

otherside at work

for happy professionals

ALGEMENE VOORWAARDEN

OTHERSIDE AT WORK 2019

VERSIE 3.3

DATUM 12 november 2019

CLASSIFICATE Openbaar

1. Definities

- 1.1 Aanvullende Gebruiksvoorwaarden: de voorwaarden van derden met betrekking tot het gebruik van Software van die derden.
- 1.2 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden en eventuele bijlagen daarbij.
- 1.3 Authenticatiemiddelen: de (combinatie van) gegevens en/of middelen waarmee Opdrachtgever zich bij Otherside kan authenticeren, zoals de combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord.
- 1.4 Diensten: de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten van Otherside, zoals Onderhoud, Ondersteuning en Implementatie.
- 1.5 Documentatie: de door Otherside ter zake van de Software en Diensten verstrekte (gebruikers)handleidingen en –instructies.
- 1.6 Otherside: de besloten vennootschap Otherside at Work B.V.
- 1.7 Gebrek: het niet voldoen van de Software of een Dienst aan de Documentatie.
- 1.8 Implementatie: de werkzaamheden gericht op de inrichting en configuratie van de Software en overige werkzaamheden die nodig zijn om de Software gebruiksklaar op te leveren.
- 1.9 Onderhoud: het herstel van Gebreken in de Software en het ter beschikking stellen van eventuele nieuwe versies van de Software.
- 1.10 Ondersteuning: de door Otherside en Opdrachtgever Dienst tot het ter beschikking stellen van een helpdesk voor gebruikersvragen en storingsmeldingen en het – afhankelijk van het type servicecontract – oplossen van storingen en/of Gebreken en het verrichten van Onderhoud, een en ander zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de SLA.
- 1.11 Opdrachtgever: de wederpartij van Otherside.
- 1.12 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Otherside en Opdrachtgever, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot de door Opdrachtgever geaccepteerde offerte strekkende tot levering van Diensten door Otherside aan Opdrachtgever en de eventueel gesloten verwerkerovereenkomst tussen Otherside en Opdrachtgever.
- 1.13 Schriftelijk: per brief of per e-mail.
- 1.14 Service Level Agreement (SLA): de aparte overeenkomst waarin de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, waaronder de beschikbaarheid van de Software, nader zijn uitgewerkt.
- 1.15 Software: de in de Overeenkomst gespecificeerde software van Otherside en/of derden.

2. Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en Overeenkomsten met

Otherside. De toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Voor zover de uitvoering van de Overeenkomst tevens inhoudt het (door)leveren van producten en/of diensten van derden zijn de relevante (algemene) voorwaarden van de desbetreffende derden van toepassing. Zo is het gebruik van Software van derden onderworpen aan de eveneens van toepassing zijnde Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.

- 2.2 Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de Opdrachtgever van de Overeenkomst. Voor Overeenkomsten die langs elektronische weg (bijvoorbeeld per e-mail) tot stand komen geldt dat die eerst tot stand komen nadat een opdracht of bestelling van Opdrachtgever door Otherside Schriftelijk is bevestigd. Mondelinge afspraken zijn slechts geldig indien en nadat deze expliciet Schriftelijk zijn bevestigd door Otherside.

- 2.3 In geval van onderlinge tegenstrijdigheid is de volgende rangorde van toepassing (meer specifiek gaat voor algemeen): (1) een Overeenkomst, (2) Algemene Voorwaarden, (3) Aanvullende Gebruiksvoorwaarden, (4) de SLA.

3. Uitgangspunt van dienstverlening: partnership

- 3.1 Otherside wenst met haar klanten op basis van een partnership-gedachte te werken, waarbij over en weer rekening wordt gehouden met elkaars redelijke belangen. Deze wederkerigheid brengt met zich mee dat Otherside en Opdrachtgever elkaarte allen tijde behulpzaam zullen zijn om te trachten het maximale resultaat uit de onderlinge samenwerking te behalen.

