

ALGEMEEN

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Shifter Functionaliteit ter beschikking stelt aan Afnemer als Software-as-a-service.
- 1.2. Daar waar in deze Voorwaarden, en in overige communicatie van Shifter de term 'algemene voorwaarden' wordt gebruikt, wordt daaronder de bepalingen van deze Voorwaarden verstaan.
- 1.3. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk door Shifter zijn bevestigd.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Shifter en Afnemer zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.5. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Shifter zijn vrijblijvend, tenzij door Shifter schriftelijk anders is aangegeven.

2. Facturatie en betaling

- 2.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW)
- 2.2. Alle door Shifter afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Shifter schriftelijk anders kenbaar maakt.
- 2.3. Kosten voor abonnementen en licenties voor het gebruik van de Functionaliteit worden per maand gefactureerd en per kalenderjaar geïndexeerd volgende de DPI (diensten prijsindex) van het CBS.
- 2.4. Afnemer is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 2.5. Indien Afnemer de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Afnemer, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd.
- 2.6. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Afnemer verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Afnemer zijn overeengekomen, komt aan Afnemer het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

3. Vertrouwelijkheid

- 3.1. Afnemer en Shifter dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.
- 3.3. Shifter is bevoegd om de dienstverlening aan Afnemer te publiceren. Publicaties zullen eerst ter goedkeuring aan Afnemer voorgelegd worden.

4. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 4.1. Partijen kunnen bij opstelling en ondertekening van eventuele overeenkomsten een Verwerkersovereenkomst opstellen en ondertekenen. Dienstverlener beidt kosteloos een verwerkersovereenkomst. Wanneer Afnemer deze niet wenst te gebruiken stellen partijen gezamenlijk een verwerkers overeenkomst op. Dienstverlener zal naar redelijkheid eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn in rekening brengen bij Afnemer.
- 4.2. Afnemer vrijwaart Shifter voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afnemer wordt gehouden of

waarvoor Afnemer op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Shifter toegerekend moeten worden.

- 4.3. Afnemer behandelt de relevante toegangs- en identificatiemethoden vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Shifter is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van misbruik van verkregen toegangsrechten, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Shifter.
- 4.4. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Afnemer op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer zijn gebracht.

5. Rechten van intellectuele eigendom

- 5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Shifter, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sub-licentieerbaar.
- 5.2. Alle door Shifter bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van Shifter of diens toeleveranciers, ook indien Afnemer aan Shifter een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen.
- 5.3. Shifter vrijwaart Afnemer tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Shifter zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Afnemer Shifter onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Shifter.

6. Medewerkingsverplichtingen

- 6.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken zullen partijen elkaar steeds tijdig alle nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien partijen in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzetten, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 6.2. Afnemer draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Shifter te verlenen diensten. Afnemer zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.
- 6.3. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Afnemer verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, met uitzondering van voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Shifter staan. Shifter is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Afnemer bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Shifter.

7. Dienstverlening

- 7.1. Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen zal de prestatie van Shifter slechts bestaan uit het ter beschikking stellen van Functionaliteit aan Afnemer. Deze functionaliteit stelt Afnemer in staat om
 - *Gegevens omtrent planning, realisatie en evaluatie van de inzet van flexibele en vaste medewerkers centraal te beheren en te verspreiden aan belanghebbenden.*
- 7.2. In de Overeenkomst wordt de reikwijdte (aantallen, KPI's, modules) van de Functionaliteit, en de daarmee samenhangende vergoeding vastgelegd.
- 7.3. De Functionaliteit wordt beschikbaar gemaakt op een Productie Omgeving. Voor de Productie omgeving gelden Service Windows en garanties omtrent beschikbaarheid.
- 7.4. Het Service Window wordt gedefinieerd van 08:00 tot 18:00 op werkdagen en in het weekend van 09:00 tot 18:00. Feestdagen zijn uitgezonderd. Shifter biedt een gegarandeerde beschikbaarheid van 99,8% gedurende het Service Window, gemeten per kalenderjaar.
- 7.5. Shifter kan in overleg een Maintenance Window aankondigen voor onderhoud aan de applicatie. Een dergelijk Maintenance Window maakt geen onderdeel uit van het Service Window. Shifter zal updates voor onderhoud en aanpassing van de functionaliteit zal zoveel mogelijk in overleg met Afnemer uitvoeren.
- 7.6. Shifter zal naast de Productie Omgeving ook een Acceptatieomgeving ter beschikking stellen voor de afstemming en controle van toevoegingen en aanpassingen van de Functionaliteit.
- 7.7. Eerstelijns support: Vragen en problemen kunnen het best zo dicht mogelijk bij de bron beantwoord en opgelost worden. Shifter zal hiertoe een aantal medewerkers van Afnemer opleiden in het oplossen van eenvoudige storingen in individuele gebruikersaccounts en het beantwoorden van meest voorkomende vragen.
- 7.8. Tweedelijns support: Alleen getrainde medewerkers (Applicatie Beheerders) kunnen contact opnemen met Shifter voor 2e lijns-support.
 - Reguliere vragen, verzoeken en individuele gebruikers met problemen: Het supportstelsel van Shifter is beschikbaar op support@shifter.nl. E-mails gestuurd naar support@shifter.nl worden automatisch als ticket toegevoegd aan het supportstelsel.
 - Urgente vragen, storingen in de beschikbaarheid: 020 258 8966 is een telefonisch spoedlijn voor urgente en directe support. Alleen de Applicatie Beheerders kunnen hiervan gebruik maken. De tijd die aan deze meldingen besteed wordt, wordt in rekening gebracht tegen het spoedtarief, tenzij de melding gaat om een verstoring in de beschikbaarheid van de Functionaliteit binnen de SLA.
- 7.9. Slechts indien overeengekomen zal Shifter extra diensten verrichten. Hieronder vallen onder andere diensten op het gebied van dataconversie, gebruikersondersteuning, maatregelen voor extra beschikbaarheid, verzoeken van derden of overheden. Tijd besteed door Shifter aan deze verzoeken zullen aan Afnemer in rekening gebracht worden tegen de in de Overeenkomst beschreven tarieven.
- 7.10. Shifter zorgt voor het maken van een dagelijkse back-up, die beschikbaar blijft gedurende een periode van 26 weken, volgens het volgende schema:
 - Van de afgelopen twee weken elke nacht
 - Van de afgelopen 26 weken elke week.
- 7.11. Shifter is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Afnemer of die van derden.
- 7.12. Afnemer is 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. Afnemer is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Afnemer staan.
- 7.13. De Accountmanager van Shifter is beschikbaar voor commerciële vragen bijvoorbeeld over de facturatie, of als escalatiepunt over de samenwerking.

