

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.

---

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden voor support, hierna te noemen: "AVSE", wordt verstaan onder:

"Vergoeding":

Een maandelijkse supportvergoeding verschuldigd door de Klant aan SOE, vastgesteld in de verkoopovereenkomst en met inachtneming van de verhogingen in clausule [5];

"Abonnement":

Door Vergoeding verkregen recht gebruik te maken van support;

"Koopovereenkomst":

Een overeenkomst tussen SOE en Klant met betrekking tot het gebruik, de aankoop door Klant van de Software en het Abonnement;

"Software":

Het EVOLUTION Praktijk Management Systeem;

"Support Desk":

Het SOE software support team bereikt door het kiezen van het door SOE beschikbaar en bekend gemaakte telefoonnummer of een ander nummer dat SOE kan gebruiken zoals vermeld op de website;

"Support Uren":

Maandag tot en met vrijdag 8:30-17:00, met uitsluiting van nationale en erkende feestdagen.

"SOE ":

Software of Excellence Practice Solutions coöperatief u.a., opgericht en geregistreerd in Nederland, Kamer van Koophandel nummer 71427716 statutair gevestigd te Almere. Kantooradres Veluwezoom 16, 1327 AG Almere in Nederland.

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

"Klant":

De wederpartij van SOE, die support krijgt op de door SOE geleverde en in licentie gegeven Software.

**2. Achtergrond**

- 2.1. SOE heeft de Software (zoals in de Koopovereenkomst is beschreven) geleverd en in licentie gegeven aan de Klant onder de voorwaarden van de Koopovereenkomst.
- 2.2. De AVSE bevat de voorwaarden waaronder SOE support verleent aan de Software geïnstalleerd op de locatie van de Klant.

**3. Toepasselijkheid**

- 3.1. De AVSE is van uitsluitend van toepassing op support op de door SOE geleverde en in licentie gegeven Software.
- 3.2. In aanvulling op deze AVSE zijn de "Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden voor de levering van Software, Hardware en/of onderhoudsservice van Software of Excellence Practice Solutions Coöperatief u.a. gevestigd te Almere" van toepassing.

**4. Startdatum**

De ondersteunende diensten die onder deze AVSE vallen, vangen aan op de door beide partijen overeengekomen en vastgestelde datum van installatie van de Software.

**5. Vergoedingen en betaling**

- 5.1. De Vergoeding voor het Abonnement is vastgesteld in de Koopovereenkomst.
- 5.2. De Vergoeding verschuldigd zal worden verhoogd met een bedrag dat is vastgelegd in de daartoe opgestelde Koopovereenkomst als de klant aanvullende modules of licenties van SOE aanschaft.
- 5.3. SOE heeft het recht om de Vergoeding één keer per jaar te verhogen.
- 5.4. In verband met een verhoging in het kader van clauseule [5.3], zal SOE een schriftelijke kennisgeving doen ten minste 30 dagen voor de verhoging van de vergoeding.

**6. Support Services**

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

- 6.1. De klant heeft recht de helpdesk te telefoneren binnen de support uren om de ondersteuning beschreven in paragraaf [6.2] te ontvangen.
- 6.2. Binnen de Support Uren, zal SOE binnen 4 werkuren:
  - 6.2.1. een onderzoek starten naar door Klant beschreven gebreken in Software, Klant op de hoogte stellen van de te ondernemen actie en redelijke inspanningen leveren om de gebreken te corrigeren, en
  - 6.2.2. voorzien in onmiddellijke of een afspraak voor telefonische ondersteuning op een geschikt tijdstip binnen support uren om te assisteren bij het gebruik van de Software (De klant dient er rekening mee houden dat ondersteunende diensten niet mag worden beschouwd als een vervanging voor training van de gebruikers).
- 6.3. Van tijd tot tijd zal SOE kosteloos ter beschikking stellen:
  - 6.3.1. updates om gebreken te herstellen of ter verbetering van de stabiliteit van de Software; en
  - 6.3.2. upgrades voor de Software.
- 6.4. Om de geconstateerde problemen op te lossen, kan SOE, naar eigen goeddunken, gebruik maken van en informatie ter beschikking stellen aan externe leveranciers van hardware of software, waar het probleem wordt gediagnosticeerd en voor zover betrekking hebbend op de Software, andere software dan de Software.
- 6.5. SOE is gerechtigd voor het verstrekken van bijstand op grond van clause [6.4] de Klant een redelijke vergoeding in rekening te brengen.

