

Algemene Voorwaarden

Qics B.V., handelend onder de naam Fortes Group

Dit zijn de algemene voorwaarden van Qics B.V., handelend onder de naam Fortes Group, gevestigd aan Valkenburgseweg 89, 2223KC in Katwijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 28084368 (hierna aangeduid als “**Fortes**”). Raadpleeg www.fortesgroup.com voor meer informatie.

Artikel 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

- 1.1 **Aanvullende Voorwaarden Service Levels:** de aanvullende voorwaarden zoals zijn opgenomen in Module C van deze Algemene Voorwaarden, die betrekking hebben op de service en het onderhoud van de Software.
- 1.2 **Aanvullende Voorwaarden Persoonsgegevens:** de aanvullende voorwaarden zoals zijn opgenomen in module D van deze Algemene Voorwaarden, die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens.
- 1.3 **Account:** de gebruikersnaam, het wachtwoord en eventuele andere autorisatiemiddelen die een Eindgebruiker nodig heeft om in te kunnen loggen op – en gebruik te kunnen maken van – bepaalde onderdelen van de Diensten.
- 1.4 **Afnemer:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst met Fortes sluit.
- 1.5 **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden van Fortes, inclusief alle modules en eventuele bijlagen, die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- 1.6 **Back-up:** een reservekopie van de Data of de Diensten die door Fortes kan worden teruggezet in het geval van Incidenten.
- 1.7 **Beschikbaar(heid):** de tijdsperiode waarin de Diensten gedurende een bepaalde maand benaderd kunnen worden via het internet, uitgedrukt in een percentage.
- 1.8 **Data:** alle gegevens die met gebruik van de Diensten worden opgeslagen, dan wel die anderszins door Afnemer bij Fortes worden aangeleverd om via de Diensten te worden opgeslagen.
- 1.9 **Diensten:** alle werkzaamheden die Fortes voor Afnemer zal verrichten onder de Overeenkomst, zoals beschreven in de offerte of het aanbod van Fortes. Deze werkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit (i) het configureren of aanpassen van de Software, (ii) het verzorgen van de hosting en het beheer daarvan, (iii) het verrichten van onderhoud, (iv) het verzorgen van trainingen, (v) het leveren van consultancy, en (vi) het bieden van ondersteuning aan Eindgebruikers.
- 1.10 **Eindgebruikers:** iedere natuurlijke persoon die onder de Overeenkomst gebruik maakt van de Diensten, al dan niet middels zijn of haar Account.
- 1.11 **Functionaliteit:** specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing binnen de Diensten mogelijk maken.
- 1.12 **Gepland Onderhoud:** alle reguliere onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de Diensten die niet kwalificeren als Spoedonderhoud.
- 1.13 **Impact:** de (ernst van de) gevolgen van een Incident voor Afnemer.
- 1.14 **Incident:** het substantieel niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van niet-Beschikbaarheid, die niet het gevolg is van Onderhoud.
- 1.15 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.16 **Klantdata:** alle gegevens die door Afnemer of individuele Eindgebruikers worden opgeslagen met de Diensten, of die anderszins door Afnemer aan Fortes beschikbaar worden gesteld in het kader van de Overeenkomst.

- 1.17 **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, software, gegevens, documentatie, concepten, teksten, afbeeldingen, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest in de ruimste zin van het woord.
- 1.18 **Onderhoud:** alle door Fortes te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder zowel Gepland Onderhoud als Spoedonderhoud worden begrepen.
- 1.19 **Openingstijden:** de gebruikelijke openingstijden van Fortes zoals vermeld in artikel 30 van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.20 **Oplostijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Afnemer een melding van een Incident indient en het moment waarop Fortes een tijdelijke oplossing aan Afnemer heeft voorgesteld dan wel een definitieve oplossing voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.
- 1.21 **Overeenkomst:** de volledige tussen Fortes en Afnemer gesloten overeenkomst, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend de offerte of het aanbod van Fortes, waar deze Algemene Voorwaarden een integraal onderdeel van uitmaken.
- 1.22 **Prioriteit:** de prioriteit die aan een Incident wordt toegekend op basis van de Impact.
- 1.23 **Reactietijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Afnemer een melding van een Incident indient en het moment waarop Fortes een eerste inhoudelijke reactie geeft.
- 1.24 **Responstijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er een verzoek wordt gedaan en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.
- 1.25 **Software:** alle software die Fortes onder de Overeenkomst levert, met inbegrip van eventuele (maatwerk)aanpassingen, ongeacht de vorm waarin de software aan Afnemer beschikbaar wordt gesteld.
- 1.26 **Spoedonderhoud:** onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van Incidenten, waarbij gelet op de Impact en Urgentie van het Incident direct ingrijpen van Fortes vereist is.
- 1.27 **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen partijen gesloten Overeenkomsten, ook als deze bij een toekomstige offerte of een toekomstig aanbod niet opnieuw aan Afnemer ter hand worden gesteld.
- 2.2 De Algemene Voorwaarden zijn opgebouwd uit een algemeen deel en een aantal aanvullende modules. De voorwaarden uit het algemeen deel zijn van toepassing op iedere Overeenkomst die Fortes met Afnemer sluit. Afhankelijk van de afgenomen Diensten kunnen aanvullend een of meerdere modules van toepassing zijn. Bij tegenstrijdigheden tussen het algemene deel en een specifieke module, prevaleren de afspraken uit de desbetreffende module.
- 2.3 De Overeenkomst tussen partijen kan bestaan uit verschillende documenten. Deze documenten gelden in beginsel aanvullend op elkaar. In het geval van tegenstrijdigheden geldt echter steeds de hieronder vermelde rangorde, waarbij het eerdergenoemde document voorrang heeft op het later genoemde document:
 - a. de tussen partijen overeengekomen schriftelijke aanvullingen en/of afwijkingen ten aanzien van onderstaande documenten;
 - b. de geaccordeerde offerte en/of het geaccordeerd aanbod;
 - c. deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Fortes zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na de datum die in de offerte of het aanbod is vermeld. Fortes is niet verplicht om een

- aanvaarding aan te nemen na het verstrijken van deze termijn, maar als Fortes daartoe overgaat, geldt de offerte of het aanbod als aanvaard.
- 3.2 Als Fortes een offerte of aanbieding baseert op gegevens of informatie afkomstig van Afnemer welke onjuist blijken te zijn, heeft Fortes het recht om de offerte, het aanbod of de reeds tot stand gekomen Overeenkomst daarop aan te passen dan wel om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
- 3.3 Fortes is niet gebonden aan een door Afnemer uitgebrachte afwijkende aanvaarding van de offerte of het aanbod, ook niet wanneer de afwijking slechts ondergeschikte aspecten betreffen zoals bedoeld in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: “BW”).

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Nadat Afnemer de offerte of het aanbod heeft aanvaard, zal Fortes zich inspannen om de Diensten zo spoedig mogelijk te leveren, conform de Overeenkomst. Eventuele door Fortes genoemde termijnen zijn steeds indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 4.2 Fortes levert de Diensten aan Afnemer conform de service levels zoals zijn toegezegd in Module C van deze Algemene Voorwaarden, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst.
- 4.3 Fortes heeft het recht om de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en om de verschillende fasen afzonderlijk aan Afnemer te factureren.
- 4.4 Fortes heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, komen alleen voor rekening van Afnemer als dit vooraf is overeengekomen.
- 4.5 Fortes zal bij de uitvoering van de Overeenkomst rekening houden met redelijke verzoeken van Afnemer, of gemotiveerd aangeven waarom hij dit niet doet. Als Afnemer ondanks deze motivatie staat op het doorvoeren van het verzoek, zal Fortes (voor zover het verzoek redelijkerwijs uitvoerbaar is) de werkzaamheden uitvoeren op risico van Afnemer.
- 4.6 Afnemer is gehouden te doen en laten wat redelijkerwijs nodig is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Afnemer er zorg voor dat alle informatie en Materialen waarvan Fortes aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Afnemer hoort te begrijpen dat deze nodig zijn, tijdig en kosteloos aan Fortes beschikbaar worden gesteld.
- 4.7 Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan Fortes verstrekte informatie en Materialen. Fortes heeft het recht maar niet de verplichting om deze op juistheid en volledigheid te onderzoeken. Indien blijkt dat de informatie of Materialen onjuistheden bevatten of onvolledig zijn, heeft Fortes het recht om de Diensten op te schorten totdat Afnemer de tekortkomingen heeft verholpen.
- 4.8 Afnemer is verplicht om bij het gebruik van de Diensten alle redelijke adviezen en instructies van Fortes op te volgen.

Artikel 5. Acceptatietest

- 5.1 Indien dit is overeengekomen of voortvloeit uit de aard van de Diensten, kan Afnemer (de resultaten van) de Diensten onderwerpen aan een acceptatietest. Afnemer zal de acceptatietest uitvoeren conform het in dit artikel bepaalde.
- 5.2 Partijen zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de Overeenkomst schriftelijk vastleggen aan welke vereisten de Diensten moeten voldoen. Fortes zal vervolgens de Overeenkomst uitvoeren en de Diensten opleveren bij Afnemer.
- 5.3 Afnemer zal binnen 14 dagen na oplevering door Fortes een acceptatietest uitvoeren en de Diensten schriftelijk goed- of afkeuren. Indien Afnemer niet binnen deze termijn de Diensten afkeurt, of indien Afnemer de Diensten operationeel in gebruik neemt, worden deze geacht te zijn aanvaard. Afnemer dient een eventuele afkeuring voldoende te motiveren, zodat Fortes de mogelijkheid heeft om eventuele gebreken te herstellen.
- 5.4 Afnemer kan de Diensten slechts afkeuren indien deze niet voldoen aan de overeengekomen vereisten of specificaties. Afnemer zal zijn goedkeuring niet onthouden

- op grond van kleine gebreken, maar dergelijke gebreken zullen door Fortes desalniettemin zo spoedig mogelijk na acceptatie worden hersteld.
- 5.5 In het geval van afkeuring zal Fortes zich maximaal inspannen om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan Fortes doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door aanpassingen door te voeren. Afnemer zal vervolgens opnieuw een acceptatietest uitvoeren conform lid 3 van dit artikel.
- 5.6 De kosten voor eventuele herstelwerkzaamheden komen voor rekening van Afnemer, tenzij partijen voor de Diensten een vaste prijs zijn overeengekomen.
- 5.7 Als de Diensten door Afnemer herhaaldelijk (ten minste 3 keer) worden afgekeurd en één van de partijen verdere aanpassing niet meer zinvol acht, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk en met directe ingang op te zeggen. Afnemer is in dat geval alleen gehouden tot vergoeding van de reeds door Fortes verrichte werkzaamheden, maar heeft niet het recht om de Diensten te blijven gebruiken.
- 5.8 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Fortes de uitvoering van de Diensten in een volgende fase opschorten totdat Afnemer de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.9 Na acceptatie van de Diensten door Afnemer vervalt de aansprakelijkheid van Fortes voor eventuele gebreken in het opgeleverde. Wel kan Fortes onderhoud voor Afnemer verrichten als dit onderdeel is van de Overeenkomst.

Artikel 6. Consultancy en trainingen

- 6.1 Indien de Diensten bestaan uit het leveren van consultancy of trainingen dan kan Afnemer, met uitzondering van de in lid 4 van dit artikel, kosteloos de overeengekomen werkzaamheden annuleren of verplaatsen, indien Afnemer dit twee of meer kalenderdagen vóór de beoogde aanvang schriftelijk aankondigt c.q. aanvraagt.
- 6.2 Indien Afnemer de overeengekomen consultancy of training binnen 48 uren vóór de beoogde aanvang van de werkzaamheden annuleert of wenst te verplaatsen, dan is Fortes gerechtigd om 50% van de kosten, die Fortes zonder annulering of verplaatsing had gerekend, in rekening te brengen bij Afnemer. De kosten als bedoeld in lid 4 van dit artikel worden niet berekend in dit percentage en kunnen aanvullend en voor het volle bedrag in rekening worden gebracht bij Afnemer.
- 6.3 Indien Afnemer de overeengekomen consultancy of training binnen 24 uren vóór de beoogde aanvang van de afzegt of wenst te verplaatsen, dan is Fortes gerechtigd alle kosten die Fortes zonder annulering of verplaatsing had gerekend, in rekening te brengen bij Afnemer.
- 6.4 Ongeacht het moment aanvragen van verplaatsing of aankondigen van annulering, komen eventuele reeds alle door Fortes gemaakte onkosten die niet ongedaan gemaakt kunnen worden (zoals niet-annuleerbare reserveringen voor de reis en het verblijf van consultants) voor rekening van Afnemer.
- 6.5 Een annulering en verplaatsing van consultancy of een training dient steeds per e-mail bij Fortes te worden aangekondigd c.q. aangevraagd via support@milestones.fortesgroup.com.

