

Algemene Voorwaarden

20/20 vision Europe bv

20/20 vision Europe bv levert software en clouddiensten (ook wel Software as a Service) die u grip en zicht geven op uw bedrijfsprocessen. U moet hierbij denken aan ondersteuning van administratieve, commerciële of back office processen. Wij leveren zowel standaardoplossingen als oplossingen op maat gemaakt voor uw organisatie.

Als u diensten van ons afneemt dan gelden onze Algemene Voorwaarden. Ten behoeve van de leesbaarheid zijn de algemene voorwaarden opgedeeld in "Algemeen", "De Clouddienst: Standaard en Maatwerk", "On premises-dienst" en "Premiumdiensten". Het eerste deel is op al onze diensten van toepassing voor zover er niet in het bijzondere deel wordt afgeweken.

Versie: 1.2
Datum: 27 november 2013

Algemeen

Artikel 1. Definities

1. 20/20 vision: 20/20 vision, 20/20 vision Europe bv gevestigd te Rijswijk aan de Verrijn Stuaartlaan 25, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 24172107.
2. Account: persoonlijk account van de Eindgebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst.
3. Administratoraccount: één (1) account aangemaakt door 20/20 vision voor Opdrachtgever of aangemaakt door Opdrachtgever in geval van de Standaard Clouddienst. Het account fungeert als "administrator account".
4. Adviesdienst: consultancy zoals geleverd door 20/20 vision of een van haar Partners, met name, maar niet uitsluitend, ten behoeve van de implementatie van Clouddienst en/of On premises-dienst in de organisatie van de Opdrachtgever, zogenaamde "on boarding service".
5. Clouddienst(en): SaaS-dienst zoals online geleverd door 20/20 vision vanaf het Platform bestaande uit het Platform uitgebreid met Solutions en/of aanvullende (Maatwerk) functionaliteit.
6. Dienst(en): de dienst(-en) zoals geleverd door 20/20 vision aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Overeenkomst zoals maar niet beperkt tot de Clouddienst en/of On premises-dienst en/of de Adviesdienst en/of de Premiumdienst.
7. Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Dienst.
8. Encryptiesleutel: de door Opdrachtgever bij de installatie van de backup software of beveiliging software ten behoeve van de versleuteling van data te maken unieke toegangscode, waarmee Opdrachtgever de te verzenden en/of opgeslagen data met behulp van de backup software kan coderen en decoderen, met als doel de data te beveiligen.
9. Intellectuele Rechten: alle intellectuele eigendomsrechten en hiermee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en rechten op knowhow.
10. Maatwerk: op maat gemaakt door 20/20 vision of een door haar ingeschakelde Partner of andere derde ten behoeve van de Opdrachtgever waarbij het maatwerk kan bestaan uit de ontwikkeling van nieuwe software en/of een Opdrachtgever specifieke implementatie van standaard onderdelen zodat deze standaard onderdelen passen in de infrastructuur van de Opdrachtgever..
11. Materialen: materialen zoals, maar niet beperkt tot, software, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, informatie en andere gegevens waar al dan niet Intellectuele Rechten op rusten.
12. Offerte: het Schriftelijke of per elektronische post verzonden aanbod van 20/20 vision voor de levering van de Dienst.
13. On premises-dienst(en): software geleverd door 20/20 vision om gebruikt te worden op de eigen systemen van de Opdrachtgever. De On premises-dienst (de implementatie van de standaard software) is altijd Maatwerk.
14. Opdrachtgever: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf waarmee 20/20 vision de Overeenkomst sluit.
15. Overeenkomst: de overeenkomst tussen 20/20 vision en Opdrachtgever op grond waarvan 20/20 vision de Dienst zal uitvoeren/leveren.
16. Partij(en): Opdrachtgever en 20/20 vision.
17. Partner: een derde en leverancier van Solutions en ander aanvullingen op haar Dienst, waarmee 20/20 vision een partnerovereenkomst heeft.
18. Persoonsgegevens: tot een persoon herleidbare gegevens.
19. Platform: het online platform dat 20/20 vision aan Opdrachtgever beschikbaar stelt voor gebruik onder de Overeenkomst, door middel waarvan Opdrachtgever gebruik kan maken van de Clouddienst, het Administratoraccount, het Account, de Solution store en de Website en waarop middels de Dienst verwerkte data kunnen worden opgeslagen.
20. Premiumdienst(en): Diensten welke als zodanig worden benoemd op de Website. Het zijn uitbreidingen ten behoeve van en enkel af te nemen in combinatie met de Clouddienst.
21. Resultaten/Resultaat: output van de Dienst welke het resultaat is van de input van Opdrachtgever (waaronder hier mede begrepen Eindgebruiker) zoals maar niet uitsluitend screenshots van de Dienst, uitdraaien, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en overige resultaten van Diensten.
22. Schriftelijk: op papier.
23. Solution store: de online shop van 20/20 vision, via welke zij en haar Partners de Clouddienst en Solutions aanbieden tegen een vergoeding, online toegankelijk via (onder andere) de Website.
24. Solution(s): uitbreidingen of functionaliteit(en) ten behoeve van de Clouddienst welke als aparte plug-in worden verkocht via de Solution store.
25. Standaard: door Opdrachtgever zelf samengesteld en geïmplementeerd met gebruik van bestaande elementen (het basispakket en bepaalde Solutions)

