Algemene voorwaarden 3WA

Artikel 1 - Algemene bepalingen

1.1 Algemene voorwaarden zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op alle Producten geleverd en aangeboden door 3WA. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle Overeenkomsten tussen 3WA en de Afnemer. De Algemene voorwaarden inclusief de aanvullende voorwaarden zijn te downloaden via de website www.3wa.nl en zijn tevens op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

1.2 De toepassing van algemene voorwaarden en/of specifieke voorwaarden van de Afnemer c.q. derden zijn uitdrukkelijk uitgesloten tenzij anders vermeld op de Overeenkomst.

1.3 3WA heeft het recht de algemene voorwaarden dan wel de Overeenkomst te wijzigen. 3WA zal een wijziging tenminste 30 kalenderdagen van tevoren op genoegzame wijze aan de Afnemer bekend maken. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die de Afnemer ontvangt. Een wijziging wordt geacht door Afnemer – stilzwijgend – te zijn geaccepteerd en treedt op de door 3WA aangegeven datum in werking, tenzij de Afnemer binnen 30 kalenderdagen na de mededeling schriftelijk aan 3WA meedeelt dat hij de wijziging niet accepteert. Accepteert de Afnemer de wijziging niet, dan blijft voor die Afnemer de ongewijzigde versie gelden tot het einde van de lopende termijn en kan 3WA de Overeenkomst tegen dat moment opzeggen met inachtneming van artikel 3.4. Een prijsaanpassing als bedoeld in artikel 3.6, tweede zin, en een wijziging die de rechten van de Afnemer niet beperkt, gelden niet als wijziging in de zin van dit artikel. Voor Afnemers op wie de Aanvullende voorwaarden financiële entiteiten van toepassing zijn, geldt tevens artikel 2.3 van die voorwaarden.

1.4 3WA is de aanbieder van Producten, deze worden aangeboden onder de handelsnamen: 3WA, 3WA BV, 3WA.nl, ictgroup.nl, ICT Group HHW, ICT Group Heerhugowaard, TotalStore, TotalStore.nl, Gamerz World, Gamers Shop en Gamershop.nl.

1.5 De Afnemer is een particuliere of zakelijke (rechts)persoon met wie 3WA een Overeenkomst aangaat of is aangegaan.

1.6 Een Overeenkomst is een schriftelijk document (ondertekende offerte, ondertekende aflever- en/of werkbon, orderbevestiging, factuur na betaling door Afnemer of elke andere rechtsbetrekking) opgesteld door 3WA tussen 3WA en de Afnemer, waar in de Producten die 3WA aan de Afnemer levert zijn opgenomen.

1.7 Producten zijn zaken die het onderwerp zijn van een offerte, factuur en/of Overeenkomst inclusief alle bijbehorende diensten, goederen (roerende zaken) en werkzaamheden.

1.8 Bij strijdigheid tussen de documenten die tezamen de Overeenkomst vormen geldt de volgende rangorde: (a) de door beide partijen ondertekende offerte of orderbevestiging, inclusief bijlagen; (b) de verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft; (c) de toepasselijke aanvullende voorwaarden, waarbij de Aanvullende voorwaarden financiële entiteiten en de Aanvullende voorwaarden zorgaanbieders voorgaan op de verwerkingsovereenkomst en overige aanvullende voorwaarden; (d) deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 - Offertes & het tot stand komen van een Overeenkomst

2.1 Alle offertes van 3WA zijn vrijblijvend. 3WA heeft het recht om uitgebrachte offertes te herroepen. De offertes zijn 14 dagen geldig – vanaf de offerte datum – tenzij anders is aangegeven.

2.2 Alle afbeeldingen, tekeningen en gegevens betreffende specificaties alsmede gegevens met betrekking tot de toepasbaarheid van apparatuur en apps voor nieuwe technologieën, in prijslijsten, offertes, brochures en op websites, worden met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Geringe afwijkingen in de door 3WA verstrekte gegevens zijn toelaatbaar voor zover zij niet uitmonden in een door 3WA te verrichten wezenlijk andere prestatie. 3WA behoudt zich echter uitdrukkelijk het recht voor, met inachtneming van het bovenstaande, veranderingen en verbeteringen ten opzichte van de verstrekte gegevens, die dienstig zijn aan de technische vooruitgang aan te brengen. De Afnemer kan hier echter geen rechten aan ontlenen.

2.3 In geval van offerte komt een Overeenkomst tot stand zodra de uitgebrachte offerte volledig is ingevuld en ondertekend door de Afnemer en 3WA heeft bereikt per e-mail of per post. In geval van internet/telefonische/e-mail/WhatsApp bestelling komt een Overeenkomst niet tot stand door het zenden van een bestelling, maar uitsluitend door schriftelijke bevestiging van 3WA per e-mail, WhatsApp of post.

2.4 Indien er in de offerte van 3WA door de Afnemer wijzigingen zijn aangebracht, in welke vorm dan ook, dan komt de Overeenkomst alleen tot stand als 3WA met de veranderingen schriftelijk instemt.

2.5 Indien een Afnemer zich laat vertegenwoordigen door een rechtspersoon en de vertegenwoordiger niet op eigen naam een Overeenkomst met 3WA aangaat, dan dient deze op verzoek van 3WA zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens de Afnemer aan te tonen.

Artikel 3 - Doorlopende Overeenkomsten, abonnementen, huurovereenkomsten en interim management

3.1 Artikel 3 geldt voor doorlopende Overeenkomsten bevattende abonnement(en), huurovereenkomst(en) en/of servicecontracten en interim management. Een abonnement, huurovereenkomst, servicecontracten of interim management is een dienst(en) en/of product(en) welke achtereenvolgens in/over meerdere termijnen geleverd of uitgeleend wordt.

3.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum duur van één jaar, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van een termijn vindt stilzwijgende verlenging voor eenzelfde periode plaats, behoudens tijdige opzegging door de Afnemer of door 3WA zoals omschreven in artikel 3.4, tenzij anders overeengekomen. Voor een particuliere Afnemer wordt de Overeenkomst na de eerste termijn voortgezet voor onbepaalde tijd en kan deze worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand.

3.3 Aanvangsdatum wordt overeengekomen tussen de Afnemer en 3WA. Tenzij anders overeengekomen geldt de aanvangsdatum zoals vastgelegd is in de eerste factuur inzake de overeenkomst.

3.4 Opzegging van een doorlopende Overeenkomst door de Afnemer dient minimaal één kalendermaand voor het einde van de termijn te geschieden. Opzegging door 3WA geschiedt tegen het einde van de lopende termijn met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie kalendermaanden, tenzij in de aanvullende voorwaarden of de Overeenkomst een langere termijn is bepaald. Na opzegging verleent 3WA medewerking aan een ordelijke overgang van de Producten naar de Afnemer of een door hem aangewezen derde.

3.5 Opzegging kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail. Bij opzegging door de Afnemer geldt de datum van de ontvangst van de opzegging. Bij opzegging door 3WA geldt de datum van verzending als opzegdatum.

3.6 3WA kan de prijzen van doorlopende Overeenkomsten jaarlijks aanpassen. Een aanpassing tot ten hoogste de meest recente jaarmutatie van de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het Centraal Bureau voor de Statistiek treedt in werking op de door 3WA aangekondigde datum en geeft de Afnemer geen recht op opzegging. Bedraagt de prijsverhoging meer dan deze jaarmutatie, dan kondigt 3WA deze ten minste 30 kalenderdagen vooraf aan, geldt de doorlopende Overeenkomst als gewijzigd en kan de Afnemer zich beroepen op artikel 1.3. Voor een particuliere Afnemer kondigt 3WA iedere prijsaanpassing ten minste 30 kalenderdagen vooraf aan en vindt geen prijsverhoging plaats binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.

3.7 Indien 3WA ten behoeve van de Afnemer werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst tussen beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de Afnemer op enige wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst bemoeilijkt of onmogelijk maakt, worden deze werkzaamheden/kosten als meerwerk beschouwd en in rekening gebracht.

Artikel 4 - Prijzen

4.1 Alle prijzen voor de Producten van 3WA worden in rekening gebracht vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst. 3WA stelt haar facturen op in euro's. Genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van prijswijzigingen en drukfouten.

4.2 Alle prijzen zijn exclusief BTW, training, implementatie, ondersteuning, configuratie, installatie-, transport-, voorrij- en assemblagekosten tenzij anders vermeld.

4.3 De werktijd bedraagt minimaal een half uur en wordt afgerond op gehele kwartieren.

4.4 Door de Afnemer betaalde vergoedingen zijn slechts voor de door 3WA verstrekte Producten en zijn derhalve niet voor door de Afnemer gemaakte of te maken internetkosten, vervoerskosten, implementatiekosten of andere kosten voor de levering van de Producten van 3WA aan de Afnemer.

Artikel 5 - Betaling

5.1 Facturen dienen door de Afnemer te zijn voldaan binnen 14 dagen na de factuurdatum.

5.2 Indien de Afnemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Afnemer, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd vanaf de vervaldata van de facturen. Indien de Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, kan 3WA de vordering uithanden geven. De kosten daarvan ad 15% over de hoofdsom/factuurbedrag, met een minimum van € 100,- en vermeerderd met de wettelijke rente, zijn voor rekening van de Afnemer. Voor een particuliere Afnemer gelden de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, na de wettelijk vereiste aanmaning.

5.3 Betalingen dienen door de Afnemer te geschieden, zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. Elk beroep van de Afnemer op verrekening met een vordering op 3WA is uitgesloten.

5.4 Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

5.5 3WA is te allen tijde bevoegd een onderzoek in te stellen naar de kredietwaardigheid van de Afnemer. 3WA kan naar aanleiding daarvan redelijke zekerheid - in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie - voor nakoming van betalingsverplichtingen van de Afnemer verlangen. De Afnemer is verplicht op het verzoek van 3WA daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.

5.6 Alle door 3WA geleverde Producten blijven eigendom van 3WA (eigendomsvoorbehoud), tot op het moment dat de Afnemer volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen jegens 3WA voortvloeiend uit al de gesloten Overeenkomsten tot het leveren van Producten.

Artikel 6 - Levering

6.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen van de Afnemer, zal 3WA zo spoedig mogelijk overgaan tot de levering van de Producten zoals vermeld in de Overeenkomst.

6.2 Een overeengekomen leveringstermijn is niet fataal. Mocht de Afnemer bij aanvang van de Overeenkomst menen dat zijdens 3WA geen tijdige levering heeft plaatsgevonden, dan dient de Afnemer 3WA in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven alsnog tot levering over te gaan. Mocht opnieuw levering uitblijven wegens omstandigheden die aan 3WA zijn toe te rekenen, dan is de Afnemer gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan en heeft hij uitsluitend recht op restitutie van reeds betaalde gelden voor de Producten die niet geleverd zijn.

6.3 3WA is gerechtigd de levering van Producten op te schorten, indien zij twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Afnemer en/of indien het (nagenoeg) vast staat dan wel aannemelijk is, dat de Afnemer niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

6.4 3WA is eveneens gerechtigd de levering van Producten op te schorten of stop te zetten, in de gevallen 2) en 3) zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang, indien:
1) de Afnemer op enige wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden en na ingebrekestelling er geen blijk van heeft gegeven alsnog spoedig zijn verplichtingen na te zullen komen;
2) 3WA aanwijzingen heeft dat er misbruik gemaakt wordt van de geleverde Producten, al dan niet door de Afnemer;
3) er sprake is van een overmacht situatie zoals genoemd in artikel 13.

Bij opschorting wegens niet-tijdige betaling stelt 3WA de Afnemer eerst schriftelijk in gebreke, gunt 3WA een termijn van ten minste 14 dagen om alsnog te betalen en kondigt 3WA de opschorting ten minste 5 werkdagen vooraf aan. Opschorting vindt niet plaats op een

wijze die de beveiliging of de integriteit van de gegevens van de Afnemer in gevaar brengt; de toegang van de Afnemer tot zijn eigen gegevens blijft gewaarborgd.

6.5 3WA kan de Afnemer nadere termijnen of voorwaarden stellen, alvorens dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken, dan wel ingeval zich één van de onder artikel 6.3 of artikel 6.4 genoemde situaties voordoet.

6.6 De goederen zijn voor en worden getransporteerd op risico van de Afnemer vanaf een vestiging van 3WA. In geval bij particuliere afnemer geldt: Wie verzendt, die draagt het risico op verlies of beschadiging tot het product afgeleverd is.

6.7 3WA is gerechtigd tot het doen van deel(op)leveringen.

Artikel 7 - Verplichtingen van 3WA

7.1 Aan de zijde van 3WA bestaat een inspanningsverplichting om de overeengekomen Producten op een zorgvuldige wijze aan de Afnemer te leveren, met inachtneming van de haar ten diensten staande middelen.

7.2 3WA draagt zorg voor de beschikbaarheid van de overeengekomen Producten, waarbij zij zich in het redelijke inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. 3WA is afhankelijk van de medewerking, Producten en leveringen van derden, derhalve garandeert 3WA uitdrukkelijk niet dat er altijd gebruik kan worden gemaakt van de Producten.

7.3 3WA staat er niet voor in dat het gebruik van Producten van 3WA door de Afnemer geschikt is voor het doel dat de Afnemer daarmee voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan 3WA kenbaar is gemaakt. 3WA zal de Afnemer zo goed mogelijk over de mogelijkheden informeren. De Afnemer doet afstand van zijn recht op vernietiging van de Overeenkomst wegens dwaling zoals uitgesloten in dit artikel.

Artikel 8 - Producten van derden

8.1 Producten van derden zijn licenties, abonnementen, clouddiensten en apparatuur die 3WA voor de Afnemer inkoopt, doorlevert, inricht of beheert, maar die door een derde worden geleverd. Op Producten van derden zijn de voorwaarden van die derde van toepassing; 3WA verwijst daarnaar in de Overeenkomst of verstrekt deze op verzoek.

8.2 3WA staat in voor de inrichting en het beheer dat 3WA zelf verricht. Voor de beschikbaarheid, werking en beveiliging van het Product van de derde gelden de dienstenniveaus en garanties van die derde. Storingen bij de derde gelden voor 3WA als overmacht, onverminderd de verplichting van 3WA om de Afnemer te informeren en te ondersteunen bij het verhelpen daarvan.

8.3 Licenties en abonnementen worden zoveel mogelijk op naam van de Afnemer geregistreerd, zodat de Afnemer daarover bij het einde van de Overeenkomst blijft beschikken. Niet-opzegbare looptijden van licenties van derden blijven na het einde van de Overeenkomst verschuldigd tot het einde van die looptijd. 3WA meldt verlengdata op voorgaande factuur en/of overeenkomst en/of aankondiging en werkt mee aan overdracht naar een andere partner voor zover de derde dat toestaat.

8.4 3WA ondersteunt de Afnemer bij het verkrijgen van informatie en documentatie over de derde die de Afnemer op grond van wet- of regelgeving nodig heeft, waaronder verwerkingslocaties, beveiligingsdocumentatie en certificeringen.

Artikel 9 - Verplichtingen van de Afnemer

9.1 Voor schade aan 3WA of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is de Afnemer aansprakelijk; deze schade kan op de Afnemer worden verhaald.

9.2 3WA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de Afnemer verstrekte toegang tot en gebruik van de systemen van 3WA buiten gebruik te stellen wanneer de Afnemer handelt in strijd met dit artikel en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de Afnemer in dat geval verplicht de verschuldigde bedragen volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.

9.3 3WA is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van de Afnemer. De Afnemer vrijwaart 3WA van aanspraken van derden uit dien hoofde.

9.4 Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is voorbehouden aan de betreffende Afnemer. Het is hem niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de Producten van 3WA gebruik te laten maken.

9.5 De Afnemer gebruikt de Producten niet voor handelingen of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden, waaronder in ieder geval: het verzenden van ongevraagde bulkberichten (spam), inbreuk op rechten van intellectuele eigendom van derden, het verspreiden van strafbaar materiaal, het lastigvallen of bedreigen van personen, en het zonder toestemming binnendringen van systemen van derden. De Afnemer verricht geen handelingen waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat zij schade of hinder toebrengen aan de systemen van 3WA, andere afnemers of internetgebruikers.