8. Garantie

- 8.1. De functionaliteit wordt "as-is" ter beschikking gesteld. Het is aan Afnemer om de Functionaliteit te testen op afwezigheid van gebreken ten opzichte van de verwachtingen en specificaties van Afnemer.
- 8.2. Shifter 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. Afnemer zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 8.3. Shifter spant zich in om de Functionaliteit tijdig aan te passen aan veranderingen in wet- en regelgeving. Afnemer blijft verantwoordelijk voor het naleven van wet- en regelgeving bij het gebruiken van Functionaliteit, ook als de Functionaliteit ingezet wordt met het doel om deze naleving te vergemakkelijken.
- 8.4. Alle diensten van Dienstverlener worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Dienstverlener uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat ook met voldoende bepaaldheid is omschreven.

9. Leveringstermijnen

- 9.1. Shifter spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste data zoveel mogelijk in acht te nemen. Shifter is niet gebonden aan een datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden niet meer gehaald kan worden. Evenmin is Shifter gebonden aan een termijn als partijen een wijziging van de inhoud van de overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Shifter en Afnemer in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 9.2. De enkele overschrijding van een door Shifter genoemde of tussen partijen overeengekomen datum brengt Shifter niet in verzuim. In alle gevallen komt Shifter wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Shifter in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren

10. Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 10.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Afnemer en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Afnemer of een door de Afnemer in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 10.2. Indien Afnemer op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Afnemer bewijst dat Shifter ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Shifter vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 10.3. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 10.4. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onder- neming van Afnemer wijzigt. Shifter is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Afnemer vervalt het recht tot gebruik van aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

11. Aansprakelijkheid van Shifter

- 11.1. De totale aansprakelijkheid van Shifter wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Afnemer overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW).
- 11.2. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.
- 11.3. In geen geval zal de totale beroepsaansprakelijkheid van Shifter, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 1.000.000 (een miljoen Euro).
- 11.4. In geen geval zal de totale bedrijfsaansprakelijkheid van Shifter, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 2.500.000 (twee miljoen vijfhonderdduizend Euro).
- 11.5. De aansprakelijkheid van Shifter voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Shifter voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Shifter voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Shifter wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 11.6. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Shifter, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Shifter geheel onverlet.
- 11.7. De in artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Shifter.
- 11.8. Tenzij nakoming door de Shifter blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Shifter wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Afnemer Shifter onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Shifter ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Shifter in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Shifter meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Shifter vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.10. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Shifter zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

12. Overmacht

- 12.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
 - Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Afnemer aan Shifter zijn voorgeschreven,
 - Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Afnemer aan Shifter is voorgeschreven,
 - Overheidsmaatregelen,
 - Elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
 - Oorlog,
 - Algemene vervoersproblemen.
- 12.2. Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

13. Wijziging en meerwerk

- 13.1. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst hebben geen rechtskracht tenzij deze door de betreffende Partij schriftelijk zijn bevestigd.
- 13.2. Wijzigingen in en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden, Overeenkomst en/of haar Bijlagen kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen en dienen door Afnemer en Dienstverlener expliciet door de vertegenwoordigingsbevoegde personen van Partijen voor akkoord te worden ondertekend.
- 13.3. Indien Shifter op verzoek of met voorafgaande instemming van werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Shifter.
- 13.4. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Shifter Afnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

14. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 14.1. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

15. Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1. De overeenkomsten tussen Shifter en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht.
- 15.2. Indien tussen partijen een geschil ontstaat met betrekking tot de overeenkomst, zullen partijen zich eerst inspannen om het geschil in onderling overleg op te lossen. Indien het geschil niet binnen 90 dagen na het ontstaan ervan in der minne wordt opgelost, staat het partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam.