderscheidingstekens of intellectuele eigendomsrechten in het kader van de Service.
- 12.6 Wij hebben ter zake van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten geen andere verplichtingen dan die in dit artikel vermeld zijn.

## 13 **Aansprakelijkheid**

- 13.1 In het geval wij aansprakelijk zijn, dan is onze vergoedingsplicht ongeacht de grondslag van aansprakelijkheid - waaronder op grond van een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad, een tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting of een vrijwaringsverplichting of anderszins - beperkt tot een bedrag van niet meer dan 50% van de door u aan ons verschuldigde vergoeding per kalenderjaar waarin de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust zich voordoet, of € 200.000,- nemende het laagste bedrag. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gederfde omzet of reputatieschade.

## 14 **Duur en beëindiging**

- 14.1 De Serviceovereenkomst wordt aangegaan voor de Initiële Looptijd. De Initiële Looptijd gaat in vanaf de Ingangsdatum.
- 14.2 Tenzij anders is overeengekomen, wordt de Serviceovereenkomst vóór het einde van de Initiële Looptijd automatisch steeds stilzwijgend verlengd met twaalf (12) maanden (de "Verlengde Looptijd").
- 14.3 Elke Partij mag te allen tijde de Serviceovereenkomst in zijn geheel schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de Initiële Looptijd of de Verlengde Looptijd. De Serviceovereenkomst eindigt in geval van opzegging na afloop van de Initiële Looptijd dan wel Verlengde Looptijd waarin de tijdige opzegging gedaan werd.



- 14.4 Elk der partijen kan de Serviceovereenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang ook gedurende de Looptijd geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien:
- (a) de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend;
  - (b) ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd; en/of
  - (c) de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 14.5 Wij zijn gerechtigd de Serviceovereenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk op te zeggen indien de zeggenschap over de onderneming van u wijzigt.
- 14.6 Wij mogen de Serviceovereenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige verplichting tot schadevergoeding ontbinden of opschorten, indien:
- (a) u de verplichtingen uit de Serviceovereenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - (b) na het sluiten van de Serviceovereenkomst ons ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat u de verplichtingen uit de Serviceovereenkomst niet zal nakomen;
  - (c) wij u verzocht hebben om zekerheid te stellen voor de voldoening van uw verplichtingen uit deze Serviceovereenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - (d) door vertraging ontstaan aan uw zijde, redelijkerwijs niet langer van ons kan worden gevergd dat wij de Serviceovereenkomst nakomen tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities; of
  - (e) omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Serviceovereenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Serviceovereenkomst in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd.
- 14.7 In geval van ontbinding van de Serviceovereenkomst op grond van artikel 6:265 BW is enige verplichting tot ongedaanmaking uitgesloten.
- 15 Exit Assistentie**
- 15.1 Wanneer de Serviceovereenkomst tussen u en ons eindigt, zullen wij op eerste verzoek van u een Exit Plan opstellen.
- 15.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen wij de gegevens die u heeft opgeslagen met de Service op daartoe van de service deel uitmakende opslagmogelijkheden, op uw verzoek aan u beschikbaar stellen. U dient hiertoe binnen twee weken na beëindiging van de Serviceovereenkomst een hiertoe strekkend verzoek te doen aan ons. Wij zullen de gegevens ter beschikking stellen in een gangbaar format. Wij zijn gerechtigd de in dit lid bedoelde gegevens te vernietigen indien u niet binnen twee weken het in dit artikel bedoelde verzoek gedaan heeft of beschikbaar gestelde data niet binnen twee weken heeft afgehaald na mededeling van ons dat de gegevens beschikbaar zijn.
- 15.3 Wij zijn bereid nader overeen te komen redelijke assistentie te verlenen bij beëindiging. Deze verdere assistentie is een Additionele Dienst.
- 16 Geheimhouding**
- 16.1 Wij zullen geen vertrouwelijke informatie van u delen met derden tenzij wij wettelijk verplicht zijn deze gegevens te verstrekken of u ons daartoe instructie geeft. Wij zullen vertrouwelijke informatie alleen ter beschikking stellen aan personeelsleden en/of voor ons werkzame derden voor wie het noodzakelijk is van deze informatie kennis te nemen. Wij zullen u vrijwaren en schadeloos stellen indien wij in strijd handelen met het bepaalde in dit artikel.



16.2 Onze Services bevatten bedrijfsgeheimen van ons en van derden. U heeft geen recht op enigerlei wijze kennis (te doen) nemen van deze gegevens. U zult zich onthouden van elke handeling die tot doel heeft derden toegang te geven tot deze bedrijfsgeheimen. In het bijzonder zult u niet en ook derden niet toestaan informatie over of uit de Service, bijvoorbeeld over de software, encryptie, algoritmes, beveiliging en/of code, te onttrekken op welke wijze dan ook, zoals maar niet beperkt tot decompileren of reverse engineeren. U zult ons vrijwaren en schadeloos stellen indien u in strijd handelt met het bepaalde in dit artikel.

## 17 **Algemeen**

17.1 Wij mogen de AV, de PDC en de SLA wijzigen en de gewijzigde AV, PDC of SLA op de Serviceovereenkomst van toepassing verklaren. Wij zullen daarbij tevens aangeven vanaf welke datum de gewijzigde AV, PDC of SLA van toepassing zal zijn.

17.2 U geeft ons hierbij toestemming om uw organisatie te noemen als klant van ons en afnemer van de Service, uw organisatie te vermelden op onze website alsmede het bestaan van de Serviceovereenkomst met uw organisatie te gebruiken voor marketingdoeleinden van ons.

17.3 Wij streven er naar door ons gemelde termijnen en data waarop wij een prestatie moeten verrichten, zoals de Service Ingangsdatum, of verricht moeten hebben, zoveel mogelijk na te komen. De enkele overschrijding van een datum of termijn brengt ons niet van rechtswege in verzuim.

17.4 Tenzij anders bepaald in de Serviceovereenkomst, wordt onder “schriftelijk” tevens elektronisch dataverkeer verstaan.

## 18 **Toepasselijk recht, geschillen**

18.1 Op de Serviceovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Midden-Nederland.