Artikel 7. Intellectuele Eigendomsrechten

- 7.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Software en andere Materialen die Fortes onder de Overeenkomst ontwikkelt of levert berusten bij Fortes of diens toeleveranciers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.2 Afnemer verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Software en andere Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, en uitsluitend voor eigen gebruik.
- 7.3 Het is Afnemer niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de Software en andere Materialen, dan wel om enige aanduidingen van Intellectuele Eigendomsrechten daaruit te verwijderen of aan te passen.

- 7.4 Afnemer heeft uitdrukkelijk geen recht op toegang tot de broncode c.q. de bronbestanden van de Software en andere Materialen, behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 7.5 Het is Afnemer niet toegestaan om de Software en andere Materialen te reverse engineeren (bijvoorbeeld door middel van decompilatie), behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 7.6 Fortes kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Software of Materialen. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn genomen, is het Afnemer niet toegestaan om deze te ontwijken of te verwijderen.

Artikel 8. Klantdata

- 8.1 Alle rechten op Klantdata berusten bij Afnemer. Fortes zal Klantdata enkel gebruiken voor zover dit nodig is ten behoeve van de levering van de Diensten.
- 8.2 Indien en voor zover de Klantdata bestaan uit persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), zijn op de verwerking hiervan de afspraken van toepassing zoals neergelegd in module D.
- 8.3 Indien de Overeenkomst eindigt, ongeacht de reden van beëindiging, zal Fortes de Klantdata zo spoedig mogelijk vernietigen of verwijderen, echter met inachtneming van het bepaalde in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 9. Exit-regeling

- 9.1 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, kan Fortes op verzoek van Afnemer een kopie van de Klantdata aanleveren in een daarvoor gebruikelijk bestandsformaat en op een daarvoor gebruikelijke wijze. Fortes kan de hierbij gemaakte kosten afzonderlijk bij Afnemer in rekening brengen.
- 9.2 Afnemer dient het hiervoor bedoelde verzoek vóór de datum waarop de Overeenkomst eindigt schriftelijk bij Fortes in te dienen. Fortes is pas gehouden om medewerking te verlenen aan het verzoek indien alle door Afnemer verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.
- 9.3 Fortes heeft het recht om alle Klantdata en bijbehorende omgevingen van de overeenkomst te verwijderen nadat de kopie zoals hiervoor beschreven bij Afnemer is aangeleverd en Afnemer de ontvangst hiervan heeft bevestigd. Indien Afnemer geen verzoek indient zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, heeft Fortes het recht om na 120 kalenderdagen na beëindiging van de Overeenkomst de Klantdata en bijbehorende omgevingen te verwijderen.

Artikel 10. Geheimhouding

- 10.1 Partijen zullen elkaars Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze wordt verstrekt.
- 10.2 De ontvangende partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie van de verstrekken partij eenzelfde niveau van bescherming krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 10.3 Partijen leggen de hiervoor beschreven verplichting met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie ook op aan hun werknemers en eventuele ingeschakelde derden.
- 10.4 De plicht tot het geheimhouden van Vertrouwelijke Informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende partij kan bewijzen dat deze:
 - a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende partij;
 - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekken partij zou schenden door de verstrekking;
 - c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten; of

- d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekken de partij is ontwikkeld door de ontvangende partij.
- 10.5 Indien een partij een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekken de partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan. Indien de verstrekken de partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

Artikel 11. Betalingsvoorwaarden

- 11.1 Als compensatie voor de Diensten is Afnemer de prijzen verschuldigd zoals opgenomen in de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door Fortes genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 11.2 Fortes heeft het recht om de Diensten vooraf te factureren. Afnemer stemt hierbij in met elektronische facturatie door Fortes. Voor alle door Fortes verstuurd e facturen geldt een betaaltermijn van 14 dagen.
- 11.3 Indien Afnemer het niet eens is met de inhoud van een factuur, heeft Afnemer het recht om het betwiste (maar niet het overige) deel van de factuur op te schorten. Een eventuele betwisting dient binnen de betaaltermijn schriftelijk aan Fortes kenbaar te worden gemaakt. Fortes zal na betwisting zo spoedig mogelijk beoordelen of dit al dan niet terecht is. Als de betwisting onterecht blijkt, zal Afnemer het openstaande bedrag alsnog binnen 14 dagen voldoen.
- 11.4 Indien Afnemer, behoudens de situatie beschreven in het vorige lid, een factuur niet of niet volledig binnen de betalingstermijn voldoet, is hij van rechtswege in verzuim. Fortes is in een zodanig geval gerechtigd om (i) bij Afnemer over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransactie in rekening te brengen, en (ii) de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten tot het openstaande bedrag volledig door Afnemer is voldaan.
- 11.5 Indien Afnemer een openstaande factuur na aanmaning of ingebrekestelling wederom niet voldoet, heeft Fortes het recht om de vordering uit handen te geven. Eventuele door Fortes gemaakte buitengerechterlijke en gerechterlijke kosten, waaronder de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders en incassobureaus, komen in dat geval volledig voor rekening van Afnemer.
- 11.6 Fortes is gerechtigd jaarlijks zijn tarieven aan te passen op basis van de CBS-consumumentenprijsindex alle huishoudens, reeks 2015=100, van oktober ten opzichte van oktober van het voorafgaande jaar.
- 11.7 Afnemer is niet gerechtigd om de op hem rustende betalingsverplichtingen te verrekenen met enige vorderingen op Fortes, uit welke hoofde dan ook.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

- 12.1 De aansprakelijkheid van Fortes voor schade of andere vorderingen als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming (met inbegrip van schendingen van garanties of vrijwaringen), een onrechtmatige daad of op enige andere grond, is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat Afnemer onder de Overeenkomst aan Fortes verschuldigd is (exclusief btw) over een periode van 12 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade en tot een maximum van 250.000 euro per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen. Bij de berekening van het hiervoor bedoelde maximum worden eenmalige kosten (bijvoorbeeld in verband met implementatiekosten) nadrukkelijk niet meegerekend.
- 12.2 Onverminderd het hiervoor bepaalde is Fortes nadrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in het onderhavige geval verstaan:

- gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 12.3 De aansprakelijkheid van Fortes wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Fortes onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke wordt gesteld door Afnemer, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt geboden en Fortes ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Fortes in staat is om adequaat te reageren.
- 12.4 Enige in de Overeenkomst opgenomen beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid van Fortes komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Fortes, dan wel dood of lichamelijk letsel.

