

Hosting voorwaarden

Van:

ClockWise B.V.
Wilgenweg 26 A
1031 HV Amsterdam
Kamer van Koophandel: 02095848.
Btw nr. NL 8172.04.143.B01

Deze hosting voorwaarden zijn een aanvulling op, dan wel treden in de plaats van de door ClockWise B.V. (hierna: de leverancier) gehanteerde algemene ICT-Office voorwaarden, met inbegrip van module 4 'Application Service Provision', en zijn van toepassing op alle situaties waarbij de leverancier optreedt als host voor haar software. Bij tegenstrijdigheid tussen algemene ICT-Office voorwaarden, met inbegrip van module 4 'Application service provision' en de hosting voorwaarden van ClockWise prevaleren deze laatste"

Definities

De leverancier – ClockWise B.V., gevestigd te Amsterdam.

De afnemer – de natuurlijke- of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van de oplossing van de leverancier wordt gesloten.

De oplossing – Het beschikbaar maken van de functionaliteiten (hosting) van de ClockWise software ten behoeve van het bijhouden van een urenregistratie

De overeenkomst – wederzijdse acceptatie, van levering van één of meer oplossingen van de leverancier.

Hosting voorwaarden

1. De oplossing bestaat uit het via het internet toegankelijk maken van een server met een installatie van Clockwise, ten behoeve van het bijhouden van een urenregistratie. Gebruikers loggen in met een eigen inlognaam en wachtwoord. De leverancier verzorgt de installatie, de hosting, het onderhoud en beheer van de ClockWise software.
2. De afnemer verbindt zich aan een overeenkomst voor een account voor tenminste 1 kalendermaand, vanaf de datum van ingang van de betreffende account(s). Overeenkomsten dienen schriftelijk of per e-mail opgezegd te worden, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 kalendermaand. Tenzij anders overeengekomen geldt de overeenkomst voor onbepaalde tijd.
3. De kosten voor hosting-pakketten worden per drie maanden vooraf in rekening gebracht. Bij toename of afname van het licentie aantal tijdens deze drie maanden worden de kosten hiervan in de volgende kwartaal factuur verrekend. De wijziging in het licentieaantal gaat voor wat betreft de berekening van het te verrekenen bedrag in op de eerstvolgende kalendermaand na de plaatsing van het gewijzigde aantal licenties.

4. De afnemer zal leverancier niet houden aan volledige betrouwbaarheid en bereikbaarheid van de oplossing, daar dit, gegeven het openbare en sterk verweven internet, niet mogelijk is. Dit laat overigens de terzake op leverancier rustende inspanningsverplichting zich jegens de afnemer naar vermogen in te spannen onverlet.

5. De leverancier garandeert een beschikbaarheid van 99,8 % van de oplossing tot aan de Nederlandse netwerkknooppunten AMS-IX en NL-IX. Bij in gebreke blijven kan een eenmalige korting op de hostingkosten worden overeengekomen.

6. De afnemer stemt er door het aangaan van de overeenkomst mee in dat de leverancier alle handelingen uitvoert of laat uitvoeren, die door de leverancier noodzakelijk worden geacht om de veiligheid en goede werking van de dienstverlening te garanderen voor de afnemer en derden, die gebruik maken van de oplossing op de hosting-server en het internet. Hieronder valt onder andere het periodiek en/of incidenteel buiten gebruik stellen van voorzieningen zonder dat de afnemer hiervoor aanspraak op restitutie van abonnementsgelden en/of op vrijstelling van de betaling daarvan kan laten gelden. Indien de beoogde werkzaamheden een onderbreking in de dienstverlening tot gevolg hebben wordt de applicatiebeheerder daar tenminste 48 uur van te voren schriftelijk per e-mail van op de hoogte gesteld, tenzij het uitvoeren van genoemde activiteiten in redelijkheid, naar beoordeling van de leverancier, geen enkel uitstel kan dulden.

7. De leverancier behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de verzameling technische mogelijkheden, rechten en registraties, die niet expliciet onderdeel uitmaken van de overeengekomen oplossing, zoals bijvoorbeeld de toekenning van ip-adressen, gebruikersnamen, url's en directory namen. De afnemer kan geen aanspraak maken op het behoud van een specifieke configuratie. De afnemer kan geen aanspraak maken op het behoud van een specifieke configuratie. Wel zal de leverancier de afnemer via e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen.