**7. Support Service Uitsluitingen**

- 7.1. Van het Abonnement is uitdrukkelijk uitgesloten:
  - 7.1.1. het bieden van ondersteuning voor hardwaresystemen, waaronder printers en scanners, netwerken, besturingssystemen, enz.;
  - 7.1.2. steun voor defecte systemen veroorzaakt door diefstal, brand, natuurrampen, ramp, opzettelijke / onopzettelijke schade of verwijderen van bestanden (Het is ten eerste aanbevolen dat de klant voldoende zakelijke verzekeringen afdekt voor dergelijke evenementen en de daaruit voortvloeiende kosten);
  - 7.1.3. ondersteunende systemen beschadigd door een virus, ongeacht de bron.  
Het is de verantwoordelijkheid van de Klant voor het onderhouden en beheren van de bijgewerkte en uitgebreide antivirus bescherming;
  - 7.1.4. het herzien van data corruptie problemen die worden veroorzaakt door een hardware fout of software van derden;

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

- 7.1.5. Wijzigingen in de configuratie na de installatie / set-up. Dit omvat, maar is niet beperkt tot het aanbrengen van wijzigingen:
- 7.1.5.1. Briefpapier en etiket sjablonen / lay-outs (PRX's);
  - 7.1.5.2. veranderingen op de brief / label sjablonen;
  - 7.1.5.3. voorziening of wijziging van aangepaste schermen;
  - 7.1.5.4. aansluiting en / of analyse van de verslagen;
- 7.1.6. de succesvolle restauratie van back-ups;
- 7.1.7. het herzien van problemen als gevolg van een ontoereikende of niet de meest recente back-up; het herzien van problemen als gevolg van een ontoereikende of niet de meest recente back-up;
- 7.1.8. on-site support;
- 7.1.9. herconfiguratie, de-installatie of opnieuw installeren van de Software als gevolg van:
- 7.1.9.1. wijzigingen aan het lokale netwerk van de Klant;
  - 7.1.9.2. veranderingen aan het besturingssysteem of hardwareplatform;
  - 7.1.9.3. verhuizing;
  - 7.1.9.4. een storing in de hardware;
- 7.1.10. de permanente opleiding van het personeel van de Klant, andere dan de initiële opleiding op het moment van de installatie;
- 7.1.11. het bieden van verbeteringen aan de Software op grond van artikel [6.2]. Verbeteringen worden niet beschouwd als gebreken en zal gaan door middel van SOE's product ontwikkelingprocessen om de levensvatbaarheid te bepalen voor nieuwe versie upgrade of integratie;
- 7.1.12. het verrichten van werk buiten Support uren, of het indienen van claims met onjuiste informatie. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat alle informatie correct is ingevoerd in de Software.
- 7.2. SOE kan, naar eigen goeddunken, support bieden voor een van bovengenoemde punten vermeld in artikel [7.1], maar zal gerechtigd zijn de Klant voor die ondersteuning de standaard tarieven van SOE evenals reis-en verblijfkosten, indien van toepassing, in rekening te brengen.
- 7.3. Als de Klant training behoeft, zal training worden aangeboden op een onderling overeengekomen tijdstip en deze zal tegen geldend tarief belast worden.

**8. Verplichtingen van de Klant**

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

- 8.1. De Klant stelt personeel, informatie, faciliteiten, diensten en apparatuur ter beschikking aan SOE daar waar nodig, teneinde SOE in staat te stellen te voldoen aan haar verplichtingen uit hoofde van deze voorwaarden.
- 8.2. In het bijzonder, de Klant zal:
  - 8.2.1. up to date back-up en antivirus software systemen installeren in overeenstemming met de gebruikelijke praktijk in de sector en alle aanwijzingen opvolgen die SOE in deze kwestie verstrekt;
  - 8.2.2. SOE onverwijld in kennis stellen van een foutmelding of een probleem met de software.
- 8.3. De Klant zal SOE voorzien met een internetverbinding vanaf de praktijk computers, zodat SOE op afstand toegang tot de Software van de Klant met behulp van SOE's Bomgar™ kan hebben.
- 8.4. SOE kan de externe toegang als bedoeld in artikel [8.3] gebruiken ten einde te helpen bij de installatie van updates en upgrades, om de prestaties van de Software te controleren en om eventuele fouten te verhelpen, of een audit uit te voeren op het gebruik van de software door de Klant.

**9. Duur en beëindiging**

- 9.1. De in AVSE beschreven voorwaarden zijn onbeperkt van kracht totdat het Abonnement door een van beide partijen wordt beëindigd middels een schriftelijke kennisgeving en met in achtneming van een opzegtermijn van 90 dagen.
- 9.2. Bij beëindiging met inachtneming van artikel 9.1 zal SOE na schriftelijk verzoek van Klant voorzien in een ASCII dump van de EVolution database, indien Klant daarvoor de door SOE aan te wijzen benodigde gegevensbestanden verstrekt ten minste 14 werkdagen voorafgaand aan gewenste oplevering.
- 9.3. Indien Abonnement wordt beëindigd dienen alle vergoedingen tot aan de datum van beëindiging te worden betaald.
- 9.4. SOE behoudt zich het recht voor Abonnement te beëindigen op welk tijdstip zonder voorafgaande kennisgeving als het gedrag van Klant daartoe aanleiding geeft.
- 9.5. Voor het vermijden van twijfel, indien Abonnement is beëindigd, verliest de klant het recht op:
  - 9.5.1. elke vorm van support van SOE of de Support Desk, of
  - 9.5.2. elke kosteloze nieuwe release van de Software.