9.6 De Afnemer verleent 3WA de toegang, medewerking en informatie die 3WA redelijkerwijs nodig heeft voor de levering van de Producten en stelt 3WA tijdig in kennis van wijzigingen in zijn ICT-omgeving die de Producten raken.

Artikel 10 - Geheimhoudingsverklaring

10.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

10.2 Informatie van de Afnemer over klanten, leveranciers en financiën vallen automatisch onder de geheimhouding.

10.3 Informatie anders dan in lid 10.2 vermeldt geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

10.4 Alle werknemers van 3WA hebben zich tot deze geheimhouding schriftelijk verplicht. Deze geheimhoudingsplicht tegenover derden blijft ook bestaan nadat een werknemer van 3WA een andere werkkring heeft aanvaard.

10.5 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die een partij op grond van een wettelijke verplichting, een rechterlijk bevel of een bevoegde toezichthouder moet verstrekken, en staat niet in de weg aan verstrekking door de Afnemer aan zijn toezichthouder, accountant of auditor, of – bij het einde van de Overeenkomst en onder een gelijkwaardige geheimhoudingsplicht – aan een opvolgende leverancier, voor zover dat voor de overgang nodig is.

10.6 De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 11 - Ontbinding

11.1 3WA is te allen tijde gerechtigd de uitvoering van een Overeenkomst op te schorten of deze te ontbinden, als op enig moment mocht blijken dat de Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft om binnen redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen, valse of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven, dan wel blijkt dat de Afnemer een Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan.

11.2 3WA heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de Afnemer in staat van faillissement wordt gesteld, in surseance van betaling verkeert, faillissement dan wel voorlopige surseance van betaling heeft aangevraagd, of een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan, er sprake is van beslaglegging, de Afnemer onder curatele wordt gesteld, de schuldsanering natuurlijke personen wordt aangevraagd of indien hij anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest.

11.3 Door de ontbinding worden bestaande vorderingen onmiddellijk volledig opeisbaar. De Afnemer is daarbij aansprakelijk voor de door 3WA geleden schade.

Artikel 12 - Het herroepingsrecht

12.1 Dit artikel geldt voor Producten die zijn geleverd aan particuliere Afnemers waarvan levering op basis van artikel 6:230m van het Burgerlijk Wetboek getypeerd worden als “overeenkomst op afstand”.

12.2 De consument heeft het recht de overeenkomst op afstand te ontbinden in overeenstemming met artikel 6:230m lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek, tot een termijn van 14 dagen is verstreken. Dit is 14 dagen nadat de Afnemer de Producten heeft ontvangen. Het recht de koop op afstand te ontbinden geldt alleen als de geleverde Goederen binnen 14 dagen na de ontbinding worden geretourneerd. De kosten voor het terugzenden van de Producten zijn voor rekening van de Afnemer overeenkomstig artikel 6:230s lid 2 Burgerlijk Wetboek.

12.3 Producten beschreven in artikel 6:230p, aanhef en onder f, Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. Dit geldt ook voor Producten waar de verzegeling verbroken is.

12.4 In geval van beschadigde Producten als ook onnodig beschadigde verpakkingen wordt de schade in rekening gebracht bij de Afnemer op basis van de waardevermindering.

Artikel 13 - Overmacht

13.1 In geval van overmacht kan de Afnemer 3WA nimmer op haar verplichtingen aanspreken. Onder overmacht wordt begrepen tekortkomingen toeleveranciers en/of derden waarvan gebruik gemaakt wordt, overheidsmaatregelen en- voorschriften, stakingen, elektriciteit-, internet- en telefoonstoringen en andere omstandigheden waarop 3WA geen invloed kan uitoefenen. Ook tijdens overmacht informeert 3WA de Afnemer over de aard en de verwachte duur daarvan en spant 3WA zich in om de gevolgen voor de Afnemer te beperken.

13.2 Indien door overmacht 3WA langer dan een maand niet aan haar verplichtingen kan voldoen, zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zij het met vergoeding van de door 3WA gemaakte kosten voor de Afnemer.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

14.1 Behalve op de in artikel 6.2 genoemde restitutie kan een Afnemer geen aanspraak maken op enige vergoeding door 3WA van welke geleden schade dan ook ontstaan door het uitblijven van de levering, tenzij de Afnemer kan bewijzen dat er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van 3WA.

14.2 De aansprakelijkheid van 3WA voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins is per gebeurtenis (waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Vindt om welke reden ook geen uitkering plaats, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de Afnemer in de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis voor het betreffende Product aan 3WA heeft betaald, met een maximum van € 25.000 per kalenderjaar. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade van derden is uitgesloten. Bij overmacht is 3WA niet aansprakelijk. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van 3WA of haar leidinggevenden. De Afnemer is uitdrukkelijk zelf aansprakelijk voor het gebruik van de Producten geleverd door 3WA en alle schade die hij in verband daarmee kan lijden.

Artikel 15 - Verval van vorderingen

15.1 Alle rechtsvorderingen van de Afnemer tegen 3WA, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van twaalf maanden nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan. Voor een particuliere Afnemer gelden de wettelijke termijnen.

Artikel 16 - Klachten & garantie

16.1 3WA spant zich in, om klachten over de geleverde Producten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering te komen.

16.2 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de Afnemer onverlet.

16.3 Indien er sprake is van garantie op Producten geleverd door 3WA, wordt de garantietermijn aangegeven op de factuur en/of Overeenkomst en/of website van de Fabrikant.

16.4 Afhandeling van garantie van Producten geschiedt volgens de garantievoorwaarden van 3WA, welke te downloaden zijn op de website www.3wa.nl/voorwaarden en zijn tevens op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

Artikel 17 - Intellectuele eigendom

17.1 Terzake van alle door 3WA aan de Afnemer geleverde knowhow, in welke vorm dan ook, ook indien hiervoor betaald is, worden uitdrukkelijk alle (intellectuele) eigendomsrechten voorbehouden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

17.2 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij 3WA of diens licentiegevers. De Afnemer verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten en mag de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of kopieën vervaardigen.

17.3 Het is de Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding aan de programmatuur.

17.4 Het is 3WA toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien 3WA door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is de Afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de Afnemer niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal 3WA op verzoek van de Afnemer een reservekopie ter beschikking stellen.

17.5 Het is de Afnemer uitdrukkelijk verboden knowhow, Producten op welke wijze dan ook aan derden kenbaar te maken en/of door te geven dan wel te exploiteren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, op straffe van een boete van € 100.000,- per overtreding vermeerderd met geleden schade van 3WA. Dit verbod geldt niet voor verstrekking als bedoeld in artikel 10.5 en niet voor documentatie waarop de Afnemer een gebruiksrecht heeft verkregen.

Artikel 18 - Persoonsgegevens & Privacy

18.1 3WA verwerkt persoonsgegevens van de Afnemer en van diens contactpersonen voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst en voor de administratie en het relatiebeheer van 3WA, met inachtneming van de geldende privacywetgeving en de privacyverklaring van 3WA op www.3wa.nl.

18.2 Afgenomen producten kunnen de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. 3WA fungeert daarbij soms als Verwerker zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Afnemer wordt in deze aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven. Waaronder de verplichting om gezamenlijk een Verwerkersovereenkomst op te stellen (art. 28 AVG).

18.3 3WA zal passende maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die met gebruikmaking van Producten zijn opgeslagen of verwerkt en zal de AVG naleven. 3WA zal passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot gegevens van de Afnemer.

18.4 De gegevens van de Afnemer worden opgeslagen op servers in landen die behoren tot de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij in de Overeenkomst of de verwerkersovereenkomst voor een specifiek Product een andere locatie is vermeld. 3WA informeert de Afnemer ten minste 30 dagen vooraf over een voorgenomen wijziging van de opslaglocatie.

18.5 Indien het afgenomen producten van derden betreft (zoals o.a. diensten of licenties) dan dient er mogelijk een Verwerkersovereenkomst tussen de Afnemer en derden opgesteld te worden. Dit valt buiten de verantwoordelijkheid van 3WA. 3WA heeft hooguit een bemiddelende rol in deze situatie (zie artikel 8.4).

Artikel 19 - Slotbepalingen

19.1 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden bij gerechtelijke uitspraak niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte zal worden gegeven.

19.2 De Afnemer is niet gerechtigd, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van 3WA, rechten en plichten uit deze voorwaarden of uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.

19.3 De Afnemer verleent hierbij op voorhand toestemming voor en medewerking aan volledige overdracht van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst door 3WA aan een derde, voor zover de overdracht noodzakelijk is in het kader van een bedrijfsovername van 3WA, zover 3WA nakoming van wat overeen is gekomen met de Afnemer garandeert. 3WA stelt de Afnemer ten minste 30 dagen vóór een dergelijke overdracht, fusie of wijziging van zeggenschap schriftelijk op de hoogte.

19.4 De Afnemer verleent hierbij toestemming om de door 3WA geleverde Producten aan de Afnemer op te nemen in een portfolio en te gebruiken voor andere marketingdoeleinden, tenzij de Afnemer daartegen schriftelijk bezwaar maakt. Vertrouwelijke informatie en de naam van een Afnemer die onder financieel toezicht staat gebruikt 3WA uitsluitend met diens voorafgaande schriftelijke toestemming.

19.5 Wijzigingen in de bevoegdheid van de Afnemer, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden, zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover 3WA eerst van kracht worden, nadat 3WA daarvan schriftelijk door Afnemer in kennis is gesteld.

19.6 Op alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

19.7 De Afnemer is verplicht van iedere voorgenomen adreswijziging en/of factuurgegevens schriftelijk mededeling te doen aan 3WA.

19.8 De Afnemer dient in geval van een mogelijk faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling 3WA hiervan, indien van toepassing via haar curator of bewindvoerder, in kennis te stellen.

Aanvullende voorwaarden
3WA Servicecontract ICT-omgeving

De onderstaande voorwaarden zijn aanvullende voorwaarden voor servicecontracten die 3WA met haar afnemers afsluit voor het beheer en onderhoud van ICT-omgeving van de afnemer. Uitgangspunt van een servicecontract is het verzekeren van continuïteit van ICT-omgeving door standaard onderhoud, advies en ondersteuning garanties tegen een vast tarief.

Artikel 1 – Algemene bepalingen servicecontracten

1.1 Het servicecontract heeft betrekking op ondersteuning, het technisch beheer, onderhoud en advies van ICT-omgeving van de afnemer.

1.2 Het servicecontract gaat in, op het moment dat 3WA het contract heeft bevestigd (aanvangsdatum). De aanvangsdatum wordt vastgelegd in de eerste factuur inzake het servicecontract.

1.3 Het servicecontract wordt aangegaan voor een periode van minimaal één jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum.

1.4 Aan het einde van de contractperiode wordt het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd voor telkenmale één jaar, tenzij de afnemer drie maanden voor afloop van het contract schriftelijk heeft opgezegd of 3WA heeft opgezegd met inachtneming van artikel 3.4 van de Algemene voorwaarden.

1.5 Opzegging door afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail geschieden. Als opzegdatum geldt indien per post opgezegd de datum van de poststempel en indien per e-mail de ontvangstdatum van de e-mail in de systemen van 3WA.

1.6 In het servicecontract worden diverse variabelen overeengekomen met betrekking tot de invulling van deze aanvullende voorwaarden. Indien er geen afspraken gemaakt zijn over variabelen uit deze aanvullende voorwaarden, is de invulling van deze variabelen ter beoordeling van 3WA.

1.7 Overgebleven capaciteit (resterende tijd) van premie(s) voor ondersteuning wordt binnen een kalenderjaar verrekend met opvolgende bezoeken. Uitdrukkelijk wordt niets verrekend met premie(s) of overige facturen.

1.8 Werkzaamheden en premies voor ondersteuning en periodieke bezoeken worden maandelijks verrekend.

Artikel 2– Ondersteuning

2.1 3WA levert en garandeert ondersteuning binnen de scope gedefinieerd in het servicecontract.

2.2 3WA biedt zowel ondersteuning op locatie als op afstand. 3WA bepaalt in overleg met de afnemer hoe ondersteuning wordt verleend.

2.3 3WA maakt onderscheid in de volgende ondersteuningsniveaus: cloud- en/of serveromgeving/ lokaal netwerk (omgeving/ netwerk), werkstations en overige apparatuur. Bovendien wordt er onderscheid gemaakt in complete uitval versus gedeeltelijke uitval. Bijvoorbeeld: monitor geheel defect versus alleen één kleur defect.

Uitval	**compleet**	**gedeeltelijk**
Omgeving/ netwerk	Type A	Type B
Werkstation	Type C	Type D
Overige apparatuur	Type D	Type D

2.4 De responsetijd is de tijd die tussen de melding van een storing bij de 3WA (zoals beschreven in artikel 5.1) en de reactie van 3WA om de storing op te lossen. Deze reactie kan zowel ter plaatse als op afstand plaatsvinden. Onder responsetijd wordt uitdrukkelijk niet verstaan de tijd tussen de melding van een storing totdat de storing is opgelost.

2.5 3WA biedt standaard ondersteuning op basis van nacalculatie.

Artikel 3 – Periodiek onderhoud

3.1 Indien overeengekomen, zal 3WA periodiek onderhoud plegen aan de ICT-omgeving van de afnemer, zoals afgesproken in het servicecontract. Hiervoor is een premie en maximale bezoekduur afgesproken in het servicecontract. Tijdens het bezoek kan in overleg met de afnemer een checklist worden afgewerkt.

3.2 Indien de maximale bezoekduur is overschreden, zal de overige werktijd op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht. Indien blijkt dat de bezoekduur structureel incorrect is, dan zal de premie in overleg worden aangepast.

3.3 De maximale bezoekduur betekent niet, dat deze tijdsaanduiding de norm is voor de bezoekduur. De premie is gebaseerd op een gemiddelde bezoekduur, welke lager is dan de maximale bezoekduur.

Artikel 4 – Verplichtingen 3WA

4.1 3WA dient te beschikken over kennis om de ICT-omgeving, apparatuur en systemen van de afnemer adequaat te ondersteunen.

4.2 3WA dient zich altijd maximaal in te spannen om een storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.

4.3 3WA dient bereikbaar te zijn per telefoon en per e-mail voor ondersteuning.

4.4 3WA dient te beschikken over software voor hulp op afstand.

Aanvullende voorwaarden
3WA Servicecontract ICT-omgeving

4.5 3WA meldt beveiligingsincidenten en storingen die de ICT-omgeving of de gegevens van de afnemer raken of kunnen raken zo spoedig mogelijk aan de contactpersoon van de afnemer, en uiterlijk binnen 4 kantooruren (artikel 8.5) nadat een medewerker van 3WA het incident heeft geconstateerd of de melding heeft ontvangen, tenzij in het servicecontract een andere termijn is overeengekomen. Buiten kantooruren begint deze termijn bij aanvang van het eerstvolgende kantooruur, tenzij 24/7-bereikbaarheid als betaalde optie in het servicecontract is overeengekomen. Automatische monitoring van de omgeving is een optionele dienst die afzonderlijk moet zijn overeengekomen; zonder die dienst beperkt constatering door 3WA zich tot wat 3WA binnen kantooruren waarneemt of gemeld krijgt. 3WA houdt de afnemer op de hoogte tot het incident is verholpen en levert op verzoek de informatie die de afnemer nodig heeft voor meldingen aan toezichthouders.

4.6 3WA onderhoudt een continuïteitsplan voor de eigen dienstverlening (waarneming bij uitval van medewerkers, documentatie van de ICT-omgeving van de afnemer, herstel van de eigen systemen van 3WA) en test dit ten minste jaarlijks.

Artikel 5 – Verplichtingen afnemer

5.1 Storingen dienen te worden gemeld bij 3WA via het storingsnummer, storingse-mailadres of via de website. De gegevens hierover staan in het servicecontract en kunnen zonder inspraak van de afnemer veranderd worden. 3WA is echter wel verplicht de afnemer hier tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.

5.2 De afnemer dient er voor zorg te dragen, dat de medewerkers van 3WA toegang kunnen krijgen tot de ICT-omgeving. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang worden eventueel opgenomen in het servicecontract.

5.3 De afnemer is verplicht om 3WA op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen aan de ICT-omgeving.

Artikel 6 – Documentatie en overgang

6.1 3WA kan de ICT omgeving van de afnemer documenteren, indien 3WA dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van het servicecontract.

6.2 3WA is eigenaar van de documentatie, tenzij anders is overeengekomen in het servicecontract. De afnemer heeft te allen tijde, en in ieder geval bij het einde van het servicecontract, recht op een kopie van de documentatie van zijn ICT-omgeving en op een niet-exclusief, eeuwigdurend gebruiksrecht daarop voor de eigen bedrijfsvoering.

6.3 3WA is verplicht om toegangsdocumentatie als gebruikersnamen en wachtwoorden voor beheer over te dragen aan de afnemer, op eerste verzoek en in ieder geval binnen 10 werkdagen na het einde van het servicecontract. Op verzoek van de afnemer beschikt de afnemer daarnaast te allen tijde over een eigen beheerdersaccount met de hoogste rechten (noodaccount) op zijn omgeving.

6.4 Bij het einde van het servicecontract, om welke reden ook, verleent 3WA gedurende een overgangsperiode van ten hoogste drie maanden medewerking aan een ordelijke overgang naar de afnemer of een door hem aangewezen derde, tegen de overeengekomen uurtarieven en met voortzetting van de premie voor zover de dienstverlening wordt voortgezet. Voor afnemers op wie de Aanvullende voorwaarden financiële entiteiten van toepassing zijn, geldt de langere overgangsperiode uit die voorwaarden.

Artikel 7 – Boeteclausule

7.1 De afnemer kan per keer aanspraak maken op restitutie van de premie zoals overeengekomen in het servicecontract, indien door 3WA de in het servicecontract genoemde maximale responsetijd wordt overschreden. De afnemer kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond.

7.2 De totale restitutie op de premie kan in een facturatietermijn een bedrag van 100% van de premie niet overschrijden.

7.3 Overschrijding van de responsetijd geeft de afnemer geen recht op beëindiging van de overeenkomst.

7.4 De afnemer heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid, indien de overschrijding veroorzaakt is door omstandigheden buiten de invloedsfeer van 3WA. Daaronder inbegrepen zijn maar niet uitsluitend weersomstandigheden zoals gladheid, sneeuw, extreme regen of hagel, mist en verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen, afsluitingen van wegen, uitvallen of vertragingen van pontveren etc. Ook bestaat er geen recht op restitutie indien de vertraging het gevolg is van het feit dat de medewerker van 3WA geen toegang krijgt tot de locatie waar de apparatuur is opgesteld, ook als dit buiten kantooruren is.

7.5 Bij overschrijding van de responsetijd of van andere in het servicecontract overeengekomen niveaus stelt 3WA de oorzaak vast, neemt 3WA corrigerende maatregelen en informeert 3WA de afnemer daarover.

Artikel 8 – Tarieven

8.1 Het servicecontract is gebaseerd op het aantal ondersteunde applicaties en apparaten.

8.2 3WA werkt met standaard uurtarieven. De uurtarieven kunnen periodiek worden bijgesteld. 3WA zal de afnemer hier schriftelijk over informeren.

8.3 De gewerkte tijd bedraagt minimaal een half uur voor werkzaamheden op locatie, minimaal een kwartier voor werkzaamheden op afstand en wordt afgerond per kwartier. De reistijd valt niet onder de gewerkte tijd hiervoor worden voorrijkosten berekend.

8.4 Eventuele kortingen worden verrekend over de standaard tarieven.

8.5 De standaard uurtarieven gelden tijdens kantooruren (MA –VR tussen 9:00-18:00). Buiten kantooruren geldt op werkdagen (MA-VR) tot 22:00 uur een opslagpercentage van 50%; voor overige tijden, in het weekend en op officiële feestdagen geldt een opslagpercentage van 100%. De eventuele afgesproken kortingen worden over het tarief inclusief opslag verrekend.

Aanvullende voorwaarden
3WA Servicecontract ICT-omgeving

8.6 Lid 8.5 is niet van toepassing, indien 3WA uit eigen beweging ervoor kiest buiten kantooruren haar diensten te verlenen.

8.7 De premie is inclusief voorrijkosten voor de periodieke bezoeken, maar tenzij anders afgesproken exclusief voorrijkosten voor andere bezoeken.

8.8 Artikel 9 – Uitsluitingen

9.1 Defecten als gevolg van ondeugdelijke behandeling, reparaties door afnemer of door derden, gebruik van ongeschikte accessoires of randapparatuur of enige andere oorzaak die niet als normale slijtage kan worden beschouwd, vallen niet automatisch en/of niet geheel onder de dekking van het servicecontract.

9.2 ICT-omgeving en/of apparatuur voorzien van oudere releases software die niet meer door de fabrikant worden ondersteund, vallen niet onder de werking van het servicecontract.

9.3 Nieuwe software implementaties vallen niet automatisch onder de werking van het servicecontract. Hiervoor kan wel in overleg de overeenkomst uitgebreid worden.

9.4 Het maken van periodieke back-ups, opslaan, herstellen van klantgegevens vallen niet onder de werking van het servicecontract, tenzij dit als afzonderlijke dienst is overeengekomen.

9.5 Storingen op apparatuur en diensten van derden vallen niet onder de werking van het servicecontract.

9.6 ICT-omgevingen en/of apparatuur ouder dan 6 jaar wordt beschouwd als End Of Life en valt niet onder de werking van het servicecontract. 3WA informeert de afnemer tijdig, en in ieder geval bij het periodiek onderhoud, over apparatuur en software die het einde van de ondersteuning nadert.

9.7 Niet-legitieme software wordt door 3WA niet ondersteund en valt volledig buiten de werking van de overeenkomst. De afnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van niet-legitieme software.

9.8 Storingen veroorzaakt door grove gebruikersfouten of derden vallen niet onder het servicecontract. 3WA kan gemaakte kosten van deze werkzaamheden doorberekenen aan de afnemer.

9.9 Alle schade veroorzaakt door cybercrime (alle criminaliteitsvormen waarbij ICT een rol speelt) valt niet onder de werking van het servicecontract. 3WA verleent bij cybercrime op verzoek ondersteuning tegen de in het servicecontract vastgelegde uurtarieven, waaronder het beheersen van het incident, het veiligstellen van logbestanden, het herstellen uit back-ups en het aanleveren van informatie voor meldingen aan toezichthouders.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

10.1 Het is aan te bevelen regelmatig een reservekopie van gegevens te maken. De verantwoordelijkheid voor een volledige reservekopie inclusief toepassings- en besturingssysteemsoftware, berust uitsluitend bij de afnemer. Vóór het uitvoeren van onderhoudsactiviteiten is een gegevensback-up noodzakelijk, 3WA kan niet verzekeren dat er geen gegevensverlies optreedt.

10.2 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor dataverlies tijdens werkzaamheden anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is.

10.3 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade door storingen anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is.

Artikel 11 – Betaling

11.1 De verschuldigde premie wordt gefactureerd voordat de dekking van de overeenkomst ingaat. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de facturatie termijn een kwartaal vooraf.

11.2 3WA is gerechtigd de dienstverlening op te schorten bij niet tijdige betaling van de gefactureerde premie, met inachtneming van artikel 6.4 van de Algemene voorwaarden (ingebrekestelling, betalingstermijn en aankondiging). De afnemer heeft in dat geval niet het recht de overeenkomst te beëindigen en deze overeenkomst blijft onverminderd van kracht.

11.3 Gedurende de opschorting vervalt de dekking van de overeenkomst (responsetijden en boeteclausule). Dit ongeacht de verplichting van de afnemer om de verschuldigde som te voldoen. Na ontvangst van de niet tijdige betaling wordt de dekking wederom van kracht met als ingangsdatum de oorspronkelijke aanvangsdatum van de overeenkomst.

Artikel 12 – Slotbepalingen

12.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.

12.2 Bepalingen uit Algemene Voorwaarden zijn ondergeschikt aan de bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden indien er sprake is van een servicecontract voor ICT-omgeving.

12.3 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

Aanvullende voorwaarden Serviceovereenkomst 3WA apps

De onderstaande voorwaarden zijn aanvullende voorwaarden voor de serviceovereenkomst die 3WA met haar afnemers afsluit voor door 3WA ontwikkelde app(s) ook wel apps genoemd. Uitgangspunt van een service overeenkomst is het verzekeren van continuïteit en ondersteuning van de geleverde app(s).

Artikel 1 - Algemene bepalingen serviceovereenkomsten

1.1 De serviceovereenkomst heeft betrekking op de levering, beschikbaarheid van parate kennis, ondersteuning en beheer van app(s) ontwikkeld door 3WA en afgenomen door de afnemer.

1.2 De app(s) kunnen zowel bij de klant als bij 3WA worden geïnstalleerd. De scope en verantwoordelijkheden van zowel 3WA als de afnemer zijn vastgelegd in de serviceovereenkomst.

1.3 De serviceovereenkomst gaat in, op het moment dat 3WA de ontvangst van het contract heeft bevestigd (aanvangsdatum). Indien de app nog niet opgeleverd is, gaat de overeenkomst in op moment van oplevering. De aanvangsdatum wordt vastgelegd in de eerste factuur inzake de serviceovereenkomst.

1.4 De serviceovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal één jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum.

1.5 Aan het einde van de contractperiode wordt het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd voor telkenmale één jaar, tenzij de afnemer drie maanden voor afloop van het contract schriftelijk heeft opgezegd of 3WA heeft opgezegd met inachtneming van artikel 3.4 van de Algemene voorwaarden.

1.6 Opzegging door afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail geschieden. Als opzegdatum geldt indien per post opgezegd de datum van de poststempel en indien per e-mail de ontvangstdatum van de e-mail in de systemen van 3WA.

1.7 3WA maakt op basis van type melding onderscheid in de twee niveaus: storing algemene werking van de app(s) en ondersteuning van app(s). Bovendien wordt er onderscheid gemaakt in mate van prioriteit. De prioriteit wordt op basis van werkbaarheid van de app in samenspraak met de afnemer bepaald. Hieronder volgt een overzicht van de diverse classificaties van meldingen.

Prioriteit	Hoog	Standaard
Storing algemene werking	Type A	Type B
Ondersteuning	Type C	Type D

1.8 In de serviceovereenkomst worden diverse variabelen overeengekomen met betrekking tot de invulling van deze aanvullende voorwaarden. Indien er geen afspraken gemaakt zijn over variabelen die in deze aanvullende voorwaarden genoemd worden, is de invulling van deze variabelen ter beoordeling van 3WA.

Artikel 2 - Verplichtingen 3WA

2.1 3WA dient te beschikken over kennis van de app(s) en middelen voor het verwerken van meldingen, het beantwoorden van vragen, het verhelpen van eventuele bugs en het verrichten van werkzaamheden die voortvloeien uit de serviceovereenkomst.

2.2 De tijd tussen de melding van een storing bij de 3WA (zoals beschreven in artikel 3) en de reactie van 3WA om de storing op te lossen is de responsetijd. De reactie kan zowel ter plaatse als op afstand plaatsvinden. Onder responsetijd wordt uitdrukkelijk niet verstaan de tijd tussen de melding van een storing totdat de storing is opgelost.

2.3 De responsetijd is vastgelegd in de serviceovereenkomst daar elke afnemer verschillende wensen heeft en 3WA samen met de afnemer haar behoefte vaststelt.

2.4 3WA dient bereikbaar te zijn per telefoon en per e-mail voor meldingen tijdens kantooruren (zie artikel 6.5).

2.5 3WA dient zich altijd maximaal in te spannen om bij melding van onderbrekingen en/of gebreken, die leiden tot verstoring van een reguliere bedrijfsvoering bij de afnemer door voldoende middelen in te zetten om zo spoedig mogelijk een herstel van de reguliere bedrijfsvoering te realiseren.

2.6 Afspraken over beheer van de onderliggende software en systemen inclusief garanties over de beschikbaarheid kunnen op verzoek worden opgenomen in de serviceovereenkomst. In andere gevallen is de afnemer zelf verantwoordelijk voor beheer en beschikbaarheid van de onderliggende software en systemen.

2.7 3WA levert standaard tweede lijn ondersteuning aan key-medewerkers (zoals beschreven in artikel 3) van de afnemer en geen eerste lijn helpdesk aan de eindgebruiker van de app(s) binnen de organisatie van de afnemer. Een key-medewerker kan een melding doen via het supportnummer, supporte-mailadres of de website.

Aanvullende voorwaarden Serviceovereenkomst 3WA apps

Artikel 3 - Verplichtingen afnemer

3.1 De afnemer dient één of meerdere key-medewerker(s) aan te stellen, die een gemiddelde kennis van IT heeft en bovengemiddelde kennis van de door 3WA geleverde app(s) en als intermediair fungeert tussen de gebruikers binnen de organisatie van de afnemer en 3WA. De afnemer dient de key-medewerker(s) bij 3WA aan te melden als geautoriseerd contactpersoon.

3.2 Type A en B (storingen) dienen te worden gemeld bij 3WA via het storingsnummer, storingse-mailadres of via de website door of in opdracht van een geautoriseerd contactpersoon. De contactgegevens van 3WA staan in de serviceovereenkomst en kunnen zonder inspraak van de afnemer veranderd worden. 3WA dient de afnemer hier dan tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.

3.3 De afnemer dient er voor zorg te dragen, dat de medewerkers van 3WA toegang kunnen krijgen tot de benodigde apps, systemen en/of apparatuur. De afnemer dient alle medewerking aan 3WA te verlenen om de onderbrekingen en/of gebreken direct op te lossen en/of tezamen een goed functionerende (tijdelijke) “work around” te realiseren.
Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang en medewerking worden eventueel opgenomen in de serviceovereenkomst.

3.4 De afnemer is verplicht om 3WA tijdig op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen aan de ICT-architectuur die gerelateerd zijn aan de serviceovereenkomst.

Artikel 4 - Bugs

4.1 Bugs zijn fouten in de geleverde app(s). 3WA spant zich maximaal in om bugs te voorkomen maar 3WA kan niet garanderen dat app(s) volledig vrij van bugs zijn.

4.2 Beide partijen dienen zich maximaal in te spannen om tezamen bugs te identificeren en te verhelpen.

4.3 De ernst van een bug bepaalt de prioriteit van een melding. Een bug waardoor de app volledig onbruikbaar is heeft een hoge prioriteit. Indien de bug alleen storend is en de app verder goed werkt krijgt het een standaard prioriteit (zie ook artikel 1.7).

4.4 Technische gebreken worden door 3WA vrij van kosten hersteld.

4.5 Een bug veroorzaakt door een programmeerfout wordt gezien als technisch gebrek.

4.6 Bugs ontstaan door onvoorziene en/of externe factoren, worden niet gezien als technische gebreken.

4.7 Bugs waarbij de software wel functioneert maar de app na oplevering niet geheel aan de verwachtingen van de afnemer voldoet zijn doorgaans geen technisch gebreken maar functionele gebreken.

4.8 Werkzaamheden voortvloeiend uit een bug worden binnen de scope van de serviceovereenkomst uitgevoerd.

Artikel 5 - Boeteclausule

5.1 De afnemer kan per keer aanspraak maken op restitutie van de premie zoals overeengekomen in de serviceovereenkomst, indien door 3WA de in de serviceovereenkomst genoemde maximale responsetijd wordt overschreden. De afnemer kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond. De totale restitutie op de premie kan in een facturatietermijn een bedrag van 100% van de premie niet overschrijden.

5.2 Overschrijding van de responsetijd geeft de afnemer geen recht op beëindiging van de overeenkomst.

5.3 De afnemer heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid, indien de overschrijding veroorzaakt is door omstandigheden buiten de invloedsfeer van 3WA. Daaronder inbegrepen zijn maar niet uitsluitend weersomstandigheden zoals bliksem, overstromingen, sneeuw, ijzel, extreme regen of hagel, mist en verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen etc. Ook bestaat er geen recht op restitutie indien de afnemer niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 6 - Tarieven

6.1 Het tarief voor de serviceovereenkomst is gebaseerd op de aanschafwaarde van de app(s) en de scope van de serviceovereenkomst.

6.2 3WA werkt met standaard uurtarieven deze zijn beschreven in de serviceovereenkomst. De uurtarieven kunnen periodiek worden bijgesteld. 3WA zal de afnemer hier schriftelijk over informeren.

6.3 De gewerkte tijd bedraagt minimaal een half uur en wordt afgerond per kwartier. De reistijd valt niet onder de gewerkte tijd hiervoor worden voorrijkosten berekend.