8. De afnemer ziet er op toe dat alleen de afnemer of bevoegde medewerkers door middel van de voor de afnemer bestemde methoden en mogelijkheden toegang krijgen tot de systemen van de leverancier. De afnemer houdt hiertoe de gebruikersnamen, wachtwoorden en dergelijke geheim voor onbevoegden en geeft geen informatie aan derden over de technische en organisatorische constructies van de systemen, specifieke instellingen en softwareversies.

9. De afnemer onderneemt geen acties gericht op het vinden of doen ontstaan van mogelijkheden om op onbevoegde wijze toegang tot de systemen te krijgen, daar schade aan toe te brengen of meer systeempermities te verwerven dan zijn overeengekomen met de leverancier.

10. De afnemer zal de systemen van de leverancier niet gebruiken om met behulp van valse wachtwoorden of sleutels, valse signalen of een valse hoedanigheid toegang tot andere systemen te verkrijgen of deze systemen, de gegevens erop of de instellingen te beschadigen.

11. De afnemer is verantwoordelijk voor alle in de oplossing aanwezige, al dan niet gepubliceerde, gegevens en informatie. De afnemer vrijwaart de leverancier van alle verantwoordelijkheid met betrekking tot deze gegevens en informatie.

12. Fair use policy- De leverancier richt zich op de zakelijke markt en probeert voor deze doelgroep een eerlijke dienst te bieden voor een even zo eerlijke vergoeding. Daar waar de leverancier al limieten stelt, zijn dit grenzen, die bij normaal gebruik niet overschreden kunnen worden. De

limieten zijn dermate ruim dat leverancier geen meerprijs berekent op het moment dat één hiervan zou worden overschreden. De leverancier behoudt zich echter het recht voor om de afnemer aan de limieten te houden als hij van mening is dat er geen sprake is van eerlijk gebruik. De leverancier is gerechtigd op ieder moment een bindend advies uit te brengen over de wijze waarop toegang tot de oplossing dient te gebeuren.

13. De leverancier verzorgt tenminste dagelijks een back-up van de oplossing, alle data, opgeslagen gegevens en database informatie, alsmede van de broncode van de programmatuur. De gemaakte back-ups worden op redundante servers op meerdere fysieke locaties bewaard. Back-ups blijven beschikbaar voor archivering – ter verduidelijking: bewaard worden een week lang dagelijkse back-ups, een maand lang wekelijkse back-ups, en daarna vanaf de startdatum van het account maandelijkse back-ups. De afnemer kan in de mogelijkheid gesteld worden een backup van de inhoud van de database periodiek te downloaden voor eigen archivering, zolang het gebruik van deze mogelijkheid valt binnen de fair use policy.

14. Updates, releases en/of nieuwe versies en bugfixes worden steeds kosteloos door de leverancier geïnstalleerd en getest, en daarna voor gebruik beschikbaar gesteld. Het doorvoeren van updates, releases of nieuwe versies in de software wordt doorgaans buiten kantooruren uitgevoerd. De installatie van nieuwe versies van de software wordt uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke kennisgeving per e-mail aan de toegewezen applicatiebeheerder van de afnemer met inachtneming van een termijn van tenminste 48 uur, tenzij het uitvoeren van genoemde activiteiten in redelijkheid, naar beoordeling van de leverancier, geen enkel uitstel kan dulden of geen invloed hebben op het overeengekomen gebruik van de oplossing.

15. Bij beëindiging van het contract worden op verzoek van de afnemer alle gegevens uit de database van de oplossing aan de afnemer beschikbaar gesteld. Alle gegevens zullen nadien van de servers van de leverancier worden verwijderd, tenzij hier andere afspraken met de afnemer over gemaakt worden.

16. De leverancier biedt de afnemer de mogelijkheid de broncode en/of hostingdienst onder te brengen bij een door de leverancier gekozen broncode en/of SaaS escrow oplossing van een onafhankelijke partij om continuïteit van de oplossing te garanderen. De daaraan verbonden kosten zijn voor rekening van de afnemer. Indien meerdere afnemers een escrow overeenkomst willen afsluiten zullen de kosten over de afnemers worden verdeeld.