Artikel 13. Overmacht

- 13.1 Fortes is niet verplicht tot nakoming van de Overeenkomst indien de nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht.
- 13.2 Onder overmacht wordt door partijen in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: brand, overstromingen, stakingen, stroomstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, overmacht van toeleveranciers van Fortes, netwerkaanvallen, in- en uitvoerbelemmeringen, oorlog en terreur. Eventuele liquiditeitsproblemen van Afnemer kwalificeren niet als overmacht.
- 13.3 Voor zover Fortes ten tijde van het ontstaan van de overmacht reeds een deel van de Overeenkomst is nagekomen of alsnog kan nakomen, en aan dit gedeelte een zelfstandige waarde toekomt, heeft Fortes het recht om het nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk uit te voeren en aan Afnemer te factureren.
- 13.4 In het geval van overmacht kan Fortes de uitvoering van de Overeenkomst opschorten zolang de situatie voortduurt. Indien de situatie langer duurt dan 3 maanden, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens de andere partij.

Artikel 14. Duur en beëindiging

- 14.1 Indien de Overeenkomst uitsluitend betrekking heeft op het leveren van bepaalde Diensten die eindigen door het volbrengen van specifieke werkzaamheden of taken (oftewel als het een “eenmalige overeenkomst” betreft), is de looptijd gelijk aan de periode die nodig is om de betreffende Diensten te leveren.
- 14.2 Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op de periodieke of constante levering van bepaalde Diensten (oftewel als het een “duurovereenkomst” betreft), wordt de looptijd schriftelijk vastgelegd. Indien partijen geen nadere afspraken over de looptijd hebben gemaakt, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van ten minste 12 maanden.
- 14.3 Tenzij partijen anders zijn overeengekomen geldt dat een duurovereenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, door beide partijen schriftelijk kan worden opgezegd tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend met een periode van 12 maanden verlengd.
- 14.4 Tenzij partijen anders zijn overeengekomen geldt dat een duurovereenkomst welke voor onbepaalde tijd is aangegaan door beide partijen na een initiële periode van 12 maanden op ieder moment schriftelijk kan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
- 14.5 Het is partijen niet toegestaan om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens de gevallen waarvoor in deze Algemene Voorwaarden of in andere onderdelen van de Overeenkomst expliciet een uitzondering is gemaakt.

- 14.6 Fortes heeft het recht om de Overeenkomst met directe ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten dan wel de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of te ontbinden, indien:
- a. Afnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt. Een voorafgaande ingebrekestelling is echter niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt;
 - b. Afnemer faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling krijgt verleend, het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd of diens bedrijfsactiviteiten worden gestaakt;
 - c. er zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding in redelijkheid niet van Fortes kan worden gevergd.
- 14.7 In het geval van ontbinding van de Overeenkomst vindt er geen ongedaanmaking plaats van de Diensten die reeds geleverd zijn en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen.
- 14.8 Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zijn eventuele resterende vorderingen van Fortes op Afnemer direct opeisbaar, ongeacht de reden van beëindiging.

Artikel 15. Wijzigingen

- 15.1 Fortes heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal wijzigingen minimaal 30 dagen van tevoren bij Afnemer aankondigen. Wijzigingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten.
- 15.2 Als Afnemer een wijziging niet wenst te accepteren, kan Afnemer binnen 14 dagen na de aankondiging schriftelijk bezwaar maken. Indien Fortes besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Afnemer door te voeren, kan Afnemer de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 15.3 De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of voor wijzigingen in het voordeel van Afnemer. Dergelijke wijzigingen kunnen door Fortes eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd. Afnemer wordt wel zo spoedig mogelijk over dergelijke wijzigingen geïnformeerd.

Artikel 16. Varia

- 16.1 Partijen kunnen de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst slechts overdragen aan een derde met schriftelijke toestemming van de andere partij. Wel heeft Fortes het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming of medewerking van Afnemer over te dragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij in het geval van fusie of overname. Fortes zal Afnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren als een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.
- 16.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle eventuele geschillen tussen partijen die verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in het arrondissement waarin Fortes gevestigd is.
- 16.3 Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in een zodanig geval ter vervanging een nieuwe bepaling vaststellen waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke clausule gestalte wordt gegeven.

Module A – On-premise Diensten

Als de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van Software die wordt geïnstalleerd binnen de eigen ICT-infrastructuur van Afnemer (oftewel indien de Software als een *on premise* oplossing wordt aangeboden), geldt daarvoor het bepaalde in deze module.

Artikel 17. Installatie en configuratie

- 17.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Afnemer zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de Software. Fortes kan kosten in rekening brengen bij Afnemer voor eventuele ondersteuning in dit kader.
- 17.2 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de inrichting van een geschikte en toereikende ICT-infrastructuur, rekening houdend met het voorgenomen gebruik van de Software.
- 17.3 Fortes kan op verzoek van Afnemer minimale specificaties overleggen. Afnemer begrijpt dat deze specificaties in de loop der tijd kunnen worden bijgesteld, mede in verband met voortschrijdende technologie.
- 17.4 Tenzij anders overeengekomen, is Fortes niet gehouden tot het inladen, converteren of migreren van Klantdata. Fortes kan voor ondersteuning in dit kader afzonderlijke kosten bij Afnemer in rekening brengen.
- 17.5 Indien Fortes ondersteuning verleent bij de installatie of configuratie van de Software, zal Afnemer voorafgaand aan de ingebruikname van de Software een acceptietest uitvoeren conform het bepaalde in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 18. Onderhoud, ondersteuning en beschikbaarheid