6.4 Eventuele kortingen worden verrekend over de standaard tarieven.

6.5 De standaard uurtarieven gelden tijdens kantooruren op werkdagen (maandag tot en met vrijdag tussen 9:00-18:00). Buiten kantooruren geldt op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tot 22:00 uur een opslagpercentage van 50%; voor overige tijden, in het weekend en op officiële feestdagen geldt een opslagpercentage van 100%.

6.6 Lid 6.5 is niet van toepassing, indien 3WA uit eigen beweging ervoor kiest buiten kantooruren haar diensten te verlenen.

Aanvullende voorwaarden Serviceovereenkomst 3WA apps

Artikel 7 - Documentatie

7.1 3WA draagt zorg voor documentatie van de communicatie tussen de afnemer en 3WA over de werkzaamheden voortvloeiend uit de serviceovereenkomst.

7.2 3WA kan de ICT architectuur van de afnemer documenteren, indien 3WA dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van de serviceovereenkomst.

7.3 3WA is eigenaar van de documentatie, tenzij anders is overeengekomen in de serviceovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluitingen

8.1 Problemen als gevolg van ondeugdelijke gebruik door afnemer of gebruikersfouten vallen niet automatisch en/of niet geheel onder de dekking van de serviceovereenkomst.

8.2 Het maken van periodieke back-ups, opslaan, herstellen van klantgegevens vallen, behoudens artikel 9.3, tenzij anders overeengekomen niet onder de werking van de serviceovereenkomst.

8.3 Storingen door apparatuur en diensten van derden vallen tenzij anders overeengekomen niet onder de werking van de serviceovereenkomst.

8.4 Alle schade veroorzaakt door cybercrime (alle criminaliteitsvormen waarbij ICT een rol speelt) valt niet onder de werking van de serviceovereenkomst.

Artikel 9 - Gegevens en exit

9.1 De afnemer blijft eigenaar van de gegevens die hij met de app(s) verwerkt. 3WA gebruikt deze gegevens uitsluitend voor de levering en ondersteuning van de app(s).

9.2 Voor app(s) die bij 3WA zijn geïnstalleerd kan de afnemer gedurende de serviceovereenkomst en tot 30 dagen na het einde daarvan zijn gegevens exporteren in een gangbaar, gestructureerd en machineleesbaar formaat. Op verzoek levert 3WA een export tegen de overeengekomen uurtarieven.

9.3 Van app(s) die bij 3WA zijn geïnstalleerd maakt 3WA dagelijks een back-up met een bewaartermijn van ten minste 14 dagen en test 3WA het herstel ten minste jaarlijks, tenzij in de serviceovereenkomst andere doelstellingen (RPO/RTO) zijn opgenomen. Artikel 7.4 van de Aanvullende voorwaarden hostingdiensten is op deze app(s) niet van toepassing. Voor app(s) die bij de afnemer zijn geïnstalleerd is de afnemer verantwoordelijk voor back-up en herstel, tenzij anders overeengekomen.

9.4 Na het einde van de serviceovereenkomst zet 3WA de dienstverlening voor app(s) die bij 3WA zijn geïnstalleerd op verzoek van de afnemer voort gedurende een overgangsperiode van ten hoogste drie maanden tegen de laatst geldende tarieven en verleent 3WA medewerking aan migratie naar een andere omgeving of oplossing tegen de overeengekomen uurtarieven. Voor afnemers op wie de Aanvullende voorwaarden financiële entiteiten van toepassing zijn, geldt de langere overgangsperiode uit die voorwaarden.

9.5 3WA verwijdert de gegevens van de afnemer 90 dagen na het einde van de serviceovereenkomst of, indien later, van de overgangsperiode uit haar eigen systemen, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt, en bevestigt dit op verzoek schriftelijk.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

10.1 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor dataverlies anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is. 3WA dient zich wel maximaal in te spannen om dataverlies te voorkomen.

10.2 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade door storingen anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is.

Artikel 11 - Betaling

11.1 De verschuldigde premie wordt gefactureerd voordat de dekking van de overeenkomst ingaat. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de facturatie termijn een halfjaar.

11.2 3WA is gerechtigd de dienstverlening op te schorten bij niet tijdige betaling van de gefactureerde premie, met inachtneming van artikel 6.4 van de Algemene voorwaarden (ingebrekestelling, betalingstermijn en aankondiging). De afnemer heeft in dat geval niet het recht de overeenkomst te beëindigen en deze overeenkomst blijft onverminderd van kracht.

11.3 Gedurende de opschorting als bedoeld in artikel 11.2 vervalt de dekking van de overeenkomst (responsetijden en boeteclausule). Dit ongeacht de verplichting van de afnemer om de verschuldigde som te voldoen. Na ontvangst van de niet tijdige betaling wordt de dekking wederom van kracht met als ingangsdatum de oorspronkelijke aanvangsdatum van de overeenkomst.

Artikel 12 - Slotbepalingen

12.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.

12.2 Bepalingen uit de Algemene Voorwaarden zijn ondergeschikt aan de bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden indien er sprake is van een serviceovereenkomst voor apps.

12.3 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

Aanvullende voorwaarden
3WA SaaS & cloud-diensten

De onderstaande voorwaarden behoren bij de SaaS en clouddiensten van 3WA. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA. Uitgangspunt van deze voorwaarden is het verzekeren van continuïteit en ondersteuning van de geleverde dienst(en).

Artikel 1 - Algemene bepalingen SaaS en cloud voorwaarden

1.1 Deze voorwaarden hebben betrekking op de levering, beschikbaarheid van parate kennis, ondersteuning en beheer van SaaS en cloud diensten direct aangeboden door 3WA en afgenomen door de afnemer. SaaS en cloud diensten van derde die indirect aangeboden worden door 3WA en afgenomen worden van afnemer vallen uitdrukkelijk niet onder deze voorwaarden.

1.2 Deze voorwaarden zijn enkel van toepassing op diensten indien de voorwaarden zijn opgenomen in de overeenkomst tussen 3WA en de afnemer.

1.3 De overeenkomst gaat in, op het moment dat 3WA de ontvangst van het contract heeft bevestigd (aanvangsdatum). Indien de dienst(en) niet binnen vijf werkdagen opgeleverd wordt, gaat de overeenkomst in op moment van oplevering.

1.4 De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal twee jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum.

1.5 Aan het einde van de contractperiode wordt het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd voor telkenmale één jaar, tenzij één der partijen drie maanden voor afloop van het contract schriftelijk heeft opgezegd.

1.6 Opzegging door afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post of per e-mail geschieden. Als opzegdatum geldt, indien per post opgezegd, de datum van de poststempel en, indien per e-mail, de ontvangstdatum van de e-mail in de systemen van 3WA.

1.7 3WA maakt op basis van type melding onderscheid in de twee niveaus: storing algemene werking van de dienst(en) en ondersteuning van dienst(en). Bovendien wordt er onderscheid gemaakt in mate van prioriteit. De prioriteit wordt op basis van werkbaarheid van de dienst in samenspraak met de afnemer bepaald. Hieronder volgt een overzicht van de diverse classificaties van meldingen.

Prioriteit	Hoog	Standaard
Storing algemene werking	Type A	Type B
Ondersteuning	Type C	Type D

1.8 De kantooruren van 3WA zijn maandag tot en met vrijdag, tussen 09.00 uur en 18.00 uur, met uitzondering van de erkende nationale feestdagen.

Artikel 2 - Verplichtingen 3WA

2.1 3WA dient te beschikken over kennis van de dienst(en) en middelen voor het verwerken van meldingen, het beantwoorden van vragen, het verhelpen van eventuele bugs en het verrichten van werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst.

2.2 De tijd tussen de melding van een storing bij de 3WA (zoals beschreven in artikel 3) en de reactie van 3WA om de storing op te lossen is de responsetijd. De reactie kan zowel ter plaatse als op afstand plaatsvinden. Onder responsetijd wordt uitdrukkelijk niet verstaan de tijd tussen de melding van een storing totdat de storing is opgelost.

2.3 De response tijden voor meldingen zijn tenzij anders overeengekomen binnen kantooruren (zie artikel 1.8) als volgt:
- Type A: 2 uur
- Type B: 4 uur
- Type C: 6 uur
- Type D: 12 uur

2.4 3WA dient bereikbaar te zijn per telefoon en per e-mail voor meldingen tijdens kantooruren (zie artikel 1.8).

2.5 3WA dient zich altijd maximaal in te spannen om bij melding van onderbrekingen en/of gebreken, die leiden tot verstoring van een reguliere bedrijfsvoering bij de afnemer door voldoende middelen in te zetten om zo spoedig mogelijk een herstel van de reguliere bedrijfsvoering te realiseren.

2.6 Afspraken over beheer van de onderliggende software en systemen anders dan geleverd vanaf systemen van 3WA kunnen op verzoek worden opgenomen in de overeenkomst. In andere gevallen is de afnemer zelf verantwoordelijk voor beheer en beschikbaarheid.

2.7 3WA levert standaard tweede lijn ondersteuning aan key-medewerkers (zoals beschreven in artikel 3) van de afnemer en geen eerste lijn helpdesk aan de eindgebruiker van de dienst(en) binnen de organisatie van de afnemer. Een key-medewerker kan een melding doen via het supportnummer, supporte-mailadres en/of de website.

Artikel 3 - Verplichtingen afnemer

3.1 De afnemer dient één of meerdere key-medewerker(s) aan te stellen, die een gemiddelde kennis van IT heeft en bovengemiddelde kennis van de door 3WA geleverde dienst(en) en als intermediair fungeert tussen de gebruikers binnen de organisatie van de afnemer en 3WA. De afnemer dient de key-medewerker(s) bij 3WA aan te melden als geautoriseerd contactpersoon.

3.2 Type A en B (storingen) dienen te worden gemeld bij 3WA via het storingsnummer, storingse-mailadres of via de website door of in opdracht van een geautoriseerd contactpersoon. De contactgegevens van 3WA staan in de overeenkomst en kunnen zonder inspraak van de afnemer veranderd worden. 3WA dient de afnemer hier dan tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.

3.3 De afnemer dient er voor zorg te dragen, dat de medewerkers van 3WA toegang kunnen krijgen tot de benodigde systemen en/of apparatuur. De afnemer dient alle medewerking aan 3WA te verlenen om de onderbrekingen en/of gebreken direct op te lossen en/of tezamen een goed functionerende (tijdelijke) “work around” te realiseren. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang en medewerking worden eventueel opgenomen in de overeenkomst.

Aanvullende voorwaarden
3WA SaaS & cloud-diensten

3.4 De afnemer is verplicht om 3WA tijdig op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen aan de dienst(en) en/of ICT-architectuur die gerelateerd zijn aan de overeenkomst.

Artikel 4 - Bugs

4.1 Bugs zijn fouten in de geleverde dienst(en). 3WA spant zich maximaal in om bugs te voorkomen maar 3WA kan niet garanderen dat dienst(en) volledig vrij van bugs zijn.

4.2 Beide partijen dienen zich maximaal in te spannen om tezamen bugs te identificeren en te verhelpen.

4.3 De ernst van een bug bepaald de prioriteit van een melding. Een bug waardoor de dienst volledig onbruikbaar is heeft een hoge prioriteit. Indien de bug alleen storend is en de dienst verder goed werkt krijgt het een standaard prioriteit (zie ook artikel 1.7).

4.4 Een bug veroorzaakt door een programmeerfout wordt gezien als technisch gebrek.

4.5 Bugs ontstaan door onvoorziene en/of externe factoren, worden niet gezien als technische gebreken.

4.6 Bugs waarbij de software wel functioneert maar de dienst na oplevering niet geheel aan de verwachtingen van de afnemer voldoet zijn doorgaans geen technisch gebreken maar functionele gebreken.

4.7 Werkzaamheden voortvloeiend uit een bug worden binnen de scope van de overeenkomst uitgevoerd.

Artikel 5 - Boeteclausule

5.1 De afnemer kan per keer aanspraak maken op restitutie van het maandbedrag van de dienst, indien door 3WA de maximale responsetijd wordt overschreden. De afnemer kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen tien werkdagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond.

5.2 De restitutie bij overschrijding responsetijden, per incident is als volgt:

- Binnen de responsetijd: 0% van het maandbedrag;
- Tot twee keer de responsetijd: 20% maandbedrag;
- Tot drie keer de responsetijd: 30% maandbedrag;
- Tot vier keer de responsetijd: 40% maandbedrag;
- Na vier keer de responsetijd: 50% maandbedrag.

De totale restitutie kan in een facturatietermijn een bedrag van 100% van het maandbedrag niet overschrijden.

5.3 De afnemer heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid, indien de overschrijding veroorzaakt is door overmacht cq omstandigheden buiten de invloedsfeer van 3WA. Daaronder inbegrepen zijn, maar niet uitsluitend, weersomstandigheden zoals bliksem, overstromingen, sneeuw, ijzel, extreme regen of hagel, mist en verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen etc. Ook bestaat er geen recht op restitutie indien de afnemer niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

5.4 Overschrijding van de responsetijd geeft de afnemer geen recht op beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 6 - Tarieven

6.1 3WA werkt met standaard tarieven deze zijn beschreven in de overeenkomst.

6.2 Tarieven voor de dienst(en) zijn per maand (ook wel maandbedrag), tenzij anders overeengekomen.

6.3 Tarieven voor de dienst(en) zijn gebaseerd op basis van bundels voor het gebruik van de dienst(en).

6.4 3WA rekent jaarlijks het verbruik af. Indien de afnemer meer heeft verbruikt dan in het voorgaande jaar is afgenomen worden de extra kosten in rekening gebracht. 3WA hanteert hiervoor het tarief voor overschrijding van de bundel.

6.5 Eventuele kortingen worden verrekend over de standaard tarieven.

Artikel 7 - Documentatie

7.1 3WA draagt zorg voor documentatie van de communicatie tussen de afnemer en 3WA over de werkzaamheden voortvloeiend uit de overeenkomst.

7.2 3WA kan de ICT architectuur van de afnemer documenteren, indien 3WA dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van de overeenkomst.

7.3 3WA is eigenaar van de documentatie, tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst.

Artikel 8 - Uitsluitingen

8.1 Problemen als gevolg van ondeugdelijke gebruik door afnemer of gebruikersfouten vallen niet automatisch en/of niet geheel onder de dekking van de overeenkomst.

8.2 Installatie, configuratie en andere werkzaamheden op apparatuur en diensten van derden vallen, tenzij anders overeengekomen, niet onder de werking van de overeenkomst.

8.3 Alle schade veroorzaakt door cybercrime (alle criminaliteitsvormen waarbij ICT een rol speelt) valt niet onder de werking van de overeenkomst.

Aanvullende voorwaarden
3WA SaaS & cloud-diensten

Artikel 9 - Gegevens en exit

9.1 De afnemer blijft eigenaar van de gegevens die hij met de dienst(en) verwerkt. 3WA gebruikt deze gegevens uitsluitend voor de levering van de dienst(en).

9.2 De afnemer kan gedurende de overeenkomst en tot 30 dagen na het einde daarvan zijn gegevens exporteren in een gangbaar, gestructureerd en machineleesbaar formaat. Op verzoek levert 3WA een export tegen de overeengekomen uurtarieven.

9.3 3WA maakt van de dienst(en) dagelijks een back-up met een bewaartermijn van ten minste 14 dagen en test het herstel ten minste jaarlijks, tenzij in de overeenkomst andere doelstellingen (RPO/RTO) zijn opgenomen. Artikel 7.4 van de Aanvullende voorwaarden hostingdiensten is op de dienst(en) niet van toepassing.

9.4 Na het einde van de overeenkomst zet 3WA de dienst(en) op verzoek van de afnemer voort gedurende een overgangsperiode van ten hoogste drie maanden tegen de laatst geldende tarieven en verleent 3WA medewerking aan migratie naar een andere oplossing tegen de overeengekomen uurtarieven. Voor afnemers op wie de Aanvullende voorwaarden financiële entiteiten van toepassing zijn, geldt de langere overgangsperiode uit die voorwaarden.

9.5 3WA verwijdert de gegevens van de afnemer 90 dagen na het einde van de overeenkomst of, indien later, van de overgangsperiode, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt, en bevestigt dit op verzoek schriftelijk.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

10.1 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor dataverlies anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is. 3WA dient zich wel maximaal in te spannen om dataverlies te voorkomen.