- 3.2 Opdrachtgever realiseert zich echter dat Otherside voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk van is van (de goede werking van) producten en/of diensten van derden en/of de medewerking van Opdrachtgever.

A Van Otherside mag in dit kader worden verwacht dat zij de verantwoordelijkheid neemt over datgene waarover zij beslissende controle kan uitoefenen. Zo staat Otherside voor de kwaliteit van de Software en haar Diensten die zij ter beschikking stellen en levert en dat die zullen voldoen aan de afspraken in de Overeenkomst en/of SLA, maar kan zij geen vergaande verantwoordelijkheid nemen voor delen van de dienstverlening waarover zij geen controle heeft, zoals een werkende punt tot punt verbinding.

B Otherside verwacht in het licht van de partnershipgedachte dat Opdrachtgever haar eigen verantwoordelijkheid neemt voor de nakoming van haar verplichtingen. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtgever

- verantwoordelijk is voor: (a) haar eigen technische netwerkinfrastructuur alsook de beveiliging daarvan, welke infrastructuur zal blijven voldoen aan de eisen die Otherside stelt en/of bijstelt; (b) het tijdig verlenen van alle medewerking die noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten en verplichtingen door Otherside.
- 3.3 De door Otherside genoemde (lever)termijnen zijn gebaseerd op de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Otherside bekend waren. Tenzij nadrukkelijk anderszins is overeengekomen in de Overeenkomst zijn (lever)termijnen geen fatale termijnen. Overschrijding van een (lever)termijn leidt derhalve niet automatisch tot verzuim van Otherside.
- 3.4 Verzuim van Otherside kan slechts ontstaan nadat Opdrachtgever Otherside een reële laatste kans geeft door middel van een Schriftelijke ingebrekestelling, waarin een redelijke termijn voor de zuivering van de betreffende tekortkoming wordt gesteld en Otherside ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Otherside adequaat kan reageren.
- 4. Ter beschikking stellen Software**
- 4.1 Otherside zal de in de Overeenkomst bepaalde Software aan Opdrachtgever ter beschikking stellen onder de (gebruiks)voorwaarden zoals beschreven in de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en (voor wat betreft Software van Derden) de toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 4.2 Otherside zal deze Software alsmede de data van Opdrachtgever hosten in datacenters van gespecialiseerde hostingpartner(s) van Otherside. De Software en data worden gehost binnen de EER. Opdrachtgever erkent dat de ongestoorde werking van de Software afhankelijk is van externe (fysieke) factoren zoals interne en externe netwerken, geografische locatie en gebouwen. Gelet op deze afhankelijkheden kan Otherside niet garanderen dat de Software te allen tijde foutloos, vrij van Gebreken en zonder storingen zal functioneren. Otherside biedt in het kader van haar dienstverlening een SLA aan Opdrachtgever aan met daarin gedetailleerde afspraken over onder meer beschikbaarheid, service levels en reactie- en oplostijden met betrekking tot de Software. Otherside draagt ervoor zorg dat deze Software – naast eventuele andere in de SLA bepaalde garanties – het in de SLA opgenomen beschikbaarheidspercentage (uptime) realiseert. Daarnaast maakt Otherside een dagelijkse back-up van de Software, data en logfiles van Opdrachtgever op een remote-server, met de beschikbaarheid van een uitwijklocatie. De nadere uitwerking van deze verplichtingen is vastgelegd in de SLA.
- 4.3 Otherside zal Opdrachtgever de Authenticatiemiddelen verstrekken zodat Opdrachtgever toegang heeft tot de Software en haar data.
- 4.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (functioneel) beheer van de Software.
- 4.5 Otherside draagt zorg voor passende beveiligingsmaatregelen zoals nader bepaald in artikel 15, althans de Verwerkersovereenkomst, alsmede voor een beveiligde verbinding op basis van een SSL-certificaat. Opdrachtgever is echter verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik en beheer van de Authenticatiemiddelen. Als een gebruiker zich door middel van de Authenticatiemiddelen toegang verschaft tot de Software en data, zal Otherside ervan uit mogen gaan dat dit een geautoriseerde gebruiker is.
- 4.6 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de Software en Diensten en alle andere door of in opdracht van haar verrichte vormen van verwerking van de (persoons)gegevens in de Software en daarbuiten. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor dat zij (of haar medewerkers) geen onrechtmatige gegevens verwerkt of anderszins in het kader van het gebruik van de Software inbreuk maakt op de rechten van derden.
- 4.7 Otherside is niet aansprakelijk voor de onjuistheid, onvolledigheid of onrechtmatigheid van (de inhoud van) de met behulp van de Software opgeslagen informatie en/of (persoons)gegevens en evenmin voor een correcte en onbelemmerde datatransmissie met behulp van de Software, wijzigingen in, toevoegingen aan en/of het gebruik of andere verwerking van (persoons)gegevens en/of beschikbare informatie. Opdrachtgever vrijwaart Otherside tegen aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat de door Opdrachtgever en/of haar medewerkers in de Software opgeslagen gegevens, of de wijzigingen in, toevoegingen aan en/of het gebruik of andere verwerking van (persoons)gegevens en andere informatie door Opdrachtgever en/of haar medewerkers onrechtmatig is. Opdrachtgever zal Otherside alle redelijke kosten en andere schade die zij als gevolg van dergelijke aanspraken lijdt op eerste daartoe strekkend Schriftelijk verzoek, vergezeld van een duidelijke specificatie, vergoeden.
- 4.8 Mocht Otherside ervan in kennis worden gesteld dat enige informatie die Opdrachtgever en/of haar medewerkers door middel van de Software heeft c.q. hebben opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig

- is, dan behoudt Otherside zich het recht voor om die informatie onmiddellijk te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal Otherside aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen. Opdrachtgever vrijwaart Otherside in dit verband voor alle aanspraken van haar medewerkers en/of Derden, waaronder begrepen vorderingen tot schadevergoeding, die jegens Otherside worden ingesteld.
- 4.9 Wanneer Otherside dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de Software, het doen van noodzakelijk (preventief) onderhoud, het herstel van Gebreken en het verhelpen van storingen of aanpassing en verbetering van de Software van Otherside of Derden, dan wel indien Opdrachtgever in strijd met de wet handelt, behoudt Otherside zich het recht voor om te allen tijde de Software tijdelijk buiten gebruik te stellen. Otherside zal een dergelijke buitengebruikstelling uiteraard zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Doordat voornoemde buitengebruikstelling in het belang is van Opdrachtgever zal Otherside nimmer tot nakoming, compensatie of schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn. Opdrachtgever zal in dit verband eventuele aanpassingen en wijzigingen aanvaarden en de instructies van Otherside inzake hun implementatie opvolgen, zodat de kwaliteit van de Software en Diensten behouden blijft of verbeterd wordt.
- 4.10 Otherside spant zich ervoor in dat specifieke wet- en regelgeving zo goed mogelijk ondersteund wordt in de Software. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving volledig na te leven.
- 5. Ontwikkeling van software**
- 5.1 Indien de Overeenkomst de ontwikkeling en implementatie van (maatwerk)software behelst, zal Otherside deze werkzaamheden met zorg uitvoeren overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen specificaties en eventueel door Opdrachtgever verstrekte informatie, documentatie en ontwerpen. Tenzij partijen anders overeenkomen, zal Otherside in co-creatie met Opdrachtgever software ontwikkelen conform een ontwikkelmethode die zich kenmerkt door het ontwerpen van (onderdelen van) de software op iteratieve wijze (bijvoorbeeld Scrum). Daarbij geldt dat partijen aanvaarden dat de specificaties van de software vooraf niet of niet geheel zijn uitgewerkt en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in goed overleg kunnen worden aangepast, onder meer ten behoeve van een volgende iteratie. De op te leveren software zal voldoen aan de laatst overeengekomen (set van) specificaties.
- 6. Implementatie**
- 6.1 De Implementatie zal door Otherside in samenwerking met Opdrachtgever plaatsvinden overeenkomstig de daartoe gemaakte afspraken in de Overeenkomst of een ander document (plan van aanpak of implementatieplan).
- 6.2 Opdrachtgever zal in dit verband alle noodzakelijke medewerking verlenen aan Otherside, waaronder begrepen het tijdig verstrekken van de door Otherside gevraagde en benodigde informatie, alsmede alle overige door Otherside noodzakelijk geachte medewerking verlenen.
- 6.3 Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door factoren waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is dan dienen de daaruit voor Otherside voortvloeiende kosten tegen de gebruikelijke tarieven van Otherside door Opdrachtgever te worden vergoed.
- 7. Acceptatie**
- 7.1 Indien partijen een acceptatieregeling zijn overeengekomen, gelden de Software en/of de Diensten als geaccepteerd na het succesvol doorlopen van die acceptatieregeling.
- 7.2 Indien partijen geen acceptatieregeling zijn overeengekomen, zullen de geleverde Diensten als geaccepteerd worden beschouwd zodra de Diensten zijn verricht en zal de ter beschikking gestelde Software na afronding van de Implementatie als geaccepteerd worden beschouwd zodra deze door Opdrachtgever in gebruik is genomen, dan wel – bij gebreke van (tijdelijke) ingebruikname – in ieder geval na verloop van 15 dagen na het moment van oplevering door Otherside.
- 7.3 Indien is overeengekomen dat de Dienst in fasen wordt uitgevoerd, kan Otherside de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd en aan de daarbij behorende betalingsverplichtingen heeft voldaan. Indien Otherside de bedoelde en vereiste Schriftelijke goedkeuring niet binnen 30 kalenderdagen heeft ontvangen, wordt de uitvoering van dat deel van de Dienst als goedgekeurd beschouwd.
- 8. Onderhoud en Ondersteuning**
- 8.1 Otherside biedt Ondersteuning aan Opdrachtgever en zal Onderhoud plegen op de Software. Een ander zal plaatsvinden overeenkomstig de Service Level Agreement. Ten aanzien van Software van Derden is