- 18.1 De Aanvullende Voorwaarden Service Levels zijn niet van toepassing op cloud based Diensten. In aanvulling en/of afwijking op de toepasselijke artikelen van de Aanvullende Voorwaarden Service Levels gelden voor ondersteuning, onderhoud en beschikbaarheid van de Software de navolgende bepalingen.
- 18.2 Fortes en diens toeleveranciers kunnen updates en upgrades uitbrengen om fouten in de Software op te lossen of de prestaties daarvan te verbeteren. Dit kan resulteren in een verandering in Functionaliteit.
- 18.3 Aan het beschikbaar stellen van updates of upgrades kunnen aanvullende kosten verbonden zijn. Als het beschikbaar stellen en doorvoeren van updates en upgrades geen onderdeel is van de Overeenkomst, is Afnemer er zelf voor verantwoordelijk om over te stappen op een nieuwe versie van de Software. Fortes kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade als gevolg van fouten of problemen die zijn opgelost in updates of upgrades van de Software.
- 18.4 Fortes zal ook oude versies van de Software blijven ondersteunen zolang Afnemer hiervoor een geldige licentie heeft. Echter waar het zaken betreft die opgelost zijn in een nieuwe versie, is Fortes gerechtigd ondersteuning te weigeren en dient Afnemer over te stappen naar de nieuwste versie.
- 18.5 Indien Afnemer verzoekt om technische en/of praktische ondersteuning bij het gebruik van de Software, kan Fortes hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij deze ondersteuning expliciet onderdeel is van de overeengekomen Diensten.
- 18.6 Tenzij anders overeengekomen zal Fortes redelijke inspanningen leveren om de beschikbaarheid van de on-premise Diensten te handhaven, voor zover dit binnen zijn redelijke controle en mogelijkheden ligt.
- 18.7 Fortes is niet verantwoordelijk, noch aansprakelijk voor enige niet-beschikbaarheid van de on-premise Diensten die het gevolg is van handelingen of nalatigheid van de Afnemer, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:
 - a. het doorvoeren van updates, patches of wijzigingen aan de eigen systemen van de Afnemer;
 - b. gebreken in de apparatuur, infrastructuur of netwerk van Afnemer;
 - c. ongeoorloofd gebruik of toegang door Afnemer of derden.

Artikel 19. Back-ups

- 19.1 Fortes is niet verplicht tot het maken van reservekopieën (of “**back-ups**”) van de Software of de daarmee opgeslagen Klantdata. De verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Afnemer, tenzij dit expliciet onderdeel is van de tussen partijen overeengekomen Diensten.

Module B - Cloud based Diensten

Als de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van Software die wordt geïnstalleerd op de ICT-infrastructuur van Fortes dan wel een door hem ingeschakelde toeleverancier (oftewel indien de Software *cloud based* wordt aangeboden), geldt daarvoor het bepaalde in deze module.

Artikel 20. Installatie en configuratie

- 20.1 Fortes zal zich inspannen om de Diensten na de totstandkoming van de Overeenkomst zo spoedig beschikbaar maken.
- 20.2 Tenzij anders overeengekomen, is Fortes niet gehouden tot het inladen, converteren of migreren van Klantdata. Fortes kan voor ondersteuning in dit kader afzonderlijke kosten bij Afnemer in rekening brengen.
- 20.3 Afnemer zal voorafgaand aan de ingebruikname van de Diensten een acceptietest uitvoeren conform het bepaalde in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 21. Accounts

- 21.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, hebben Afnemer en diens Eindgebruikers mogelijk een Account nodig. Afnemer en diens Eindgebruikers zijn er zelf voor verantwoordelijk om inloggegevens geheim te houden. Accounts zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gebruikt door meerdere personen.
- 21.2 Tenzij anders overeengekomen is Afnemer, ook namens diens Eindgebruikers, zelf verantwoordelijk voor het aanmaken, beheren en zo nodig intrekken van Accounts. Afnemer dient zelf te monitoren of de aan Eindgebruikers toegekende autorisaties en toegangsrechten nog up-to-date zijn.
- 21.3 Alle handelingen die worden verricht via een Account, ook door Eindgebruikers van Afnemer, komen voor rekening en risico van Afnemer. Fortes mag ervan uitgaan dat deze handelingen door Afnemer zelf dan wel met toestemming van Afnemer zijn verricht.
- 21.4 Indien Afnemer vermoedt of constateert dat er misbruik wordt gemaakt van een Account, dient hij direct alle maatregelen te nemen die nodig zijn om (verder) misbruik te voorkomen, bijvoorbeeld door het aanpassen van het wachtwoord. Indien Afnemer niet de mogelijkheid heeft om zelf passende maatregelen te nemen, dient Afnemer direct een melding te maken bij Fortes, zodat Fortes de nodige maatregelen kan treffen.

Artikel 22. Gebruiksregels

- 22.1 Het is Afnemer verboden om de Diensten te gebruiken in strijd met Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving, dan wel op een wijze die anderszins onrechtmatig is.
- 22.2 In het bijzonder onthoudt Afnemer zich ervan om met gebruik van de Diensten andere klanten van Fortes te hinderen dan wel schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van Fortes of derden. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Afnemer weet of moet weten dat deze Fortes of derden hinderen, of dat deze schade kunnen veroorzaken.
- 22.3 Alle gedragingen van Eindgebruikers komen voor rekening en risico van Afnemer. Afnemer is er zelf voor verantwoordelijk om hen op de hoogte te stellen van de geldende gebruiksregels en eventuele andere relevante toepasselijke voorwaarden.
- 22.4 Indien Fortes constateert dat Afnemer de voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal hij Afnemer waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Fortes zelf ingrijpen. In urgente of ernstige gevallen kan Fortes zonder waarschuwing ingrijpen.