10.2 3WA is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade door storingen anders dan door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van 3WA gedekt is.

Artikel 11 - Betaling

11.1 De verschuldigde tarieven worden vooraf gefactureerd. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de facturatie termijn een kwartaal.

Artikel 12 - Slotbepalingen

12.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.

12.2 Bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn ondergeschikt aan de bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden.

Aanvullende voorwaarden 3WA hostingdiensten

De onderstaande voorwaarden behoren bij de additionele diensten hosting & domeinnaamregistratie van 3WA. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA.

Artikel 1 - Domeinnamen & SSL certificaten

1.1 Indien is overeengekomen, dat 3WA voor de afnemer zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of SSL certificaten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

1.2 Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of SSL certificaat zijn de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties van toepassing, waaronder niet uitsluitend de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland valt. De desbetreffende instantie beslist over de verlening van een domeinnaam met extensie .nl. 3WA vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

1.3 Een domeinnaam en/of SSL certificaat wordt geregistreerd op naam van de afnemer. De afnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de domeinnaam en/of SSL certificaat. De afnemer vrijwaart 3WA van iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam en/of SSL certificaat, ook indien 3WA bij de verkrijging van de domeinnaam en/of SSL certificaat geen bemiddeling heeft verleend.

1.4 3WA kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor het feit dat een domeinnaam al geregistreerd is, of geregistreerd wordt in de periode dat de domeinnaam bij 3WA in behandeling is. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

1.5 3WA kan bij ontbinding van de overeenkomst naar eigen inzicht de domeinnaam en/of SSL certificaat van de afnemer uit de ontbonden overeenkomst opzeggen. Ter zake aanvaardt 3WA geen enkele aansprakelijkheid.

Artikel 2 - IP-adressen

2.1 Indien is overeengekomen, dat 3WA voor de afnemer zal bemiddelen bij het verkrijgen van een IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2.2 Op aanvraag en gebruik van een IP-adres zijn de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties van toepassing, waaronder niet uitsluitend de organisatie RIPE valt. 3WA vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

2.3 Een IP-adres wordt, tenzij anders afgesproken, geregistreerd op naam van 3WA. De afnemer is echter volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het IP-adres. De afnemer vrijwaart 3WA van iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van het IP-adres.

2.4 Tenzij anders overeengekomen wordt een IP-adres slechts ingezet voor de duur van de overeenkomst ten behoeve van afnemer. IP-adressen kunnen worden gedeeld met andere afnemers van 3WA, behalve als de aard van de dienst het niet toelaat of wenselijk maakt. De afnemer kan een IP-adres niet opeisen of meenemen tenzij dat expliciet schriftelijk is afgesproken. Voorts is 3WA gerechtigd IP-adressen te wijzigen als dat noodzakelijk is voor een goede levering van de betreffende haar dienst(en).

Artikel 3 - Beheer van de systemen

3.1 3WA is gerechtigd haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen. Gepland onderhoud kondigt 3WA ten minste 2 werkdagen vooraf aan via e-mail of de statuspagina en voert 3WA zoveel mogelijk buiten kantooruren uit. Spoedonderhoud dat nodig is voor de beveiliging of de continuïteit kan zonder voorafgaande aankondiging plaatsvinden.

3.2 3WA is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure(s).

3.3 3WA is niet aansprakelijk voor schade bij de afnemer als gevolg van het onder de voorgaande leden gestelde, behoudens grove schuld of opzet zijdens 3WA.

Artikel 4 - De overeenkomst

4.1 De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet overschrijden van de overeengekomen hoeveelheid schijfruimte, dataverkeer, geheugengebruik, processorgebruik en/of andere gebruikelijke limieten. De overeengekomen waarden zijn terug te vinden in de overeenkomst.

4.2 Indien geen waarden voor gebruik zijn opgenomen, geldt er een fair use policy. Dat wil zeggen dat het gemiddeld gebruik niet hoger mag liggen dan 10% in vergelijking tot andere afnemers met een vergelijkbare dienst.

Artikel 5 - Betaling

5.1 Zolang de afnemer geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de diensten van 3WA (met inachtneming van artikel 6.4 van de Algemene voorwaarden) en blijft een eventueel op zijn verzoek aangevraagde domeinnaam ter beschikking van 3WA, zulks ongeacht de rechten welke de afnemer op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt de afnemer geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. 3WA draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen van de rechten van de afnemer op de domeinnaam, of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

Aanvullende voorwaarden 3WA hostingdiensten

Artikel 6 - Aansprakelijkheid

6.1 De afnemer is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de gekozen gebruikers-/domeinnaam, SSL certificaten, IP-adressen, wachtwoorden en het e-mailadres. 3WA is gerechtigd hier wijzigingen in aan te brengen voor zover zij dat nodig acht in het belang van haar dienstverlening. 3WA is niet aansprakelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de afnemer op haar systemen worden geplaatst.

6.2 3WA is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de afnemer die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de dienst van 3WA.

6.3 De afnemer vrijwaart 3WA van alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van een dienst van 3WA en/of het Internet door de afnemer.

6.4 3WA is niet aansprakelijk voor het functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur en de bijbehorende randapparatuur van derden of voor niet-nakomen van verplichtingen van derden waarvan 3WA zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

6.5 In alle gevallen is de maximale schadevergoeding vanwege het door opzet of grove schuld van 3WA niet verkrijgen van een correct aangevraagde domeinnaam gelijk aan het bedrag dat voor registratie van die domeinnaam gedurende 1 jaar aan de registrerende instantie wordt betaald.

Artikel 7 - Verplichtingen van 3WA

7.1 Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert 3WA dat de overeenkomst naar beste kunnen is uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

7.2 3WA spant zich in om de gegevens die afnemer opslaat op de apparatuur van 3WA zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen. De afnemer bepaalt de gewenste beschikbaarheid van de opgeslagen gegevens door het instellen van toegangsrechten.

7.3 3WA spant zich in om in geval van het niet beschikbaar zijn van de dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, afnemer te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking. 3WA doet dit door het plaatsen van een melding op haar website(s) waarop de getroffen dienst wordt aangeboden.

7.4 Tenzij in de Overeenkomst of in de Aanvullende voorwaarden SaaS & cloud-diensten een back-up- of hersteldoelstelling is opgenomen, geldt: 3WA maakt alleen back-ups voor continuïteitsdoeleinden. Dit is een vrijblijvende service en hierover worden geen garanties gegeven en hiervoor kan 3WA niet aansprakelijk voor worden gesteld. 3WA stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan afnemer, tenzij anders afgesproken. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de afnemer om reservekopieën van de bij 3WA opgeslagen data te maken.

Artikel 8 - Verplichtingen van de afnemer

8.1 De afnemer verricht generlei handelingen, zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van 3WA, waarvan redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze schade of hinder zouden kunnen toebrengen aan de systemen van 3WA, andere afnemers van de systemen en/of overige internetgebruikers.

8.2 Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en/of de aan de afnemer ter beschikking gestelde diensten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de overeenkomst en de algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: spamming, (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste e-mail), inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van derden, verspreiden van (kinder)pornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij de afnemer enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschaft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.

8.3 Voor schade aan 3WA of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is de afnemer aansprakelijk; deze schade kan op de afnemer worden verhaald.

8.4 3WA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de afnemer verstrekte toegang tot en gebruik van de systemen van 3WA buiten gebruik te stellen wanneer de afnemer handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de afnemer in dat geval verplicht de verschuldigde bedragen volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.

8.5 3WA is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde dan ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van de afnemer. De afnemer vrijwaart 3WA van aanspraken van derden uit dien hoofde.

8.6 Het is de afnemer niet toegestaan zijn overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten (ook intellectuele eigendommen) aan derden te verkopen, te verhuren of aan de andere kant over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij 3WA daaraan voorafgaand hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

Aanvullende voorwaarden
3WA garantie op hardware

Onze producten voldoen aan hoge technische en kwalitatieve eisen. Om de kwaliteit te verzekeren, geven we op onze producten een beperkte garantie. Deze garantie geldt uitsluitend voor fysieke producten die door 3WA of onderliggende ondernemingen is verkocht. Lees deze informatie nauwkeurig en bewaar deze op een veilige plaats.

Artikel 1 - Algemene bepalingen Garantievoorwaarden

1.1 De garantievoorwaarden hebben betrekking op door 3WA verkochte en geleverde fysieke producten.

1.2 De garantie begint op de dag van de aankoop (factuurdatum) of de datum van de leveringsbon. Merk op dat garantieaanspraken enkel geldend kunnen worden gemaakt mits voorlegging van de originele factuur of de originele leveringsbon. Bewaar de factuur en de leveringsbon dan ook altijd samen met de garantiedocumenten.

1.3 Het precieze garantietype, de duur en het toepassingsgebied voor producten van 3WA staan vermeld op de factuur, op de leveringsbon of op de bijgeleverde systeemkaart.

Artikel 2 - Omvang en levering van garantieprestaties

2.1 De garantie omvat, tenzij anders voorzien, alle optredende materiaal- en verwerkingsfouten voor de specifieke garantieperiode. De mogelijke garanties zijn afhankelijk van het product in kwestie. Op de factuur, de leveringsbon of de bijgeleverde systeemkaart is aangegeven welke van de hierna in detail beschreven garantietypes van toepassing zijn op het door u aangekochte product, alsook hun respectieve looptijd.

2.2 De garantie geldt niet voor defecten die het gevolg zijn van onregelmatig gebruik. Regelmatig gebruik is het gebruik van het product overeenkomstig de voorwaarden die beschreven zijn in de gebruiksaanwijzing of in de productdocumentatie. De garantie beperkt zich tot het herstel van de hardwarefunctionaliteit en de toestand van het originele product bij levering. De garantie van 3WA omvat niet het herstellen van data of software van de klant.

2.3 Binnen de hierboven vermelde en hierna meer in detail beschreven garanties gebeurt dit door herstelling of vervanging, naar gelang de beslissing 3WA. De vervanging van defecte onderdelen gebeurt bij materiaal- en/of verwerkingsfouten door nieuwe of door zo goed als nieuwe onderdelen. Eventueel wordt het volledige product vervangen door een gelijk of functioneel gelijkwaardig product. In elk geval is de waarde van de garantieprestatie beperkt tot de waarde van het defecte product.

2.4 Defecte onderdelen die in het kader van een garantiegeval uit een product worden verwijderd, worden het eigendom van 3WA.
Voor originele onderdelen van 3WA, die in een garantiegeval worden gebruikt, geldt bij inbouw in een door 3WA geleverd product enkel de resterende garantieduur van dit product met een minimum van drie maanden. Garantieprestaties worden door 3WA geleverd tijdens de gewone werkuren op normale werkdagen.

Artikel 3 - Procedure in geval van garantie

3.1 Hierna wordt beschreven wat u in geval van een garantieaanspraak moet doen:
Mocht een product geleverd door 3WA tegen alle verwachtingen in, een fout vertonen, dan kunt u eerst contact opnemen met de helpdesk. Onze medewerkers zullen u helpen om defecten en storingen te diagnosticeren; in vele gevallen kunnen zij de storing telefonisch verhelpen. Voor u de helpdesk opbelt, dient u altijd volgende de informatie bij de hand te hebben:

- Uw naam, adres, postcode, e-mailadres en een telefoonnummer waarop men u kan bereiken;
- Factuur van het product;
- Een korte beschrijving van het probleem.

3.2 Als het probleem telefonisch of via e-mail niet kan worden opgelost, wordt er een RMA- (Return Merchandise Authorisation) nummer verstrekt; dit nummer dient u goed te bewaren. 3WA zal met u de verdere procedure afspreken. In artikelen 4, 5 en 6 zijn de standaard procedures voor de diverse garantietypes beschreven.

Artikel 4 - Carry-in garantie

4.1 Als een product geleverd door 3WA is gedekt door Carry-in garantie, betekent dit dat het product bij 3WA wordt gerepareerd of wordt vervangen. Verzending naar 3WA is voor uw rekening, de retourzending is voor rekening van 3WA. In overleg met de helpdesk wordt de volgende procedure gestart: De klant dient het product (met eventuele accessoires zoals is afgesproken met de helpdesk) in een degelijke verpakking naar een aangewezen vestiging van 3WA te versturen (voldoende gefrankeerd) of te brengen. Op het pakket dient duidelijk het verstrekte RMA nummer te staan. Let er wel op dat u de originele verpakking van het product niet beschadigt. Wij hebben die immers ook onbeschadigd nodig om te kunnen verzenden naar de leverancier of fabrikant.

4.2 In geval van garantie draagt 3WA de kosten voor de gepresteerde werkuren en voor het vereiste materiaal/wisselstuk.
Indien het door de klant verzonden pakket niet of beschadigd aankomt, dient de klant zelf actie te ondernemen. Het transport heen en terug naar de vestiging van 3WA gebeurt op risico van de klant.

4.3 Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal 3WA € 30,- in rekening brengen en het product retourneren. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten aan u worden doorberekend.

Artikel 5 - Collect & Return garantie

5.1 Als een product geleverd door 3WA is gedekt door Collect & Return garantie, betekent dit dat het product bij 3WA wordt gerepareerd of wordt vervangen. De verzending naar en van 3WA is voor rekening van 3WA. In overleg met de helpdesk wordt de volgende procedure gestart:

Aanvullende voorwaarden
3WA garantie op hardware

5.2 Het defecte product wordt door een koerier opgehaald en afgeleverd bij een vestiging van 3WA. De klant dient het product degelijk te verpakken en op het pakket dient duidelijk het verstrekte RMA-nummer te staan. Let er wel op, dat u de originele verpakking van het product niet beschadigt. Wij hebben die immers ook onbeschadigd nodig om te kunnen verzenden naar de leverancier of fabrikant.

5.3 Nadat het product is gerepareerd of vervangen, zal de koerier deze weer retourneren. Alle kosten voor vervoer, onderdelen en arbeidsloon worden door deze garantie gedekt. Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal 3WA € 90,- in rekening brengen en het product retourneren. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten aan u worden doorberekend.

Artikel 6 - On-site garantie

6.1 Als een product geleverd door 3WA is gedekt met On-Site garantie kan een fout bij de klant ter plaatse worden verholpen. In overleg met de helpdesk wordt er een RMA procedure gestart en wordt er een afspraak gemaakt.

6.2 Voorwaarde voor deze service ter plaatse is wel, dat de standplaats van de klant zich binnen 50 km of één uur rijtijd rond de zetel van een vestiging van 3WA bevindt. Als niet aan deze voorwaarde is voldaan geldt er garantie op carry-in basis.
Als herstel ter plaatse niet mogelijk is, kan 3WA het product in een vestiging van 3WA herstellen.

6.3 In geval van on-site garantie zijn de kosten voor de gepresteerde werk- en verplaatsingstijd en voor het vereiste materiaal of wisselstuk voor rekening van 3WA.

6.4 Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal 3WA € 90,- in rekening brengen. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten worden doorberekend.

Artikel 7 - Garantie-uitsluitingen

7.1 Niet onder de garantie vallen:
- Onbelangrijke fouten of afwijkingen in de toestand van het product, die onbeduidend zijn voor de waarde en het voorgeschreven gebruik van het product;
- Beschikbaarstelling en installatie van BIOS-, driver- of software-updates/upgrades;
- Terugstellen van veiligheidsfuncties, wissen van wachtwoorden, enz.;
- Opslaan of herstellen van klantspecifieke gegevens of software;
- Herinstallatie van geblokkeerde software/besturingssystemen (b.v. door verwijderen van systeemrelevante bestanden, verkeerde systeeminstellingen of zichzelf reproducerende programma's, b.v. computervirussen);
- De onderbrekingsvrije of foutvrije werking van geïntegreerde, gekopieerde of bijgeleverde software en de kwaliteit, de prestaties, de marktgeschiktheid of de geschiktheid van deze software of zijn productdocumentatie voor een of ander doel, zelfs als de software samen met een 3WA product werd geleverd;
- Slijtageverschijnselen aan gegevensdragers, LCD-achtergrondverlichtingen, beeldbuizen van plasmabeeldschermen/CRT-monitoren (inbranding of helderheidsverlies);
- Vervanging van verbruikte batterijen en/of accu's;
- Slijtageonderdelen en verbruiksmaterialen (b.v. printerpatronen, CD recordables en dergelijke);
- Afnemende capaciteit van accu's;
- Pixelfouten bij Notebook-displays en LCD-beeldschermen binnen foutklasse II volgens ISO 13406-2.