zoals aangeboden aan Opdrachtgever via de Solution store.

26. Website: de website(s) van 20/20 vision zoals onder andere te vinden via de domeinnaam 2020vision.nl, 2020vision.eu en cloud2020.com en waarvan de Solution store onderdeel uitmaakt.
27. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag vanaf 09:00 uur tot 17:00 uur (CET: UTC+01:00) met uitsluiting van de officiële Nederlandse feestdagen (2de pinksterdag, 2de paasdag, 1e en 2de kerstdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en nieuwjaarsdag).

Artikel 2. Toepasselijkheid en interpretatie

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst, de Diensten en alle aanbiedingen van 20/20 vision.
2. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, de Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de Overeenkomst voor zover Partijen dit Schriftelijk overeengekomen.
4. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. 20/20 vision zal de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
5. De administratie van 20/20 vision is leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.
6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
 - I. Aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
 - II. Offerte;
 - III. Service Level Agreement;
 - IV. Algemene Voorwaarden.
7. De koppen boven de artikelen zijn slechts een aanwijzing ten behoeve van de leesbaarheid van deze overeenkomst. Zij beperken de inhoud van de artikelen geenszins.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst ten behoeve van de Maatwerk Clouddienst, de Premiumdienst en/of On premises-dienst komt tot stand door ondertekening van de Offerte door Partijen en op het moment dat de laatste Partij ondertekent dan wel, indien 20/20 vision dit mogelijk maakt, door middel van het volledig doorlopen van het online bestelproces op de Website en het bevestigen van de bestelling.
2. De Overeenkomst ten behoeve van de Standaard Clouddienst komt tot stand door middel van het volledig doorlopen van het online bestelproces op de Website en het bevestigen van de bestelling. In artikel 17 wordt dit bestelproces beschreven.
3. De Adviesdienst kan onderdeel uitmaken van een Overeenkomst welke tot stand komt zoals beschreven in lid 1 en in lid 2.

Artikel 4. Duur en einde van de Overeenkomst

1. In de Overeenkomst wordt de duur van de Overeenkomst vastgesteld. De Overeenkomst kan per mail, desgewenst met ontvangstbevestiging, en, indien daar aangegeven, via het Administratoraccount worden opgezegd met een opzegtermijn van één kalendermaand tegen het einde van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst niet of niet regelmatig wordt opgezegd, dan wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode.
2. 20/20 vision is gerechtigd de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel op te zeggen (zults ter keuze van 20/20 vision) zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van 20/20 vision op vergoeding van schade, gedeelde winst en interest indien:
 - a. Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt;
 - b. Opdrachtgever failliet is verklaard;
 - c. Opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
 - d. Opdrachtgever is opgehouden te bestaan.
3. Ten overvloede, als 20/20 vision besluit gebruik te maken van haar rechten beschreven in lid 2 van dit artikel dan geeft dit Opdrachtgever nimmer het recht op schadevergoeding mocht er schade ontstaan door de opschorting of opzegging.
4. Na het einde van de Overeenkomst blijven de volgende bepalingen in ieder geval van kracht:
 - a. Artikel 9 Aansprakelijkheidsbeperking;
 - b. Artikel 12 Geheimhouding;
 - c. Artikel 14 Geschilbeslechting.
5. Ontbinding van de Overeenkomst door Opdrachtgever geeft nimmer recht op restitutie van reeds betaalde vergoedingen en/of creditering van reeds gefactureerde vergoedingen.