Artikel 23. Onderhoud, ondersteuning en Beschikbaarheid

- 23.1 Tenzij partijen anders zijn overeengekomen geldt voor Onderhoud, ondersteuning en Beschikbaarheid van de cloud based Diensten hetgeen is geregeld in de Aanvullende Voorwaarden Service Levels, opgenomen als module C bij deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 24. Gebruikslimieten

- 24.1 Fortes kan een maximum stellen aan de capaciteit die Afnemer mag of kan gebruiken in het kader van de Diensten. Denk hierbij aan een maximaal aantal accounts of een maximumhoeveelheid gegevensopslag of netwerkverkeer.
- 24.2 Bij een overschrijding van de gebruikslimieten, kan Fortes aanvullende kosten in rekening brengen, of (na schriftelijke waarschuwing) het gebruik van de Diensten beperken tot de toegestane capaciteit.
- 24.3 Een eventueel aan Afnemer toegekend tegoed (bijvoorbeeld in de vorm van credits of megabytes) is niet overdraagbaar naar een volgende maand, een andere overeenkomst dan wel een andere Afnemer van Fortes.
- 24.4 Indien er voor de Diensten geen limiet is gesteld aan de capaciteit, is op de betreffende Diensten een "fair use" beleid van toepassing. Hieronder wordt verstaan dat Afnemer maximaal twee keer de capaciteit mag gebruiken die andere klanten van Fortes onder vergelijkbare omstandigheden gebruiken.
- 24.5 Fortes is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet juist functioneren van de Diensten indien Afnemer de toepasselijke gebruikslimiet (al dan niet op basis van fair use) overschrijdt.

Module C – Aanvullende Voorwaarden Service Levels

Enkel indien de Overeenkomst betrekking heeft op cloud based Software, zoals bedoeld in module B, gelden daarvoor de service levels uit deze module.

Artikel 25. Algemeen

- 25.1 In Aanvullende Voorwaarden Service Levels is het minimumniveau van de door Fortes aan Afnemer geleverde Diensten gedefinieerd in termen van taken, verantwoordelijkheden, serviceniveaus, procedures en aanverwante afspraken.

Artikel 26. Onderhoud van de Diensten

- 26.1 Fortes zal zich inspannen om de Diensten gedurende de looptijd van de Aanvullende Voorwaarden Service Levels voor Afnemer te onderhouden.
- 26.2 Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt Beschikbaar zijn. Om overlast van de door Fortes te verrichten werkzaamheden te beperken, zal Fortes zich inspannen om Gepland Onderhoud uit te voeren op momenten waarop de Diensten doorgaans weinig worden gebruikt door Afnemer en/of andere klanten van Fortes.
- 26.3 In afwijking van lid 2 van deze Aanvullende Voorwaarden Service Levels mag Spoedonderhoud dat vanwege de Impact en Urgentie niet kan worden uitgesteld ook zonder voorafgaande toestemming van Afnemer worden uitgevoerd. Fortes zal zich inspannen om Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden.
- 26.4 Het Onderhoud kan tot gevolg hebben dat bestaande Functionaliteiten worden aangepast en/of komen te vervallen. Fortes zal zich inspannen om Afnemer binnen een redelijke termijn op de hoogte te stellen indien er sprake is van een wezenlijke verandering in Functionaliteit.

Artikel 27. Beschikbaarheid

- 27.1 Fortes zal zich maximaal inspannen om voor alle Diensten een Beschikbaarheid van minimaal 99,5% te realiseren, tenzij anders overeengekomen.
- 27.2 De Beschikbaarheid wordt door Fortes op jaarbasis vastgesteld. Bij de berekening van de in lid 1 van dit artikel opgegeven Beschikbaarheid wordt telkens uitgegaan van de hieronder beschreven formule.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100 \%$$

Tm = totaal aantal minuten in het betreffende jaar

Om = (de som van) het aantal minuten niet-Beschikbaarheid in het betreffende jaar

B = gerealiseerde Beschikbaarheid in het betreffende jaar

- 27.3 Bij de berekening van de Beschikbaarheid met behulp van de hiervoor beschreven formule wordt niet-Beschikbaarheid als gevolg van overmacht, zoals nader omschreven in de Algemene Voorwaarden niet meegerekend.

Artikel 28. Back-ups

- 28.1 Fortes zal regelmatig back-ups maken met het doel om Data en/of een oudere versie van de Diensten terug te kunnen zetten in het geval van (kritische) Incidenten, Noodsituaties en andere storingen aan de zijde van Fortes. Fortes is echter geen back-updienst.

- 28.2 Fortes heeft geen faciliteiten om individuele Data van Afnemer en/of Eindgebruikers terug te zetten. Indien er een back-up wordt teruggezet, gaat Data die na het maken van de back-up is opgeslagen verloren.

Artikel 29. Contact

- 29.1 Afnemer zal niet meer dan twee contactpersonen aanstellen die namens Afnemer voorziet in de communicatie met Fortes.
- 29.2 Enkel de door Afnemer doorgegeven contactpersonen zijn bevoegd tot indienen van de onderstaande meldingen en/of het verrichten van onderstaande handelingen:
- het verzoek tot het terugzetten van Back-ups;
 - het indienen van vragen van Eindgebruikers bij de helpdesk;
 - het indienen van een wijzigingsverzoek;
 - het melden van Incidenten.
- 29.3 Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer om ervoor te zorgen dat Fortes over actuele en volledige contactgegevens beschikt. Fortes is mogelijk niet in staat om Afnemer terugkoppeling te geven indien de aanwezige contactgegevens onjuist of verouderd zijn.

Artikel 30. Helpdesk

- 30.1 Fortes zal aan Afnemer een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van vragen van Eindgebruikers. Afnemer kan hiervoor gedurende de hieronder vermelde Openingstijden contact opnemen met Fortes.

Dagen	Openingstijden (Nederlandse tijd)
Maandag tot en met vrijdag	09:00-17:00
Zaterdag en zondag	Gesloten
Officiële feestdagen*	Gesloten

* Officiële Nederlandse feestdagen zoals bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet.

- 30.2 De in artikel 29.1 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde contactpersonen kunnen contact opnemen met de helpdesk via het e-mailadres: support@milestones.fortesgroup.com of de website: <https://support.qics.nl>.
- 30.3 Fortes zal zich inspannen om op eindgebruikersvragen te reageren binnen een periode van 16 uren, waarbij enkel de tijd binnen de hiervoor gemelde Openingstijden wordt meegerekend.