7.2 De garantie omvat verder niet de diagnose en het verhelpen van storingen als gevolg van:
- Onvakkundig of verkeerd gebruik of behandeling van het product door de klant of derden (b.v. LCD-breuk, mechanische schade of schade aan de behuizing, defecte kabels of stekkers); onvakkundig zijn met name handelingen die niet overeenkomen met de informatie in het producthandboek;
- Overmacht (blikseminslag, overstroming, oorlog);
- Vervuilingen (muis, tapetransportsystemen enz.);
- Uitzonderlijke omgevingsinvloeden (overspanning, magneetvelden);
- Andere omstandigheden waarvoor 3WA niet kan instaan.

7.3 De garantieaanspraak vervalt:
- Indien de identificatienummers op het product niet meer aanwezig is.
- Bij serviceprestaties/herstellingen of andere wijzigingen aan het product door personen die niet door 3WA erkend zijn, tenzij het defect aantoonbaar niet door deze gebeurtenissen werd veroorzaakt of het gevolg ervan is.

Artikel 8 - Aansprakelijkheidsbeperking

8.1 Andere aanspraken van de garantienemer dan die welke uitdrukkelijk in deze garantievoorwaarden vermeld zijn, zijn uitgesloten, tenzij er volgens het Nederlandse recht een dwingende wettelijke verplichting of aansprakelijkheid voor 3WA bestaat. Dit geldt met name ook voor aanspraken op vervanging van consequëntiële schade, winstverlies, gegevens- of informatieverlies, of schade ten gevolge van werkingsonderbreking.

8.2 Bij gebruik van hard- en software is het steeds aan te bevelen regelmatig een reservekopie van gegevens te maken. Merk op dat de verantwoordelijkheid voor een volledige reservekopie inclusief toepassings- en besturingssysteemsoftware, uitsluitend bij de klant berust. Vóór het uitvoeren van onderhoudsactiviteiten is een gegevensback-up ten zeerste aan te bevelen, want men kan niet verzekeren dat er geen gegevens verloren zullen gaan. Elke aansprakelijkheid voor gegevens- en informatieverlies in het kader van het leveren van de garantie, is uitgesloten.

Aanvullende voorwaarden
3WA Financiële entiteiten (DORA)

De onderstaande voorwaarden gelden voor Overeenkomsten met Afnemers die financiële entiteit zijn in de zin van Verordening (EU) 2022/2554 (DORA), indien dit in de Overeenkomst is vermeld. Zij vullen de algemene voorwaarden en de overige aanvullende voorwaarden van 3WA aan en zorgen ervoor dat de contractuele regeling voldoet aan de artikelen 28 tot en met 30 DORA. De klantspecifieke gegevens (dienstenoverzicht, classificatie, dienstenniveaus, onderaannemers, contactpersonen, exitplan en gegevens voor het register van informatie) worden vastgelegd in het DORA-dienstenoverzicht bij de Overeenkomst.

Artikel 1 - Begrippen

1.1 Bevoegde Autoriteit: de toezichthouder(s) en afwikkelingsautoriteit(en) van de Afnemer, waaronder de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank, en de door hen aangewezen personen.

1.2 Kritieke of Belangrijke Functie: een functie als bedoeld in artikel 3, punt 22, DORA. De Afnemer stelt vast welke Producten een Kritieke of Belangrijke Functie ondersteunen en legt dit vast in het DORA-dienstenoverzicht. Bepalingen die uitsluitend daarvoor gelden zijn als zodanig aangeduid.

1.3 ICT-incident: een ICT-gerelateerd incident als bedoeld in artikel 3, punt 8, DORA en ieder beveiligingsincident dat de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens of Producten van de Afnemer raakt of kan raken.

1.4 Onderaannemer: een derde die 3WA inschakelt bij de levering van (een deel van) de Producten en wiens dienst 3WA onder eigen naam aan de Afnemer levert, zoals de leveranciers van de door 3WA gebruikte beheer- en ondersteuningstooling. Een leverancier van een Product van derden (artikel 8 van de algemene voorwaarden) dat in de Overeenkomst en op de factuur met naam en toenaam als dienst van die derde is vermeld en één-op-één aan de Afnemer wordt doorbelast, is geen Onderaannemer; voor dat Product is de Afnemer zelf eindverantwoordelijk en verricht 3WA uitsluitend beheer, advies en ondersteuning (artikel 4.2). Levert 3WA de dienst van een derde onder eigen naam, dan geldt die derde wél als Onderaannemer (artikel 4.3).

1.5 DORA-dienstenoverzicht: de beschrijving in en/of bijlage bij de Overeenkomst met per Product de omschrijving en ondersteunde functie, de aard (eigen dienst van 3WA, Product van derden dat met naam en toenaam wordt geleverd en één-op-één wordt doorbelast, of dienst van een derde die 3WA onder eigen naam levert), de classificatie, de locaties, de Onderaannemers en de dienstenniveaus, alsmede de contactgegevens, de beveiligingsmaatregelen, het exitplan en de gegevens voor het register van informatie.

Artikel 2 - Toepassing en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle Producten die 3WA aan de Afnemer levert, met inbegrip van latere uitbreidingen en vervangende Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2 De Overeenkomst (offerte met bijlagen), de verwerkersovereenkomst, deze voorwaarden, de overige aanvullende voorwaarden en de algemene voorwaarden vormen tezamen één schriftelijke contractuele regeling als bedoeld in artikel 30, lid 1, DORA. Deze voorwaarden gaan voor op de overige aanvullende voorwaarden en op de algemene voorwaarden voor zover dat nodig is om aan DORA te voldoen; voor het overige blijft de Overeenkomst ongewijzigd.

2.3 Wijzigingen die afbreuk doen aan rechten die de Afnemer aan deze voorwaarden ontleent, komen in afwijking van artikel 1.3 van de algemene voorwaarden uitsluitend met schriftelijke instemming van de Afnemer tot stand. De Afnemer kan de classificatie in het DORA-dienstenoverzicht wijzigen door schriftelijke kennisgeving; partijen treden binnen 30 dagen in overleg over de gevolgen daarvan voor dienstenniveaus en vergoeding.

2.4 Partijen evalueren ten minste jaarlijks de dienstverlening, het DORA-dienstenoverzicht (waaronder classificatie, Onderaannemers en beveiligingsmaatregelen) en het exitplan.

Artikel 3 - Dienstbeschrijving, locaties en onderaanbesteding

3.1 Het DORA-dienstenoverzicht bevat een volledige beschrijving van alle functies en Producten die 3WA levert. 3WA houdt het actueel; wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd.

3.2 De Producten worden geleverd vanuit Nederland. Gegevens van de Afnemer worden verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte op de in het DORA-dienstenoverzicht vermelde locaties, behoudens de daar uitdrukkelijk vermelde uitzonderingen. 3WA meldt een voorgenomen wijziging van locaties ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk, met de gevolgen daarvan; voor een locatie buiten de Europese Economische Ruimte is voorafgaande schriftelijke instemming van de Afnemer vereist.

3.3 Onderaanbesteding van (delen van) Producten die een Kritieke of Belangrijke Functie ondersteunen is uitsluitend toegestaan onder de volgende voorwaarden:

a) 3WA blijft jegens de Afnemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst;
b) 3WA legt de Onderaannemer verplichtingen op die gelijkwaardig zijn aan de relevante verplichtingen uit deze voorwaarden, in het bijzonder ten aanzien van beveiliging, vertrouwelijkheid, verwerkingslocatie, incidentmelding, bedrijfscontinuïteit en de toegangs-, inspectie- en auditrechten van de Afnemer en de Bevoegde Autoriteit; bij gestandaardiseerde clouddiensten wordt hieraan voldaan door de door de leverancier gepubliceerde voorwaarden, certificeringen en DORA-documentatie, die 3WA ter beschikking stelt;
c) 3WA ziet toe op de prestaties van Onderaannemers, beoordeelt ten minste jaarlijks of zij aan hun verplichtingen voldoen en rapporteert daarover bij de jaarlijkse evaluatie;
d) 3WA meldt het inschakelen, vervangen of materieel wijzigen van een Onderaannemer of van diens rol of locatie ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk, met een beschrijving van de wijziging en de gevolgen voor de risico's; de Afnemer kan binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar maken, waarna partijen in overleg treden;
e) wordt een wijziging doorgevoerd zonder de vereiste melding of ondanks een gegrond bezwaar, dan kan de Afnemer het betrokken Product met onmiddellijke ingang beëindigen;
f) 3WA informeert de Afnemer over wijzigingen verderop in de keten die de Producten kunnen raken, zodra 3WA daarvan door de Onderaannemer in kennis is gesteld.

Aanvullende voorwaarden
3WA Financiële entiteiten (DORA)

Artikel 4 - Producten van derden

4.1 Voor Producten van derden (artikel 8 van de algemene voorwaarden) geldt dat de dienst door de derde wordt geleverd onder diens voorwaarden en dienstenniveaus. De inrichting, het beheer, het licentiebeheer, het advies en de ondersteuning die 3WA daarbij verzorgt, zijn eigen Producten van 3WA waarop deze voorwaarden volledig van toepassing zijn. Het DORA-dienstenoverzicht vermeldt per Product van derden of het met naam en toenaam van de derde wordt geleverd en één-op-één wordt doorbelast (artikel 4.2), dan wel door 3WA onder eigen naam wordt geleverd (artikel 4.3).

4.2 Wordt een Product van derden in de Overeenkomst en op de factuur met naam en toenaam als dienst van die derde vermeld en wordt het één-op-één aan de Afnemer doorbelast (zoals Microsoft 365 op grond van de Microsoft Customer Agreement), dan is die derde geen Onderaannemer maar een rechtstreekse derde aanbieder van ICT-diensten van de Afnemer in de zin van DORA en valt deze onder het rechtstreekse toezicht van de Afnemer. De Afnemer is voor dat Product zelf eindverantwoordelijk: zij aanvaardt de (eindgebruikers)voorwaarden van de derde, voert zelf de beoordeling vooraf, het risicobeheer en de doorlopende monitoring van die derde uit als bedoeld in artikel 28 DORA, neemt de derde en diens voorwaarden op in haar register van informatie en beoordeelt of die voorwaarden, waaronder de bepalingen ter uitvoering van artikel 30 DORA, toereikend zijn. 3WA verricht voor dat Product uitsluitend beheer, advies en ondersteuning, staat niet in voor de dienst van de derde of voor diens naleving van DORA, en ondersteunt de Afnemer waar mogelijk bij haar toezicht (artikel 4.4).

4.3 Levert 3WA een dienst van een derde onder eigen naam, als onderdeel van een eigen Product of zonder dat de derde als leverancier is vermeld en één-op-één wordt doorbelast, dan geldt die derde voor de toepassing van deze voorwaarden als Onderaannemer en is 3WA jegens de Afnemer verantwoordelijk voor die dienst. Artikel 3.3 is dan van toepassing en de audit- en inspectierechten worden uitgeoefend overeenkomstig artikel 10.3.

4.4 In beide gevallen ondersteunt 3WA de Afnemer waar mogelijk bij haar toezicht op Producten van derden door:
- a) de door de derde gepubliceerde voorwaarden, DORA-bepalingen, dienstenniveaus, certificeringen, assurance-rapporten, verwerkingslocaties en lijsten van subverwerkers te verstrekken of aan te wijzen, en de gegevens voor het register van informatie aan te leveren (artikel 8.3);
- b) de dienst in het kader van het beheer te monitoren en storingen, ICT-incidenten en beveiligingsmeldingen van de derde die de Afnemer raken te melden en daarbij bijstand te verlenen overeenkomstig artikel 7;
- c) door de derde aangekondigde wijzigingen in voorwaarden, dienstverlening, subverwerkers of verwerkingslocaties aan de Afnemer door te geven zodra 3WA daarvan kennis heeft, met een advies over de gevolgen voor de Afnemer;
- d) op aanwijzing van de Afnemer het contact met de derde te onderhouden over incidenten, meldingen, wijzigingen en verzoeken van de Bevoegde Autoriteit, voor zover de voorwaarden van de derde dat toelaten;
- e) licenties, abonnementen en de tenant of omgeving bij de derde op naam van de Afnemer te registreren en de beheerrechten zo in te richten dat de Afnemer zelfstandig toegang tot de dienst en haar gegevens houdt (artikel 8.3 van de algemene voorwaarden en artikel 12.4).

4.5 Besluiten over het aangaan, wijzigen, verlengen of beëindigen van een overeenkomst met een derde, over het aanvaarden van gewijzigde voorwaarden van de derde en over de classificatie van een Product van derden neemt de Afnemer; 3WA adviseert en voert uit. 3WA aanvaardt namens de Afnemer geen gewijzigde voorwaarden van een derde zonder diens instemming, tenzij dat voor de continuïteit van de dienst noodzakelijk is en 3WA de Afnemer daarover onverwijld informeert.

4.6 Voor de beschikbaarheid, beveiliging en continuïteit van de dienst van de derde zelf gelden de dienstenniveaus, compensatieregelingen en continuïteitsvoorzieningen van die derde. Storingen bij de derde gelden voor 3WA als overmacht, onverminderd de verplichtingen van 3WA uit artikel 4.4 en artikel 7. De dienstenniveaus van 3WA (artikel 6) zien op de eigen werkzaamheden van 3WA, waaronder de responstijden op meldingen over Producten van derden.

Artikel 5 - Beveiliging en gegevens

5.1 3WA treft passende technische en organisatorische maatregelen om de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens van de Afnemer en van de Producten te waarborgen. De maatregelen zijn beschreven in het DORA-dienstenoverzicht, worden ten minste jaarlijks beoordeeld en omvatten in ieder geval beheeraccounts met meervoudige authenticatie, logging van beheerhandelingen, versleuteling van gegevens in transit en op apparatuur van 3WA, hulp op afstand uitsluitend via een beveiligde verbinding en met instemming van de gebruiker, en tijdig patchbeheer.

5.2 Medewerkers en ingeschakelde derden van 3WA met toegang tot de omgeving of de gegevens van de Afnemer zijn gebonden aan geheimhouding, worden bij indiensttreding gescreend en volgen periodiek beveiligingstraining.

5.3 3WA gebruikt gegevens van de Afnemer niet voor eigen doeleinden en verstrekt deze niet aan derden, behoudens voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, op grond van een wettelijke verplichting of op grond van deze voorwaarden. De Afnemer mag de Overeenkomst en de door 3WA verstrekte documentatie delen als bedoeld in artikel 10.5 van de algemene voorwaarden; artikel 17.5 van de algemene voorwaarden is daarop niet van toepassing.

5.4 Voor de verwerking van persoonsgegevens geldt de verwerkersovereenkomst; deze voorwaarden vullen die aan.

Artikel 6 - Dienstenniveaus en rapportage

6.1 De dienstenniveaus zijn opgenomen in het DORA-dienstenoverzicht, waaronder responstijden per prioriteit, hersteldoelstellingen, onderhouds- en patchfrequentie, back-updoelstellingen (RPO/RTO) en de beschikbaarheidsniveaus van Producten van derden. Voor Producten die een Kritieke of Belangrijke Functie ondersteunen bevat het kwantitatieve en kwalitatieve prestatiedoelen die doorlopende monitoring door de Afnemer mogelijk maken.

6.2 3WA registreert alle meldingen, storingen en werkzaamheden in zijn ticketsysteem, geeft de Afnemer op verzoek inzage in de eigen meldingen en rapporteert, indien en zoals dit in de Overeenkomst is overeengekomen, periodiek over meldingen en ICT-incidenten, gerealiseerde responstijden, patch- en back-upstatus, hersteltests en relevante beveiligingsmeldingen.

6.3 Worden overeengekomen dienstenniveaus niet gehaald, dan stelt 3WA onverwijld de oorzaak vast, neemt corrigerende maatregelen en informeert de Afnemer daarover, onverminderd de boeteclausules in de overige aanvullende voorwaarden.