Artikel 5. Levering

1. 20/20 vision zal na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen de Dienst zo spoedig mogelijk te leveren voor zover niet anders overeengekomen. De levering kan (deels) geautomatiseerd zijn.
2. Levering staat vast indien één van de volgende situaties zich voordoet:
 - a. Opdrachtgever maakt gebruik van de Dienst;
 - b. 20/20 vision deelt Opdrachtgever mede dat de Dienst beschikbaar is;
 - c. 20/20 vision bevestigt Schriftelijk of elektronisch dat de Dienst geleverd is.
3. Door 20/20 vision opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft.
4. 20/20 vision is pas in verzuim nadat Opdrachtgever haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, ook indien er een uiterste termijn is overeengekomen.
5. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan, geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragingsschade.
6. Opdrachtgever dient binnen 7 dagen na oplevering de Dienst of een fase van oplevering van een Maatwerk-Dienst te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de resultaten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt op basis van overeengekomen functionele of

technische specificaties, worden deze geacht te zijn goedgekeurd. De afkeuring moet gemotiveerd worden. De afkeuring en de motivatie daarvan dienen Schriftelijk of per elektronische post gericht aan 20/20 vision te worden ingediend.

7. Indien Opdrachtgever een resultaat, zoals beschreven in het vorige lid, geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal 20/20 vision zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden voor afkeuring niet opgaat. Indien voorgenoemde door 20/20 vision is voltooid, geldt het resultaat dan wel de (Maatwerk) Dienst tussen Partijen als geaccepteerd.
8. Indien Partijen een specifiek tijdstip en/of een specifieke datum overeenkomen voor de levering van de Adviesdienst dan kan deze afspraak enkel tot 5 Werkdagen voor aanvang van de afspraak geannuleerd en verschoven worden. Indien Opdrachtgever niet of te laat annuleert, dan worden de door 20/20 vision of haar Partner gereserveerde uren Adviesdienst in rekening gebracht.

Artikel 6. Uitvoering van de Dienst

1. 20/20 vision garandeert dat de Diensten naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft 20/20 vision het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
3. Opdrachtgever moet al datgene doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken.
4. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens en faciliteiten waarvan 20/20 vision aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan 20/20 vision beschikbaar worden gesteld.
5. Indien Opdrachtgever moeilijkheden ondervindt bij de implementatie van de Clouddienst of de On premises-dienst, dan kan hij 20/20 vision verzoeken om een Offerte voor de Adviesdienst.
6. 20/20 vision en Partners zijn gerechtigd de afname van de Adviesdienst verplicht te stellen bij de afname van bepaalde Diensten. Dit wordt voor of tijdens het sluiten van de Overeenkomst aangegeven.

Artikel 7. Ondersteuning en helpdesk

1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van 20/20 vision niet begrepen het verlenen van ondersteuning bij de Dienst aan Opdrachtgever en/of Eindgebruikers. Indien Opdrachtgever en/of Eindgebruikers toch om ondersteuning vragen, dan kan 20/20 ondersteuning leveren tegen het gebruikelijke uurtarief. 20/20 vision kan van Opdrachtgever verlangen dat hiertoe een separate overeenkomst wordt gesloten.
2. De helpdesk ten behoeve van de ondersteuning is per mail en via de website (via supportportal en indien daar aangegeven in het Administratoraccount en Account) via het ticketsysteem van 20/20 vision (support@2020vision.nl of support.2020vision.nl) bereikbaar.
Het specifieke verzoek tot ondersteuning krijgt automatisch een ID (nummer) toegewezen. Alle

communicatie in kader van het verzoek zal vervolgens met vermelding van de ID verlopen.

3. 20/20 vision spant zich in om binnen twee Werkdagen op de mail met het verzoek om ondersteuning te reageren. 20/20 vision zal middels haar reactie aan het verzoek om ondersteuning voldoen, het verzoek afwijzen of aangeven binnen welk termijn zij inhoudelijk zal reageren op het verzoek.