**10. Bescherming van privacy en persoonlijke gegevens (WBP)**

- 10.1. Verantwoordelijkheden SOE:

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

- 10.1.1. Ondersteuning, preventief onderhoud, fout diagnose, hard-of software testen, reparatie, upgrade, vervanging of iedere andere gerelateerde activiteit kan inhouden;
  - a toegang tot persoonlijke gegevens op locatie van Klant
  - b toegang tot persoonlijke gegevens vanaf een andere locatie
  - c onderzoek, testen en reparatie van media
  - d onderzoek van software dumps
  - e verwerking met gebruikmaking van Klant's of Klant's patiënten persoonlijke gegevens.
- 10.1.2. SOE behandelt alle persoonlijke data die afgeleid of verkregen zijn in de uitoefening van deze voorwaarden, of die in bezit zijn gekomen van SOE, een medewerker of partner van SOE als vertrouwelijk.
- 10.1.3. SOE voorziet in alle redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens door SOE en zijn medewerkers en partners als vertrouwelijk worden beschouwd.
- 10.1.4. Er zeker van te zijn dat SOE, zijn medewerkers en partners bewust zijn van de bepalingen in de wet en dat alle persoonlijke gegevens verkregen van de Klant niet op enigerlei of onwettige wijze bekend gemaakt wordt.
- 10.1.5. SOE stelt contracten op met de sub-processor in Nieuw Zeeland om aan de bepalingen in de wet te voldoen en aan de verplichtingen tussen SOE en zijn klanten.
- 10.1.6. SOE zal alleen gegevens overdragen aan zijn locatie in Nieuw Zeeland in overeenstemming met de bepalingen die zijn opgenomen in het besluit 2010/87/EU ("Modelcontractbepalingen") van de Europese Commissie en de wet.
- 10.1.7. Werkzaamheden worden alleen uitgevoerd door geautoriseerd personeel of partners van SOE, die op de hoogte zijn van de eisen die de wet stelt en hun eigen persoonlijke verantwoordelijkheden ten aanzien van de wet om geheimhouding van door SOE van Klant verkregen persoonlijke gegevens veilig te stellen.
- 10.1.8. Als persoonlijke gegevens in bezit zijn van SOE zal het geschikte veilige condities worden bewaard. Het verplaatsen van persoonlijke data vindt plaats onder veilige condities. Persoonlijke gegevens waarin patiënt/personeel van Klant kunnen worden geïdentificeerd, kunnen elektronisch of via remote access worden getransporteerd naar een database onderhoudende computer van SOE of partner van SOE.
- 10.1.9. Persoonlijke gegevens mogen niet worden gebruikt of bekend worden gemaakt voor enig ander doel dan overeengekomen tussen SOE en Klant en zullen niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van dat doel.

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

- 10.1.10. Voor Klant is een escalatie procedure beschikbaar voor het oplossen voor problemen gerelateerd aan overtredingen van veiligheidsmaatregelen en/of vertrouwelijkheid van persoonlijke informatie door SOE personeel of partners.
- 10.1.11. Iedere overtreding van veiligheidsmaatregelen door personeel van SOE of partners worden onmiddellijk aan Klant gemeld.
- 10.2. Verantwoordelijkheden KLANT:
  - 10.2.1. Ter zekerstelling dat gegevensoverdracht in overeenstemming is met de wet, zal Klant zekerstellen dat inzage in en overdracht van gegevens altijd met zijn instemming zal plaatsvinden.
- 10.3. Verantwoordelijkheden beide partijen:
  - 10.3.1. Beide partijen garanderen dat zijn organisatie op correcte wijze geregistreerd is en op legale wijze zijn werkzaamheden uitvoert.
  - 10.3.2. Klant gaat akkoord en geeft SOE toestemming om Modelcontractbepalingen, zie [10.1.6] te tekenen met derden voor de overdracht van persoonlijke gegevens.
  - 10.3.3. SOE zal onmiddellijk, op verzoek van Klant, een kopie van het contract, bedoeld in [10.1.5], aan Klant overhandigen.
  - 10.3.4. Klant en SOE komen overeen elkaar op de hoogte te brengen als een van beide partijen wordt onderworpen aan een audit van een officiële instantie.
  - 10.3.5. Klant heeft het recht om SOE's contractuele verplichtingen te controleren of te laten controleren door derden gedurende reguliere openingstijden en na redelijke periode van voorafgaande kennisgeving. SOE behoudt het recht om partners te controleren op hun verantwoordelijkheden.
  - 10.3.6. Iedere partij zal de ander schadeloos stellen voor iedere schade als uitvloeisel van de wet veroorzaakt door onrechtmatig handelen, geautoriseerd of ongeautoriseerd, door de schadeloos stellende partij, zijn personeel of partners.