Aanvullende voorwaarden
3WA Financiële entiteiten (DORA)

Artikel 7 - ICT-incidenten en bijstand

7.1 3WA meldt een ICT-incident dat de Producten of de gegevens van de Afnemer raakt of kan raken zo spoedig mogelijk aan de in het DORA-dienstenoverzicht genoemde contactpersonen, en uiterlijk binnen 4 kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 18:00 uur, erkende nationale feestdagen uitgezonderd) nadat een medewerker van 3WA het incident heeft geconstateerd of de melding heeft ontvangen, tenzij anders overeengekomen. Buiten kantooruren begint deze termijn bij aanvang van het eerstvolgende kantooruur, tenzij 24/7-bereikbaarheid als betaalde optie in de Overeenkomst is overeengekomen. Automatische monitoring van de omgeving is een optionele dienst die afzonderlijk moet zijn overeengekomen; zonder die dienst beperkt constatering door 3WA zich tot wat 3WA binnen kantooruren waarneemt of gemeld krijgt. De melding bevat ten minste de aard en (vermoedelijke) oorzaak, de getroffen Producten en gegevens, de getroffen maatregelen en een eerste inschatting van de impact. 3WA houdt de Afnemer op de hoogte tot het incident is verholpen.

7.2 3WA verleent bij een ICT-incident dat verband houdt met de Producten alle redelijke bijstand, waaronder het beheersen en verhelpen van het incident, het veiligstellen van logbestanden en bewijsmateriaal, het herstellen van gegevens uit back-ups, het aanleveren van de informatie die de Afnemer nodig heeft voor meldingen op grond van artikel 19 DORA en de artikelen 33 en 34 AVG, en een analyse van de hoofdoorzaak binnen 10 werkdagen na het verhelpen van een ernstig incident.

7.3 Bijstand die binnen de scope van het servicecontract valt is inbegrepen in de vergoeding. Overige bijstand, waaronder bij incidenten veroorzaakt door cybercrime of derden, wordt uitsluitend verrekend tegen de in de Overeenkomst vastgelegde uurtarieven (hoge prioriteit, met de opslagen buiten kantooruren), zonder verdere kosten.

7.4 3WA bewaart logbestanden en incidentregistraties die betrekking hebben op de Producten van de Afnemer gedurende ten minste twee jaar, tenzij anders overeengekomen, en verstrekt deze op verzoek.

Artikel 8 - Meldingsplichten en informatie

8.1 3WA stelt de Afnemer onverwijld schriftelijk in kennis van iedere omstandigheid die de continuïteit van 3WA bedreigt, waaronder een (aanvraag tot) faillissement of surseance van betaling, een beslaglegging of een voorgenomen staking van de bedrijfsactiviteiten.

8.2 3WA stelt de Afnemer onverwijld schriftelijk in kennis van iedere ontwikkeling die de levering van de Producten overeenkomstig de dienstenniveaus wezenlijk kan beïnvloeden, waaronder: een voorgenomen fusie, splitsing, overname, wijziging van zeggenschap of overdracht van de Overeenkomst (ten minste 30 dagen vooraf); beveiligingsinbreuken bij 3WA of een Onderaannemer; het wegvallen van medewerkers of expertise, voor zover dit de levering van de Producten wezenlijk kan beïnvloeden; materiële wijzigingen in de Producten, de gebruikte tooling, de Onderaannemers of de locaties; het wegvallen van certificeringen of verzekeringen; en maatregelen van een toezichthouder of rechter die de dienstverlening raken.

8.3 3WA verstrekt op verzoek de gegevens die de Afnemer nodig heeft voor haar risicobeoordeling van 3WA (waaronder financiële stabiliteit, verzekeringen, personele bezetting en continuïteitsmaatregelen), voor haar beoordeling van vervangbaarheid en concentratierisico, en voor haar register van informatie als bedoeld in artikel 28, lid 3, DORA en Uitvoeringsverordening (EU) 2024/2956, waaronder de identificatiegegevens van 3WA en van de Onderaannemers, de aard van de Producten, de locaties en de plaats in de keten. 3WA meldt wijzigingen in deze gegevens onverwijld.

Artikel 9 - Continuïteit, tests en training

9.1 3WA onderhoudt een bedrijfscontinuïteitsplan voor de eigen bedrijfsvoering en de levering van de Producten, dat ten minste voorziet in waarneming bij uitval van medewerkers, beveiligde en actuele documentatie van de omgeving van de Afnemer, vervangende apparatuur en herstel van de eigen systemen van 3WA. 3WA test dit plan ten minste jaarlijks en deelt op verzoek een samenvatting van de resultaten. Voor back-updiensten voert 3WA ten minste jaarlijks een hersteltest uit en rapporteert de uitkomst.

9.2 3WA werkt op verzoek mee aan de tests van digitale operationele weerbaarheid van de Afnemer (artikel 24 en 25 DORA) en, indien de Afnemer daartoe op grond van artikel 26 DORA verplicht is, neemt 3WA deel aan dreigingsgestuurde penetratietests en verleent daaraan volledige medewerking; partijen stemmen de uitvoering vooraf af om verstoring voor andere klanten en Onderaannemers te voorkomen. Medewerking buiten de scope van het servicecontract wordt verrekend tegen het uurtarief (standaard prioriteit).

9.3 Medewerkers van 3WA die de Producten leveren nemen op verzoek deel aan de programma's voor ICT-beveiligingsbewustzijn en de opleidingen inzake digitale operationele weerbaarheid van de Afnemer (artikel 13, lid 6, DORA), voor zover relevant voor de Producten. Deelname tot vier uur per medewerker per kalenderjaar is inbegrepen; meer wordt verrekend tegen het uurtarief (standaard prioriteit).

Artikel 10 - Toegang, inspectie en audit; Bevoegde Autoriteiten

10.1 De Afnemer, door de Afnemer aangewezen derden (waaronder haar accountant of een onafhankelijke auditor) en de Bevoegde Autoriteit hebben het onbeperkte recht op toegang tot, inspectie van en audit op alle informatie, systemen, locaties, processen en documentatie van 3WA die betrekking hebben op de Producten, met het recht daarvan ter plaatse kopieën te maken voor zover deze voor de bedrijfsvoering van 3WA kritiek zijn. De uitoefening van dit recht wordt niet belemmerd of beperkt door andere contractuele bepalingen of door beleid van 3WA.

10.2 De Afnemer kondigt een audit ten minste 15 werkdagen vooraf aan onder vermelding van reikwijdte, procedure en verwachte duur, en voert in beginsel niet meer dan één audit per kalenderjaar uit. Deze beperkingen gelden niet voor inspecties door of namens de Bevoegde Autoriteit, noch voor audits naar aanleiding van een ernstig ICT-incident of een gegrond vermoeden van niet-nakoming.

10.3 Partijen kunnen alternatieve zekerheidsniveaus overeenkomen, zoals een recent onafhankelijk assurance-rapport, een certificering of een door 3WA ingevulde en onderbouwde vragenlijst, indien een audit ter plaatse de rechten of de vertrouwelijkheid van andere klanten van 3WA of van Onderaannemers zou raken. Voor diensten van derden die 3WA onder eigen naam levert (artikel 4.3) worden de audit- en inspectierechten uitgeoefend via de assurance-rapporten, certificeringen en auditregelingen van die derde; voor Producten van derden als bedoeld in artikel 4.2 oefent de Afnemer die rechten zelf uit op grond van de voorwaarden van de derde.

Aanvullende voorwaarden
3WA Financiële entiteiten (DORA)

10.4 3WA verleent volledige medewerking aan inspecties en audits ter plaatse door de Bevoegde Autoriteit, de Afnemer of een aangewezen derde, verstrekt op verzoek informatie over de reikwijdte, de procedures en de frequentie van de controles die 3WA zelf uitvoert of laat uitvoeren, en stelt voor gegronde bevindingen binnen 30 dagen een verbeterplan met termijnen op.

10.5 Medewerking aan audits en inspecties, waaronder inspecties door of namens de Bevoegde Autoriteit, is tot ten hoogste acht uur per kalenderjaar inbegrepen in de vergoeding. Medewerking boven die acht uur wordt verrekend tegen het uurtarief (standaard prioriteit), of tegen het uurtarief voor hoge prioriteit indien de Afnemer of de Bevoegde Autoriteit medewerking met hoge prioriteit verlangt.

10.6 3WA werkt volledig mee met de Bevoegde Autoriteit en met de door haar aangewezen personen, verleent alle medewerking die nodig is om de Afnemer aan haar verplichtingen jegens de Bevoegde Autoriteit te laten voldoen, en informeert de Afnemer onverwijld over ieder rechtstreeks verzoek van een Bevoegde Autoriteit dat de Afnemer betreft, tenzij dat wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 11 - Opzegging en opschorting

11.1 In aanvulling op de opzegmogelijkheden in de Overeenkomst kan de Afnemer de Overeenkomst of een afzonderlijk Product schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding of een afkoopsom, indien:
- a) 3WA in ernstige mate tekortschiet in de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving of in de nakoming van de Overeenkomst;
- b) bij het toezicht van de Afnemer op 3WA omstandigheden aan het licht komen die de uitvoering van de Producten kunnen aantasten, waaronder wezenlijke wijzigingen in de situatie van 3WA als bedoeld in artikelen 8.1 en 8.2;
- c) aantoonbare zwakheden bestaan in het ICT-risicobeheer van 3WA, in het bijzonder in de waarborging van de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens;
- d) de Bevoegde Autoriteit als gevolg van de Overeenkomst geen effectief toezicht meer kan uitoefenen op de Afnemer;
- e) na een gegrond bezwaar als bedoeld in artikel 3.2 of 3.3 geen overeenstemming wordt bereikt.

11.2 In de gevallen a, b en c stelt de Afnemer 3WA eerst schriftelijk in gebreke met een hersteltermijn van ten minste 30 dagen, tenzij herstel niet mogelijk is; blijft herstel uit, dan kan de Afnemer met onmiddellijke ingang beëindigen. De opzegrechten van artikel 11.1 gelden in afwijking van de minimumlooptijden en verlengingsbepalingen in de Overeenkomst en de overige voorwaarden. Niet-opzegbare looptijden van licenties van derden (artikel 8.3 algemene voorwaarden) blijven verschuldigd.

11.3 3WA zegt de Overeenkomst of een Product dat een Kritieke of Belangrijke Functie ondersteunt uitsluitend op tegen het einde van de lopende termijn, met een opzegtermijn van ten minste drie maanden en met inachtneming van artikel 12.

11.4 Opschorting van Producten geschiedt uitsluitend overeenkomstig artikel 6.4 van de algemene voorwaarden; de toegang van de Afnemer tot haar eigen gegevens en back-ups blijft daarbij gewaarborgd.

Artikel 12 - Exit en gegevens

12.1 Bij beëindiging van de Overeenkomst of een Product, om welke reden ook, zet 3WA de betrokken Producten op verzoek van de Afnemer voort gedurende een overgangsperiode van ten hoogste zes maanden na de beëindigingsdatum, eenmaal te verlengen met ten hoogste drie maanden indien dat redelijkerwijs nodig is voor een ordelijke overgang, tenzij anders overeengekomen. Gedurende de overgangsperiode gelden de dienstenniveaus en de laatst geldende tarieven. 3WA kan voor de overgangsperiode maandelijkse vooruitbetaling verlangen; artikel 11.4 blijft daarbij van toepassing.

12.2 3WA verleent gedurende de overgangsperiode alle redelijke medewerking aan de overgang naar een andere dienstverlener of een interne oplossing van de Afnemer, waaronder de overdracht van beheerrechten, documentatie en configuratiegegevens, de overdracht van Producten van derden aan een opvolgende partner voor zover de leverancier dat toestaat, kennisoverdracht en ondersteuning bij migratie. Exitbijstand buiten de reguliere dienstverlening wordt verrekend tegen het uurtarief (standaard prioriteit). Partijen stellen binnen drie maanden na het van toepassing worden van deze voorwaarden een exitplan vast en actualiseren dit jaarlijks. Het exitplan bevat in ieder geval de over te dragen onderdelen, de planning, de rolverdeling en de betalingsafspraken voor de overgangsperiode, waaronder de vooruitbetaling.

12.3 De Afnemer heeft op ieder moment, en in ieder geval bij beëindiging, toegang tot haar gegevens en ontvangt deze in een gangbaar, gestructureerd en machineleesbaar formaat: gegevens in Producten van derden die op naam van de Afnemer staan blijven in haar omgeving en 3WA draagt de beheerrechten over; back-upgegevens worden op verzoek binnen 30 dagen geëxporteerd of, voor zover de leverancier dat toestaat, met het klantaccount overgedragen; documentatie en configuratiegegevens worden in kopie verstrekt met het gebruiksrecht van artikel 6.2 van de Aanvullende voorwaarden Servicecontract.

12.4 Ter waarborging van de toegang tot en het herstel en de teruggave van gegevens bij insolventie, afwikkeling of staking van de bedrijfsactiviteiten van 3WA beschikt de Afnemer te allen tijde over een eigen beheerdersaccount met de hoogste rechten (noodaccount) op haar omgevingen, houdt 3WA de toegangs- en configuratiegegevens van de Afnemer beschikbaar in een beveiligde wachtwoordkluis en draagt 3WA deze bij een gebeurtenis als bedoeld in artikel 8.1 binnen tien werkdagen over; licenties en abonnementen staan zoveel mogelijk op naam van de Afnemer.

12.5 Na afloop van de overgangsperiode en na schriftelijke bevestiging van de Afnemer dat de overdracht volledig is, verwijdert 3WA binnen 90 dagen alle gegevens van de Afnemer uit zijn eigen systemen en die van Onderaannemers, behoudens wettelijke bewaarplichten, en bevestigt dit schriftelijk. De verplichtingen uit dit artikel gelden ongeacht de reden van beëindiging en ongeacht een geschil; 3WA maakt nakoming niet afhankelijk van betaling van betwiste facturen.

Artikel 13 - Slotbepalingen

13.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA en gaan voor op de algemene voorwaarden en de overige aanvullende voorwaarden.

13.2 De artikelen 5, 10 en 12 blijven na het einde van de Overeenkomst van kracht voor zover dat voor hun strekking nodig is.

13.3 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Aanvullende voorwaarden 3WA Zorgaanbieders

De onderstaande voorwaarden gelden voor Overeenkomsten met zorgaanbieders als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), zoals huisartsenpraktijken, tandartspraktijken en fysiotherapiepraktijken, indien dit in de Overeenkomst is vermeld. Zij vullen de algemene voorwaarden en de overige aanvullende voorwaarden van 3WA aan. Uitgangspunt is dat 3WA de zorgaanbieder als ICT-leverancier aantoonbaar ondersteunt bij het voldoen aan NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg), NEN 7512 en NEN 7513, de AVG en, voor zorgaanbieders die onder de Cyberbeveiligingswet vallen, de zorgplicht en meldplicht van die wet. Partijen passen deze normen toe naar wat redelijkerwijs mogelijk en passend is, gelet op de aard en omvang van zowel de Zorgaanbieder als 3WA en op de Producten die de Zorgaanbieder van 3WA afneemt (artikel 2.5 en 2.6).

Artikel 1 - Begrippen

1.1 Zorgaanbieder: de Afnemer die zorg verleent als bedoeld in de Wkkgz.

1.2 Patiëntgegevens: persoonsgegevens over de gezondheid van patiënten en cliënten van de Zorgaanbieder, met inbegrip van het burgerservicenummer en gegevens in medische dossiers, agenda's en communicatie.

1.3 Zorgsystemen: informatiesystemen die de Zorgaanbieder gebruikt voor de zorgverlening en de bijbehorende administratie, zoals het huisartsen-, tandarts- of fysiotherapie-informatiesysteem, het elektronisch patiëntendossier, koppelingen voor gegevensuitwisseling en de telefonie.

1.4 Beveiligingsincident: iedere gebeurtenis die de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van Zorgsystemen, Patiëntgegevens of de door 3WA geleverde Producten aantast of kan aantasten, waaronder een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in de AVG.

1.5 Cbw: de Cyberbeveiligingswet, het Cyberbeveiligingsbesluit en de Cyberbeveiligingsregeling voor de zorg. Of de Zorgaanbieder onder de Cbw valt, stelt de Zorgaanbieder vast; dit wordt in de Overeenkomst vermeld.

1.6 Toezichthouder: de voor de Zorgaanbieder bevoegde toezichthouders, waaronder de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Autoriteit Persoonsgegevens, en het voor de zorgsector aangewezen computercrisisteam (CSIRT).