- Otherside slechts gehouden tot het verlenen van Ondersteuning en Onderhoud zolang en voor zover de betreffende Derde die Software ondersteunt en onderhoudt.
- 8.2 Noodzakelijke aanpassingen aan de Software en databases op grond van wijzigingen in wet- en regelgeving zal Otherside als onderdeel van het Onderhoud niet separaat in rekening brengen, tenzij de desbetreffende wijzigingen naar het oordeel van Otherside majeure aanpassingen betreft of majeure consequenties heeft voor de inrichting van de Software en database. In een dergelijke situatie kan niet van Otherside gevergd worden om deze aanpassingen zonder meerkosten uit te voeren.
- 9. Vergoedingen en betaling**
- 9.1 De door Opdrachtgever aan Otherside verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Software en/of Dienst(en) staan vermeld in de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van nacalculatie tegen de geldende uurtarieven van Otherside op basis van de werkelijk bestede uren of delen daarvan.
- 9.2 Indien Otherside haar werkzaamheden uitvoert op de locatie van Opdrachtgever, worden (onafhankelijk van de werkzaamheden) minimaal vier (4) uur per dag in rekening gebracht.
- 9.3 Indien Otherside op verzoek van Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden uitvoert, komen deze werkzaamheden als meerwerk voor vergoeding in aanmerking. Dergelijke werkzaamheden zullen tegen de dan geldende uurtarieven op basis van nacalculatie door Otherside worden uitgevoerd.
- 9.4 Alle door Otherside genoemde bedragen en tarieven zijn in euro, exclusief BTW en andere heffingen of leges van overheidswege, alsmede inclusief reis- en verblijfkosten.
- 9.5 Otherside behoudt zich het recht voor al haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per kalenderjaar te wijzigen overeenkomstig de CPI-loonindex. Daarnaast heeft Otherside te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van Derden en andere toeleveranciers van Otherside aan Opdrachtgever door te berekenen.
- 9.6 Opdrachtgever zal de verschuldigde vergoedingen binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft bij tijdige betaling, is Opdrachtgever van rechtswege, na schriftelijke ingebrekestelling, in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur tot en met de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de overige rechten van Otherside. Alle eventuele kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke (waaronder in ieder geval begrepen incassokosten en executiekosten), die door Otherside worden gemaakt om de nakoming van de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever af te dwingen, komen ten laste van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden hierbij vastgesteld op 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 350,00.
- 10. Duur, beëindiging en gevolgen van beëindiging**
- 10.1 De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van één (1) jaar. Tenzij anderszins is overeengekomen wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één (1) jaar.
- 10.2 Beide partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) kalendermaanden. Voortijdige en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door Partijen is niet mogelijk.
- 10.3 Onverminderd haar wettelijke rechten zijn Partijen bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, zonder tot enige restitutie dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien: (a) ten aanzien van Wederpartij al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend; (b) faillissement wordt aangevraagd of Wederpartij failliet wordt verklaard; (c) indien de onderneming van Wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen; (d) fraude door onderneming, directie of hoger management en fraude door medewerker, tenzij de onderneming aantoonbaar alles gedaan te hebben om deze fraude te voorkomen; (e) de andere partij op zodanige wijze in de publiciteit komt, dat voortzetten van de overeenkomst – in verband met mogelijke eigen reputatieschade – in redelijkheid niet kan worden gevraagd.
- 10.4 Partijen zijn bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te beëindigen, indien één van de partijen de verplichtingen uit de Overeenkomst, binnen een redelijk termijn, na schriftelijke ingebrekestelling niet of niet volledig nakomt.
- 10.5 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigt door middel van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Dienst heeft ontvangen van Otherside, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen

- voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever aantoonst dat Otherside ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Otherside vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van een Dienst reeds naar behoren heeft uitgevoerd of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 10.6 Otherside zal na kennisname van het eindigen van de Overeenkomst alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de soepele overstap naar een nieuw systeem door Opdrachtgever, bestaande uit hetter beschikking stellen van alle bestanden en data van Opdrachtgever aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen Derde. Otherside zal alle bestanden en data van Opdrachtgever maximaal 60 dagen nadat de overeenkomst is beëindigd als gevolg van opzegging of ontbinding opslaan en beschikbaar houden zodat Opdrachtgever (of de door Opdrachtgever aangewezen Derde) zijn bestanden en data kan opvragen of vernietigen. Na ommekomst van die termijn zal Otherside de bestanden en data verwijderen tenzij Opdrachtgever Otherside Schriftelijk verzoekt om de bestanden en data gedurende een alsdan nader door Opdrachtgever te bepalen aanvullende termijn te bewaren. Na afloop van voornoemde aanvullende termijn zal Otherside de bestanden en data alsnog verwijderen. Het bewaren van de bestanden en data gedurende de aanvullende bewaartermijn is onder uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- 10.7 Vanaf het moment van beëindiging van de Overeenkomst om welke reden en op welke grond ook, zal Opdrachtgever – tenzij uitdrukkelijk anderszins wordt overeengekomen - het gebruik van alle ter beschikking gestelde Software onmiddellijk staken en gestaakt houden. Indien de bestanden en data opgeslagen zijn in systemen van derden zal het voorgaande gelden overeenkomstig de voorwaarden en beperkingen uit de toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden. De redelijke kosten verbonden aan de werkzaamheden die voor Otherside uit dit artikel voortvloeien, zullen door Opdrachtgever worden vergoed tegen de dan geldende uurtarieven van Otherside.
- 10.8 Indien gewenst door Opdrachtgever, kan zij na het eindigen van de Overeenkomst aan Otherside verzoeken om de Overeenkomst met maximaal zes (6) maanden te verlengen, tenzij anders door Partijen overeengekomen. Na akkoord daartoe van Otherside zal Otherside haar medewerking daaraan verlenen, met dien verstande dat het gebruik van de Software door Opdrachtgever alsdan beperkt is tot leesrechten.