Artikel 31. Wijzigingsverzoeken

- 31.1 Afnemer kan bij Fortes een verzoek indienen tot het aanbrengen van een wijziging in de Diensten. Dergelijke verzoeken kunnen door Afnemer gedurende Openingstijden worden ingediend bij de helpdesk.
- 31.2 Fortes zal zich inspannen om binnen een periode van vijf (5) dagen te beoordelen of een wijzigingsverzoek al dan niet kan worden doorgevoerd en hierover terugkoppeling te geven aan Afnemer. In geen geval is Fortes verplicht om wijzigingsverzoeken van Afnemer door te voeren.
- 31.3 Fortes is gerechtigd om redelijke kosten in rekening te brengen bij Afnemer voor werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingsverzoeken.

Artikel 32. Melden van Incidenten

- 32.1 Indien Afnemer een Incident constateert bij het gebruik van de Diensten, zal Afnemer hiervan onverwijld melding maken via de website <https://support.qics.nl> of het e-mailadres support@milestones.fortesgroup.com.
- 32.2 Bij het melden van een Incident via een e-mailadres dient Afnemer in ieder geval de onderstaande informatie door te geven aan Fortes:
- de bedrijfsnaam;
 - het klantnummer;
 - de naam van de contactpersoon voor verdere opvolging van het Incident;
 - de actuele contactgegevens van de betreffende contactpersoon;
 - een volledige en duidelijke omschrijving van het Incident;
 - een omschrijving van eventuele reeds door Afnemer genomen stappen.
 - Afnemer staat ervoor in dat de ingediende melding juist en volledig is. Indien dit niet het geval is, is Fortes mogelijk niet in staat om tijdig op het betreffende Incident te reageren en/of om het betreffende Incident te verhelpen.
- 32.3 Afnemer zal Fortes alle redelijke medewerking verlenen die nodig is in het kader van het onderzoeken en afhandelen van de door Afnemer ingediende melding. Dit betekent onder meer maar niet uitsluitend dat Afnemer aan Fortes alle informatie zal verstrekken en toegang zal verlenen tot locaties, diensten of accounts onder zijn beheer voor zover dit nodig is voor de afhandeling van het Incident. Fortes mag de afhandeling van de melding opschorten indien Afnemer niet de redelijkerwijs benodigde medewerking verleent.

Artikel 33. Afhandelen Incidenten

- 33.1 Een medewerker van Fortes zal het door Afnemer gemelde Incident zo spoedig mogelijk beoordelen om vervolgens de Prioriteit vast te stellen. De Prioriteit wordt bepaald aan de hand van de Impact van het Incident. De Impact wordt vastgesteld conform het onderstaande overzicht met behulp van de door Afnemer verstrekte informatie.

Impact	
Categorie	Omschrijving
Hoog (H)	- De Dienst is niet Beschikbaar voor Afnemer - Er bestaat een groot risico op reputatieschade
Middel (M)	- De Dienst is wel Beschikbaar, maar er zijn ernstige beperkingen in het gebruik van de Dienst voor Afnemer - Het ontstaan van enige reputatieschade is aannemelijk
Laag (L)	- De Dienst is operationeel, maar geeft één of meer foutmeldingen die geen grote gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering van Afnemer - Er is slechts een kleine kans op reputatieschade

- 33.2 Indien Afnemer het niet eens is met de door Fortes aan het Incident toegekend Prioriteit, dient Afnemer hiervan onverwijld melding te maken bij de helpdesk, waarna de kwestie wordt geëscaleerd naar managementniveau om tot een passende oplossing te komen. Partijen zullen zich in dat geval maximaal inspannen om tot overeenstemming te komen over de Prioriteit van het betreffende Incident.
- 33.3 Fortes zal zich inspannen om afhankelijk van de aan het Incident toegekende Prioriteit de onderstaande Reactietijd en Oplostijd te realiseren.

Prioriteit	Reactietijd (in uren)	Oplostijd (in uren)
Hoog (H)	2	8
Middel (M)	4	16
Laag (L)	48	40

- 33.4 Bij de berekening van de Reactietijd en de Oplostijd worden de uren buiten Openingstijden niet meegerekend.
- 33.5 Fortes zal zich inspannen om Afnemer gedurende het oplossen van een Incident met redelijke tussenpozen te informeren over zijn vorderingen en de verwachte duur van de verdere afhandeling van het Incident.
- 33.6 Nadat het Incident is opgelost zal Fortes zich inspannen om Afnemer zo spoedig mogelijk te informeren over de (vermeende) oorzaak van het Incident en de wijze waarop het Incident is opgelost.

Module D – Aanvullende Voorwaarden Persoonsgegevens

Als Fortes onder de Overeenkomst in opdracht van Afnemer persoonsgegevens verwerkt, geldt daarvoor het bepaalde in deze module. Tenzij anders overeengekomen dient deze module in een zodanig geval als (sub)verwerkersovereenkomst, waarbij Fortes als (sub)verwerker moet worden aangemerkt.

Artikel 34. Verwerking van persoonsgegevens

- 34.1 Fortes zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming van Afnemer worden bepaald.
- 34.2 De doeleinden van de verwerking, evenals de categorieën betrokkenen en de soorten persoonsgegevens die bij de levering van de Diensten worden verwerkt, zijn nader beschreven in de Overeenkomst.
- 34.3 Fortes heeft geen zelfstandige zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Fortes neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.

Artikel 35. Verplichtingen van partijen

- 35.1 Partijen zullen ieder zorgdragen voor de naleving van de op hen rustende verplichtingen onder de AVG en andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 35.2 Fortes zal Afnemer, op diens uitdrukkelijke verzoek, binnen een redelijke termijn informeren over de door hem genomen maatregelen met betrekking tot de in het vorige lid bedoelde verplichtingen.
- 35.3 Afnemer garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden, en vrijwaart Fortes tegen alle claims van derden in dit kader.
- 35.4 Fortes zal Afnemer ondersteunen bij de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (“**DPIA**”) of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, mocht dit wettelijk verplicht zijn. De hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van Afnemer.
- 35.5 Fortes zal Afnemer informeren indien een instructie van Afnemer naar mening van Fortes in strijd is met de AVG of andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.

Artikel 36. Doorgifte van persoonsgegevens

- 36.1 Fortes mag persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (“**EER**”). Doorgifte naar landen buiten de EER is eveneens toegestaan, mits hierbij de voorschriften uit de AVG in acht worden genomen.
- 36.2 Fortes zal Afnemer, op diens uitdrukkelijke verzoek, binnen een redelijke termijn informeren over het land of de landen waarin de persoonsgegevens worden verwerkt.