Artikel 2 - Toepassing, rangorde en proportionaliteit

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle Producten die 3WA aan de Zorgaanbieder levert, tenzij anders overeengekomen, en gaan voor op de overige aanvullende voorwaarden en de algemene voorwaarden voor zover dat nodig is voor de naleving van de in de inleiding genoemde wet- en regelgeving en normen.

2.2 Partijen sluiten vóór de aanvang van de dienstverlening een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG. De verwerkersovereenkomst gaat voor deze voorwaarden voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft; deze voorwaarden vullen die aan.

2.3 Wijzigingen die afbreuk doen aan rechten die de Zorgaanbieder aan deze voorwaarden ontleent, komen in afwijking van artikel 1.3 van de algemene voorwaarden uitsluitend met schriftelijke instemming van de Zorgaanbieder tot stand.

2.4 Partijen evalueren de dienstverlening en deze voorwaarden ten minste jaarlijks, bij voorkeur gelijktijdig met de periodieke beoordeling van de informatiebeveiliging van de Zorgaanbieder.

2.5 De in deze voorwaarden en in de in de inleiding genoemde normen en wetten bedoelde maatregelen passen partijen toe naar wat redelijkerwijs mogelijk en passend is, gelet op de aard en omvang van de organisatie van zowel de Zorgaanbieder als 3WA, de aard en omvang van de verwerkte Patiëntgegevens, de stand van de techniek, de kosten van uitvoering en de waarschijnlijkheid en ernst van de risico's. Dit sluit aan bij de risicogebaseerde opzet van NEN 7510 en bij artikel 32 AVG en artikel 21 Cbw. Kan 3WA of de Zorgaanbieder een maatregel gelet op haar omvang niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren, dan wordt een gelijkwaardig alternatief getroffen of wordt de afwijking gemotiveerd vastgelegd in het overzicht van maatregelen (artikel 4.3), zodat het restrisico bewust wordt beoordeeld en geaccepteerd. Wettelijke verplichtingen, meldplichten en termijnen blijven onverkort gelden.

2.6 De verplichtingen van 3WA uit deze voorwaarden gelden voor zover zij betrekking hebben op de Producten die de Zorgaanbieder daadwerkelijk van 3WA afneemt, zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Voor onderdelen van de ICT-omgeving die de Zorgaanbieder zelf beheert of van een andere leverancier afneemt, zoals Zorgsystemen, telefonie of back-up die niet bij 3WA zijn ondergebracht, draagt 3WA geen verantwoordelijkheid; 3WA adviseert en ondersteunt daarbij op verzoek tegen de overeengekomen tarieven. Het overzicht van maatregelen (artikel 4.3) vermeldt per afgenomen Product welke maatregelen van toepassing zijn.

Artikel 3 - Geheimhouding en personeel

3.1 3WA en haar medewerkers zijn, in aanvulling op artikel 10 van de algemene voorwaarden, gehouden aan een geheimhoudingsplicht ten aanzien van Patiëntgegevens die gelijkwaardig is aan het beroepsgeheim van de Zorgaanbieder. 3WA neemt geen kennis van Patientgegevens, behalve voor zover dat voor de uitvoering van de Producten strikt noodzakelijk is en op aanwijzing van de Zorgaanbieder.

3.2 Medewerkers en ingeschakelde derden van 3WA met toegang tot Zorgsystemen of Patiëntgegevens hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend, overleggen op verzoek een Verklaring Omtrent het Gedrag en volgen periodiek beveiligingstraining, waaronder over het herkennen van phishing en het veilig omgaan met medische gegevens.

3.3 3WA houdt bij welke medewerkers toegang hebben tot de omgeving van de Zorgaanbieder en verstrekt dit overzicht op verzoek. Toegang wordt op de dag van uitdiensttreding of rolwijziging ingetrokken.

Artikel 4 - Informatiebeveiliging (NEN 7510)

4.1 3WA richt haar dienstverlening, met inachtneming van artikel 2.5 en 2.6, in overeenkomstig de voor leveranciers relevante beheersmaatregelen van NEN 7510 en levert de Zorgaanbieder de informatie die deze nodig heeft om aan te tonen dat de leveranciersrelatie is beheerst.

4.2 De maatregelen omvatten voor de door 3WA geleverde Producten ten minste:
- a) beheeraccounts met meervoudige authenticatie;
- b) hulp op afstand uitsluitend op verzoek van een geautoriseerde medewerker van de Zorgaanbieder, in een voor de gebruiker zichtbare sessie en via een versleutelde verbinding;
- c) logging van beheerhandelingen en van toegang tot Zorgsystemen door 3WA, zodanig dat deze herleidbaar zijn tot een persoon (NEN 7513);
- d) versleuteling van gegevens in transit en van gegevensdragers en mobiele apparatuur;
- e) tijdig patchbeheer en endpointbeveiliging op alle beheerde werkplekken en servers, met periodieke controle op ontbrekende updates;
- f) scheiding van het praktijknetwerk en gastnetwerken en een beveiligde configuratie van netwerkapparatuur;
- g) back-up en herstel overeenkomstig artikel 6;
- h) veilige verwijdering van gegevens van afgevoerde apparatuur en gegevensdragers, met een bewijs van vernietiging.

4.3 3WA beoordeelt de maatregelen ten minste jaarlijks en verstrekt de Zorgaanbieder op verzoek een overzicht van de getroffen maatregelen ten behoeve van diens risicoanalyse, informatiebeveiligingsbeleid of NEN 7510-toets.

4.4 3WA werkt op verzoek mee aan een beoordeling van de dienstverlening door de Zorgaanbieder, diens auditor of de Toezichthouder, waaronder het beantwoorden van vragenlijsten en het verstrekken van documentatie; een beoordeling ter plaatse wordt ten minste 10 werkdagen vooraf aangekondigd. Medewerking tot acht uur per kalenderjaar is inbegrepen; meer wordt verrekend tegen het uurtarief (standaard prioriteit).

Artikel 5 - Patiëntgegevens en privacy

5.1 3WA verwerkt Patiëntgegevens uitsluitend als verwerker ten behoeve van de Zorgaanbieder en overeenkomstig de verwerkersovereenkomst. 3WA gebruikt Patiëntgegevens niet voor eigen doeleinden en verstrekt deze niet aan derden, tenzij een wettelijke verplichting daartoe dwingt.

5.2 Patiëntgegevens worden opgeslagen en verwerkt binnen Nederland of de Europese Economische Ruimte. Producten van derden waarbij dat anders is, worden in de Overeenkomst vermeld; 3WA meldt een voorgenomen wijziging van de verwerkingslocatie ten minste 30 dagen vooraf.

5.3 3WA schakelt voor de verwerking van Patiëntgegevens uitsluitend de in de verwerkersovereenkomst of de Overeenkomst vermelde subverwerkers in en meldt wijzigingen ten minste 30 dagen vooraf, waarna de Zorgaanbieder bezwaar kan maken.

5.4 Bij een Beveiligingsincident dat Patiëntgegevens raakt, ondersteunt 3WA de Zorgaanbieder bij de beoordeling en bij de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens (binnen 72 uur) en aan betrokkenen, en levert 3WA de daarvoor benodigde informatie onverwijld aan.

5.5 Medische dossiers blijven onder het beheer van de Zorgaanbieder in de Zorgsystemen. Bij het einde van de Overeenkomst ontvangt de Zorgaanbieder haar gegevens terug in een gangbaar formaat en verwijdert 3WA de gegevens uit haar eigen systemen en die van subverwerkers overeenkomstig artikel 9.

Artikel 6 - Beveiligingsincidenten, back-up en continuïteit

6.1 3WA meldt een Beveiligingsincident dat de Zorgsystemen, Patiëntgegevens of Producten van de Zorgaanbieder raakt of kan raken zo spoedig mogelijk aan de contactpersoon van de Zorgaanbieder, en uiterlijk binnen 4 kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 18:00 uur, erkende nationale feestdagen uitgezonderd) nadat een medewerker van 3WA het incident heeft geconstateerd of de melding heeft ontvangen, tenzij anders overeengekomen. Buiten kantooruren begint deze termijn bij aanvang van het eerstvolgende kantooruur, tenzij 24/7-bereikbaarheid als betaalde optie in de Overeenkomst is overeengekomen. Automatische monitoring van de omgeving is een optionele dienst die afzonderlijk moet zijn overeengekomen; zonder die dienst beperkt constatering door 3WA zich tot wat 3WA binnen kantooruren waarneemt of gemeld krijgt. 3WA houdt de Zorgaanbieder op de hoogte tot het incident is verholpen en levert binnen 10 werkdagen na het verhelpen van een ernstig incident een analyse van de hoofdoorzaak.

6.2 3WA verleent bij een Beveiligingsincident alle redelijke bijstand: het beheersen en verhelpen van het incident, het veiligstellen van logbestanden en bewijsmateriaal, het herstellen uit back-ups en het aanleveren van informatie voor meldingen aan de Toezichthouder. Bijstand binnen de scope van het servicecontract is inbegrepen; overige bijstand, waaronder bij cybercrime, wordt uitsluitend verrekend tegen de in de Overeenkomst vastgelegde uurtarieven.

6.3 Voor Zorgaanbieders die onder de Cbw vallen ondersteunt 3WA de meldplicht van de Zorgaanbieder door de informatie aan te leveren die nodig is voor de vroegtijdige waarschuwing binnen 24 uur, de melding binnen 72 uur en het eindverslag binnen een maand na de melding, en werkt 3WA op verzoek mee met het CSIRT en de Toezichthouder.

6.4 Indien back-up als Product is overeengekomen, maakt 3WA ten minste dagelijks een back-up van de in de Overeenkomst genoemde gegevens met een RPO van ten hoogste 24 uur, bewaart deze gescheiden van de productieomgeving en beveiligd tegen ongeautoriseerde wijziging of verwijdering, controleert op werkdagen of de back-up is geslaagd en voert ten minste jaarlijks een hersteltest uit waarvan de uitkomst aan de Zorgaanbieder wordt gerapporteerd. Voor Zorgsystemen die door een derde worden gehost geldt de backupregeling van die derde; 3WA vermeldt dit in de Overeenkomst.

6.5 3WA onderhoudt een continuïteitsplan voor de eigen dienstverlening (waarneming bij uitval van medewerkers, actuele documentatie van de omgeving van de Zorgaanbieder, vervangende apparatuur) en ondersteunt de Zorgaanbieder op verzoek bij het opstellen en testen van een noodprocedure voor uitval van Zorgsystemen, netwerk of telefonie. Levert 3WA de telefonie, dan richt 3WA vooraf een automatische doorschakeling van het spoednummer in, die bij uitval in werking treedt naar een door de Zorgaanbieder opgegeven nummer. Is daarnaast handmatig ingrijpen nodig, dan zorgt 3WA daarvoor binnen kantooruren binnen 60 minuten na constatering of melding, behoudens overmacht en tenzij anders overeengekomen.

Aanvullende voorwaarden 3WA Zorgaanbieders

6.6 3WA bewaart logbestanden en incidentregistraties die betrekking hebben op de Producten gedurende ten minste twee jaar en verstrekt deze op verzoek.

Artikel 7 - Zorgsystemen en leveranciers

7.1 Zorgsystemen worden door hun leveranciers geleverd en onderhouden. 3WA beheert de werkplekken, het netwerk en de overige door 3WA geleverde Producten en werkt met de leveranciers van Zorgsystemen samen bij installatie, updates, koppelingen en storingen. Artikel 8 van de algemene voorwaarden is van toepassing.

7.2 3WA verleent leveranciers van Zorgsystemen en andere derden uitsluitend toegang tot de omgeving van de Zorgaanbieder na instemming van de Zorgaanbieder en met inachtneming van de door de Zorgaanbieder gestelde voorwaarden, zoals een verwerkersovereenkomst tussen de Zorgaanbieder en die derde.

7.3 3WA ondersteunt de Zorgaanbieder bij het verkrijgen van informatie over de beveiliging van Producten van derden en Zorgsystemen die de Zorgaanbieder nodig heeft voor de beoordeling van haar leveranciers (NEN 7510 en, indien van toepassing, de Cbw), waaronder certificeringen, verwerkingslocaties en verwerkersovereenkomsten.

7.4 Voor gegevensuitwisseling met andere zorgaanbieders en ketenpartijen, zoals via het Landelijk Schakelpunt, beveiligde e-mail en koppelingen met laboratoria en apotheken, richt 3WA de werkplekken en het netwerk zo in dat aan de door de leverancier van de koppeling gestelde beveiligingseisen (NEN 7512) wordt voldaan. Voor de authenticatiemiddelen van de zorgverleners zorgt de Zorgaanbieder.

Artikel 8 - Cyberbeveiligingswet

8.1 Dit artikel geldt indien de Zorgaanbieder onder de Cbw valt en dit in de Overeenkomst is vermeld.

8.2 3WA levert op verzoek de informatie die de Zorgaanbieder nodig heeft voor haar risicoanalyse en voor de beoordeling van de beveiliging van haar toeleveringsketen, voor de registratie bij de Toezichthouder en voor de verantwoording aan haar bestuur, waaronder een beschrijving van de door 3WA getroffen maatregelen, de betrokken Producten van derden en subverwerkers, en de verwerkingslocaties.

8.3 3WA meldt de Zorgaanbieder onverwijld ontwikkelingen die de beveiliging of de continuïteit van de Producten wezenlijk kunnen beïnvloeden, waaronder beveiligingsinbreuken bij 3WA of bij een subverwerker, wijziging van subverwerkers of verwerkingslocaties, het wegvallen van essentiële medewerkers of certificeringen, en een voorgenomen overname van of zeggenschapswijziging bij 3WA (ten minste 30 dagen vooraf).

8.4 Medewerkers van 3WA nemen op verzoek deel aan de bewustwordingsactiviteiten van de Zorgaanbieder. 3WA ondersteunt de Zorgaanbieder op verzoek bij de inrichting van basismaatregelen voor cyberhygiëne en bij bewustwordingstraining voor medewerkers en bestuurders, tegen de overeengekomen tarieven.

8.5 3WA werkt volledig mee aan onderzoeken en informatieverzoeken van de Toezichthouder en het CSIRT die de Producten betreffen en informeert de Zorgaanbieder onverwijld over rechtstreekse verzoeken die haar betreffen, tenzij dat wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 9 - Beëindiging, overgang en gegevens

9.1 In aanvulling op de Overeenkomst kan de Zorgaanbieder de Overeenkomst of een Product opzeggen met een opzegtermijn van één maand, zonder afkoopsom, indien 3WA na ingebrekestelling met een hersteltermijn van ten minste 30 dagen in ernstige mate blijft tekortschieten in de naleving van deze voorwaarden of van toepasselijke wet- en regelgeving, of indien de Toezichthouder dat verlangt.

9.2 Bij het einde van de Overeenkomst, om welke reden ook, zet 3WA de Producten op verzoek voort gedurende een overgangsperiode van ten hoogste drie maanden tegen de laatst geldende tarieven en verleent 3WA medewerking aan de overdracht van beheer, documentatie, toegangsgegevens en gegevens aan de Zorgaanbieder of een opvolgende leverancier, tegen de overeengekomen uurtarieven voor zover dit buiten de reguliere dienstverlening valt.

9.3 De Zorgaanbieder beschikt te allen tijde over een eigen beheerdersaccount met de hoogste rechten (noodaccount) op haar omgeving. 3WA draagt toegangsgegevens en documentatie op eerste verzoek over (artikel 6 van de Aanvullende voorwaarden Servicecontract).

9.4 3WA verwijdert de gegevens van de Zorgaanbieder 90 dagen na het einde van de Overeenkomst of de overgangsperiode uit haar eigen systemen en die van subverwerkers, met inachtneming van de verwerkersovereenkomst en wettelijke bewaartermijnen, en bevestigt dit schriftelijk. Medische dossiers en de daarvoor geldende bewaartermijn blijven de verantwoordelijkheid van de Zorgaanbieder.

9.5 Opschorting van Producten geschiedt uitsluitend overeenkomstig artikel 6.4 van de algemene voorwaarden; de toegang van de Zorgaanbieder tot Zorgsystemen en Patiëntgegevens blijft daarbij gewaarborgd.

Artikel 10 - Slotbepalingen

10.1 Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van 3WA en gaan voor op de algemene voorwaarden en de overige aanvullende voorwaarden.

10.2 De artikelen 3, 5 en 9 blijven na het einde van de Overeenkomst van kracht voor zover dat voor hun strekking nodig is.

10.3 Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.