## **11. Ondersteuning Wederopneming**

- 11.1. Indien het abonnement wordt beëindigd of anderszins vervalt, kan SOE, naar eigen goeddunken, opnieuw de ondersteunende diensten aan de klant verlenen onder dezelfde voorwaarden vastgelegd in zoals hier beschreven indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
  - 11.1.1. Een extra vergoeding wordt betaald door de klant aan SOE. De vergoeding zal afhankelijk zijn van het aantal softwarelicenties geïnstalleerd op locatie van de Klant, en

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

11.1.2. De Klant betaalt voor 12 maanden kosten voor support voorafgaand aan de datum van  
aanvang van de support.

**12. Wijzigingen aan deze voorwaarden**

- 12.1. SOE behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen aan deze voorwaarden  
toe te passen en dat de aangepaste voorwaarden zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is ter  
beschikking van de klant op de website van SOE ([www.soeidental.com](http://www.soeidental.com)) gepubliceerd worden.
- 12.2. De huidig geldige versie van deze voorwaarden wordt gepubliceerd, en kan worden  
ingezien, op de website van SOE ([www.softwareofexcellence.nl](http://www.softwareofexcellence.nl)).

**13. Aansprakelijkheid**

- 13.1. Ingeval van toerekenbare tekortkomingen van de leverancier in de nakoming van de  
overeenkomst zal de opdrachtgever de leverancier in de gelegenheid stellen om binnen een  
redelijke termijn de overeengekomen prestatie alsnog te verrichten. In geval de leverancier de  
overeengekomen prestatie alsnog verricht is de leverancier nimmer tot aanvullende  
schadevergoeding van welke aard dan ook gehouden.
- 13.2. De klant draagt uitsluitend zelf het risico van de selectie, de compatibiliteit, het gebruik  
en de al dan niet gecombineerde toepassing in zijn onderneming van apparatuur,  
programmatuur, websites, databestanden en alle daarmee samenhangende producten en  
materialen. Bij de levering van een digitaal systeem is de leverancier nimmer verantwoordelijk  
of aansprakelijk voor de overdracht van gegevens naar het door de leverancier geleverde  
systeem noch voor enige communicatie tussen dat systeem en reeds aanwezige of nog aan te  
schaffen systemen. Eveneens is de aansprakelijkheid welke is ontstaan door het verloren gaan  
van digitaal opgeslagen gegevens en door of in verband met onvolkomenheden in of met het  
netwerk, het datasysteem, de dataopslag, de back-up, de datacapaciteit, vertragingen in het  
netwerk van de opdrachtgever, ontoereikend systeembeheer en dergelijke volledig uitgesloten.
- 13.3. Aansprakelijkheid van SOE voor indirecte of gevolgschade, bedrijfsschade of schade  
wegens omzetverlies, gederfde winst, vertragingsschade en dergelijke daaronder begrepen, is  
te allen tijde volledig uitgesloten.
- 13.4. De maximale totale aansprakelijkheid van SOE is beperkt tot de totale vergoeding  
betaald door de Klant onder deze Overeenkomst in het jaar dat de aansprakelijkheid  
voortvloeit. SOE kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor schade aan gegevens,  
Software, overige software of andere systemen, als gevolg van de externe toegang zoals

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SUPPORT OP GELEVERDE EN IN  
LICENTIE GEGEVEN SOFTWARE EVOLUTION VAN SOFTWARE OF EXCELLENCE PRACTICE  
SOLUTIONS COÖPERATIEF U.A.**

---

bedoeld in artikel [8.3]. De Klant gaat akkoord om beveiliging, back-up en herstel procedures te implementeren om bescherming te bieden tegen schade als gevolg externe toegang.

**14. Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 14.1. Op alle geschillen tussen SOE en de Klant over enige aanbieding van SOE, over enige Overeenkomst of over deze Algemene Voorwaarden, is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. De rechtbank te Utrecht is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen voortvloeiende uit een aanbieding van SOE, of voortvloeiende uit enige Overeenkomst of voortvloeiende uit deze Algemene Voorwaarden, zulks onverminderd het recht van SOE om enig geschil te doen beslechten door de rechter van de woonplaats of plaats van vestiging van de Klant.

Almere, 1 juni 2018