Artikel 37. Inschakelen van subverwerkers

- 37.1 Afnemer geeft Fortes hierbij algemene toestemming om derde partijen (“**subverwerkers**”) in te schakelen bij de verwerking van persoonsgegevens, mits Fortes zich daarbij houdt aan de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving. Afnemer heeft het recht om tegen enige, nieuwe of te wijzigen subverwerker(s), schriftelijk en binnen twee weken, na verzending van de berichtgeving hierover door Fortes, gemotiveerd bezwaar te maken. Indien Afnemer bezwaar maakt, zullen partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- 37.2 Een actuele lijst van door Fortes ingeschakelde subverwerkers is te raadplegen via: <https://www.fortesgroup.com/privacyverklaring/>.

- 37.3 Fortes zal iedere subverwerker contractueel verplichten tot nakoming van dezelfde of gelijkwaardige verplichtingen als tussen Afnemer en Fortes overeengekomen omtrent de verwerking van persoonsgegevens. Bij fouten van subverwerkers is Fortes aansprakelijk jegens Afnemer alsof hij zelf de fouten heeft begaan.

Artikel 38. Geheimhouding en beveiliging

- 38.1 De door Fortes verwerkte persoonsgegevens moeten steeds worden aangemerkt als Vertrouwelijke Informatie. Voor deze gegevens gelden dan ook de geheimhoudingsafspraken zoals neergelegd in artikel 10.
- 38.2 Fortes zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens teneinde deze te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens). Hoewel Fortes zich maximaal inspant om verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens te voorkomen, kan Fortes er niet voor instaan dat de genomen beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.
- 38.3 Fortes verklaart dat zij op het moment van het sluiten van de Overeenkomst ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd is. Fortes zal op verzoek van Afnemer bewijsstukken verstrekken om haar ISO- en NEN-certificeringen aan te tonen.
- 38.4 De in het vorige lid bedoelde informatie en eventuele nadere informatie over de door Fortes genomen beveiligingsmaatregelen zoals hiervoor bedoeld, zijn op te vragen via: <https://www.fortesgroup.com/privacyverklaring/>.

Artikel 39. Datalekken

- 39.1 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het melden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: “**datalek**”) aan de relevante toezichthouder en de betrokkenen van wie persoonsgegevens zijn gelekt. Om Afnemer in staat te stellen om aan deze wettelijke verplichting te voldoen, stelt Fortes de Afnemer zonder onredelijke vertraging op de hoogte in het geval van een datalek.
- 39.2 De meldplicht van Fortes aan Afnemer behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een datalek is geweest alsmede, voor zover bekend bij Fortes, de in artikel 33 lid 3 AVG bedoelde informatie. Indien Fortes niet over alle in dit artikel bedoelde informatie beschikt, zal zij deze alsnog zo spoedig mogelijk verzamelen en ter beschikking stellen aan Afnemer.
- 39.3 Indien de wet- en regelgeving dit vereist, zal Fortes meewerken aan het informeren van de relevante toezichthouders en de betrokkenen van wie persoonsgegevens zijn gelekt. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van Afnemer.

Artikel 40. Rechten van betrokkenen

- 40.1 In het geval dat een betrokkene één van zijn of haar wettelijke rechten wenst uit te oefenen en het verzoek hiertoe richt aan Fortes, zal Fortes dit verzoek doorsturen aan Afnemer. Afnemer zal vervolgens zorgdragen voor de afhandeling van het verzoek. Fortes mag de betrokkene van het doorzenden van het verzoek de hoogte stellen.
- 40.2 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van één van zijn of haar wettelijke rechten richt aan Afnemer zal Fortes, indien Afnemer dit verlangt, redelijke medewerking verlenen indien Afnemer het verzoek niet zelfstandig af kan handelen. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van Afnemer.

Artikel 41. Audit

- 41.1 Afnemer heeft het recht om periodiek audits uit te laten voeren door een onafhankelijke deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de

- verplichtingen van Fortes die voortvloeien uit deze module. De kosten hiervoor, ook de redelijke kosten die Fortes maakt bij de audit, komen voor rekening van Afnemer.
- 41.2 De hiervoor bedoelde audit krijgt alleen doorgang indien en voor zover Afnemer de eventuele reeds aanwezige (audit)rapportages bij Fortes heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten naar voren brengt die een door Afnemer geïnitieerde audit (al dan niet op specifieke onderdelen) alsnog rechtvaardigen. Een audit wordt gerechtvaardigd indien en voor zover de bij Fortes aanwezige rapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze module door Fortes.
- 41.3 Fortes zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en in ieder geval binnen een redelijke termijn beschikbaar stellen. Bij de uitvoering van de audit zal ernaar gestreefd worden om de impact op de bedrijfsvoering van Fortes zoveel mogelijk te beperken.
- 41.4 De door Afnemer geïnitieerde audit vindt niet eerder dan 2 weken na aankondiging door Afnemer plaats. Partijen zullen in overleg de exacte datum en het tijdstip van de audit vaststellen.
- 41.5 Afnemer zal maximaal eens per jaar een audit uitvoeren bij Fortes, tenzij er een concreet en aantoonbaar vermoeden is van niet-naleving van de afspraken in deze module door Fortes.
- 41.6 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door partijen gezamenlijk.

Artikel 42. Retourneren of vernietigen

- 42.1 Indien de Overeenkomst eindigt, zal Fortes alle persoonsgegevens die hij in opdracht van Afnemer heeft verwerkt onder de Overeenkomst, retourneren aan Afnemer, dan wel verwijderen of vernietigen, naar keuze van Afnemer. De hiermee gepaard gaande redelijke kosten zijn voor rekening van Afnemer.
- 42.2 Het voorgaande doet geen afbreuk aan het bepaalde in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden en geldt uitsluitend ten aanzien van persoonsgegevens die Fortes in opdracht van Afnemer in de rol van (sub)verwerker verwerkt. Het hiervoor bepaalde is derhalve niet van toepassing op de persoonsgegevens die Fortes zelf in de hoedanigheid als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.