De additionele kosten voor Opdrachtgever bedragen in dat geval 50% van het laatst overeengekomen tarief naar rato van de aanvullende gebruiksperiode.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1 De totale aansprakelijkheid van Otherside voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat Otherside of een persoon door wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst of uit welke andere hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door de verzekering van Otherside wordt uitgekeerd, althans tot €50.000,- (vijftig duizend euro) per gebeurtenis en €250.000,- (tweehonderd vijftig duizend euro) voor alle gebeurtenissen tezamen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- A redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Otherside aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
 - B redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Otherside op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; het voornoemde geldt niet indien sprake is van vertraging ten gevolge van een aan Opdrachtgever te wijten oorzaak;
 - C 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 deze voorwaarden;
 - D redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonst dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.2 Aansprakelijkheid van Otherside voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 11.1 uit welken hoofde dan ook.
- 11.3 De beperkingen van aansprakelijkheid uit dit artikel zijn niet van toepassing in geval de schade van

- Opdrachtgever veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Otherside.
- 11.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Otherside in verzuim moet zijn overeenkomstig artikel 3.4 en Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan bij Otherside meldt.
- 12. Overmacht**
- 12.1 Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is Otherside niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien de schade het gevolg is van of indien partijen gehinderd worden door overmacht. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening en/of communicatienetwerken, computervirussen, en al dan niet toerekenbare tekortkoming van door Otherside ingeschakelde Derden, alsmede alle andere omstandigheden die buiten de macht van Otherside liggen.
- 12.2 Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee (2) maanden of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Indien sprake is van een situatie van overmacht, zal de partij die zich daarop beroept daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken Schriftelijk aan de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen.
- 13. Intellectuele eigendom en vrijwaring**
- 13.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de ter beschikking gestelde of door Otherside voor Opdrachtgever ontwikkelde Software, alsmede de door Otherside geleverde Diensten, Documentatie, berusten uitsluitend bij Otherside en/of bij derden – voor zover het Software of Documentatie van derde betreft. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief niet-overdraagbaar gebruiksrecht, een en ander onder de voorwaarde van volledige en tijdige nakoming door Opdrachtgever van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en eventueel toepasselijke Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 13.2 Tenzij anderszins is overeengekomen in de Overeenkomst mag Opdrachtgever de ter beschikking gestelde Software uitsluitend in en ten behoeve van de eigen organisatie gebruiken voor het daarmee in de Overeenkomst beoogde doel. Enig ander gebruik waaronder begrepen het ter beschikking stellen van de Software aan derden is zonder voorafgaande toestemming van Otherside niet toegestaan.
- 13.3 Otherside vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een Derde die gebaseerd is op de bewering dat de Software van Otherside inbreuk zou maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever (a) Otherside onverwijld Schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering; en (b) de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Otherside. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Otherside verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de Software heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de Software van Otherside inbreuk maakt op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Otherside een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Otherside zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige Software, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrechten behoeve van Opdrachtgever. Indien Otherside naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Otherside het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Otherside zal haar keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Opdrachtgever.
- 13.4 Opdrachtgever realiseert zich dat Otherside Software van Derden ter beschikking stelt ten aanzien waarvan Otherside geen zeggenschap of invloed heeft of heeft gehad bij de totstandkoming en/of aanpassing daarvan. De vrijwaring van Otherside uit artikel 13.3 geldt derhalve niet voor Software van Derden. Ten aanzien daarvan gelden de eventuele vrijwarringsvoorwaarden uit de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 14. Geheimhouding**
- 14.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie (tariefafspraken, programmatuurlijsten, documentatie, benchmarktesten, specificaties, objectcodes,

