



Clarify leveringsvoorwaarden

1. Toepasselijkheid

- a. De dienst "Clarify" heeft als doel om op eenvoudige wijze de software van Clarify Risk Management bij de eindgebruiker beschikbaar te stellen. De onderhavige voorwaarden betreffen de bepalingen die van toepassing zijn, naast de bepalingen van Algemene Voorwaarden van Clarify Risk Management, indien Clarify Risk Management diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice. Wanneer in deze Overeenkomst wordt afgeweken van bepalingen in de algemene voorwaarden van Clarify Risk Management, prevaleren bepalingen uit deze Overeenkomst.
- b. De bepalingen van de Clarify voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van Clarify Risk Management. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de bepalingen van de onderhavige voorwaarden, prevaleren deze laatste.
- c. Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door Clarify Risk Management op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- d. Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Clarify Risk Management beheerde programmatuur en apparatuur.

2. Dienstverlening

- a. Clarify Risk Management zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal Clarify Risk Management de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door Clarify Risk Management aangegeven infrastructuur installeren. Clarify Risk Management is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
- b. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- c. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Clarify Risk Management niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- d. Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Clarify Risk Management via een overeengekomen medium adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Clarify Risk Management kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Clarify Risk Management zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Clarify Risk Management kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Clarify Risk Management.
- e. Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal Clarify Risk Management met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Clarify Risk Management zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen



termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Clarify Risk Management gebruikelijke termijnen. Clarify Risk Management zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

- f. Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Clarify Risk Management gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

3. Uitvoering dienstverlening

- a. Clarify Risk Management zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Clarify Risk Management worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Clarify Risk Management uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- b. Clarify Risk Management verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien Clarify Risk Management op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.
- c. Clarify Risk Management kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Clarify Risk Management cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Clarify Risk Management de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- d. Clarify Risk Management kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Clarify Risk Management is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- e. Clarify Risk Management kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Clarify Risk Management zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.
- f. Indien Clarify Risk Management dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Clarify Risk Management te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Clarify Risk Management de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door Clarify Risk Management worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Clarify Risk Management ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Clarify Risk Management verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Clarify Risk Management.
- g. Alle door Clarify Risk Management bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Clarify Risk Management of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Clarify Risk Management.
- h. Clarify Risk Management is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Clarify Risk Management te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

4. Service Level Agreement

- a. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal Clarify Risk Management



steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Clarify Risk Management zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Clarify Risk Management gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

5. Duur

- a. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of Clarify Risk Management de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

6. Betaling

- a. Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Clarify Risk Management verleende dienstverlening telkens per jaar vooraf verschuldigd.

7. Garantie

- a. Clarify Risk Management staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Clarify Risk Management gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Clarify Risk Management zal zich ervoor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Clarify Risk Management zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Clarify Risk Management zijn gemeld. Clarify Risk Management kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Clarify Risk Management staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Clarify Risk Management is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Clarify Risk Management is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan Clarify Risk Management volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.
- b. Clarify Risk Management is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- c. Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Clarify Risk Management indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Clarify Risk Management op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Clarify Risk Management kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan Clarify Risk Management toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Clarify Risk Management en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal Clarify Risk Management de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan Clarify Risk Management toerekenbare gebreken naar het oordeel van Clarify Risk Management technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Clarify Risk Management de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins



jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

- d. Cliënt zal op basis van de door Clarify Risk Management verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Clarify Risk Management verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door Clarify Risk Management te stellen (financiële) voorwaarden. Clarify Risk Management is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- e. Clarify Risk Management staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Clarify Risk Management gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

8. Verwerking persoonsgegevens

- a. Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door Clarify Risk Management gebruikte programmatuur.
- b. De volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt ligt bij cliënt. Cliënt staat er jegens Clarify Risk Management voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart Clarify Risk Management tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- c. Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het ervoor dat Clarify Risk Management ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Clarify Risk Management begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.