- broncodes en machine-leesbare kopieën van de programmatuur, Authenticatiemiddelen daaronder begrepen) van Partijen en/of Derden die zij in het kader van de Overeenkomst of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Partijen is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 14.2 Partijen zullen met haar personeelsleden en/of voor haar werkzame derden, die feitelijk toegang kunnen verkrijgen tot de in het artikellid hiervoor bedoelde gegevens, dezelfde geheimhoudingsplicht overeenkomen en staat jegens Wederpartij in voor de nakoming daarvan door haar personeelsleden en/of derden en zal Wederpartij schadeloos stellen voor alle schade die zij lijdt als gevolg van een onverhoopte schending daarvan.
- 15. Verwerking persoonsgegevens**
- 15.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt (bijvoorbeeld personeel van Opdrachtgever). Opdrachtgever zal in dat kader en op grond van toepasselijke privacywetgeving (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) als verantwoordelijke/ verwerkingsverantwoordelijke worden aangemerkt en Otherside als bewerker/verwerker.
- 15.2 Opdrachtgever verleent hierbij aan Otherside de opdracht om die persoonsgegevens namens haar te verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst. Otherside zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken overeenkomstig een separaat af te sluiten verwerkersovereenkomst.
- 15.3 In het geval geen separate verwerkersovereenkomst wordt gesloten zal Otherside (a) de desbetreffende persoonsgegevens uitsluitend verwerken in het kader van de opdracht die voortvloeit uit de Overeenkomst en overigens de alle persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Onverminderd de eigen verplichting van Opdrachtgever tot het treffen van adequate beveiligingsmaatregelen zal Otherside (b) passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever is (c) ermee bekend dat Otherside voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt van (opslag)diensten van derden en gaat daar bij voorbaat mee akkoord. Voor zover Otherside (d) persoonsgegevens laat verwerken door (een) derde(n), zal Otherside met de betreffende derde een verwerkersovereenkomst sluiten. Opdrachtgever is (e) gerechtigd om de naleving van deze verplichtingen door Otherside te (doen) controleren. De daaraan verbonden kosten zullen voor rekening komen van Opdrachtgever. Otherside zal in geval er geen separate verwerkersovereenkomst gesloten is, uitsluitend voor Opdrachtgever aansprakelijk zijn conform het in deze Algemene Voorwaarden gestelde in artikel 11.
- 15.4 Opdrachtgever staat er jegens Otherside voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving plaatsvindt, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een Derde. Opdrachtgever vrijwaart Otherside en zal haar volledig schadeloos stellen tegen elke rechtsvordering van (een) Derde(n), uit welke hoofde dan ook, in verband met deze persoonsgegevensverwerkingen.
- 15.5 Indien zich bij Otherside (onverhoopt) een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen voordoet, zal Otherside Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van Otherside in dat geval zelf doeltreffende maatregelen te nemen teneinde de uit het incident voortvloeiende negatieve gevolgen zo veel mogelijk ongedaan te maken en verdere negatieve gevolgen zo veel mogelijk te beperken. Otherside houdt een logboek bij van de incidenten als bedoeld in het vorige lid, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke incidenten zijn genomen, en geeft daar op verzoek van Opdrachtgever inzage in. Voor zover Opdrachtgever het noodzakelijk acht de betrokkenen te informeren over één of meer incidenten als bedoeld in de voorgaande artikelen zal Otherside daaraan alle redelijke medewerking verlenen.
- 16. Toepasselijk recht, bevoegde rechter**
- 16.1 Op alle Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.2 Alle geschillen, voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomsten deze Algemene Voorwaarden die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank te 's-Hertogenbosch, tenzij partijen in het kader van een specifiek geschil alsnog mediation of arbitrage overeenkomen.