Artikel 8. Meerwerk

1. Meerwerk zijn werkzaamheden of andere prestaties verricht door 20/20 vision of in opdracht van haar, in het kader van de Dienst of de uitbreiding daarvan en welke niet onder de Overeenkomst vallen.
2. Indien er meerwerk is verricht op verzoek of met toestemming van Opdrachtgever dan wordt het meerwerk vergoed door Opdrachtgever volgens de gebruikelijke uurtarieven van 20/20 vision.
3. Opdrachtgever mag een verzoek doen tot meerwerk. 20/20 vision mag weigeren aan zo een verzoek te voldoen dan wel in onderhandeling treden.
4. Opdrachtgever aanvaardt dat meerwerk vertraging kan opleveren bij de oplevering van Diensten, ook indien er een tijdstip van oplevering is overeengekomen.
5. Indien zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, dan ontstaat hierdoor geen grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst voor Opdrachtgever.
6. Voor zover voor de Dienst een vaste prijs is afgesproken, zal 20/20 vision Opdrachtgever desgevraagd Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van meerwerk.

Artikel 9. Aansprakelijkheidsbeperking

1. De aansprakelijkheid van 20/20 vision voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
2. Voor zover de aansprakelijkheid van 20/20 vision zoals bedoeld in het vorige lid niet kan worden uitgesloten, zal deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt zijn tot de vergoeding van directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door 20/20 vision van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van 20/20 vision diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, tot maximaal het bedrag van de betaalde vergoedingen naar aanleiding van de factuur van 20/20 vision zoals in rekening gebracht bij Opdrachtgever ten behoeve van de levering van de Dienst, niet zijnde de Adviesdienst, in het kwartaal (drie kalendermaanden waarbij geldt dat een jaar altijd is opgedeeld in vier kwartalen) waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis zich heeft voorgedaan.
3. De totale aansprakelijkheid van 20/20 vision voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

4. Aansprakelijkheid van 20/20 vision voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Buiten de in lid 1 tot en met lid 3 van dit artikel genoemde gevallen rust op 20/20 vision geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in lid 1 tot en met lid 3 van dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van 20/20 vision.
6. De aansprakelijkheid van 20/20 vision wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever 20/20 vision onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en 20/20 vision ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat 20/20 vision in staat is adequaat te reageren.
7. 20/20 vision is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Hierover meer in artikel 10 (Overmacht).
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij 20/20 vision meldt.
9. Opdrachtgever vrijwaart 20/20 vision voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door 20/20 vision geleverde zaken, Materialen of Resultaten. Opdrachtgever zal 20/20 vision tevens vrijwaren voor het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden.
10. Partijen komen overeen dat artikel 6:271 van het Burgerlijk Wetboek en de uitwerking van het daar bepaalde in de volgende artikelen, zijn uitgesloten.

Artikel 10. Overmacht (storingen)

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen resultaatsverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
 - a. overmacht van toeleveranciers van 20/20 vision;
 - b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan 20/20 vision zijn voorgeschreven;
 - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan 20/20 vision is voorgeschreven;
 - d. overheidsmaatregelen;
 - e. elektriciteitsstoring;
 - f. storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
 - g. DDoS- en/of dos-aanval;
 - h. oorlog; en
 - i. staking.
2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd

zullen zijn voor zover dit voortkomt uit de overmachtsituatie.

Artikel 11. Vergoeding en betaling

1. 20/20 vision is steeds gerechtigd, alvorens de Dienst zoals neergelegd in de Overeenkomst uit te voeren of daarmee door te gaan, te verlangen dat Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen.
2. De vergoeding voor de Dienst staat beschreven in de Overeenkomst.
3. Eenmalige vergoedingen worden gefactureerd direct nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.
4. De Adviesdienst wordt tegen het gebruikelijke uurtarief geleverd en vooraf (vastgestelde projectprijs) of achteraf (anders) in rekening gebracht. Het geldende uurtarief is op te vragen bij 20/20 vision.
5. Bij duurovereenkomsten geldt dat vergoedingen per periode vooruit worden gefactureerd. Hier kan van worden afgeweken in de Overeenkomst. Een voorbeeld: indien de Clouddienst wordt aangegaan voor de duur van twaalf kalendermaanden, dan worden de vergoeding voor de twaalf maanden vooraf gefactureerd.
6. Indien een of meerdere nieuwe Solutions worden afgenomen gedurende een reeds in rekening gebrachte periode, dan stuurt 20/20 vision een aparte factuur voor die Solution(s) voor de resterende tijd van die periode. Als de Overeenkomst (stilzwijgend) verlengd wordt, dan worden de nieuwe Solutions in het totaaloverzicht opgenomen en in rekening gebracht op de factuur voor de nieuwe periode.
7. Facturen worden elektronisch toegezonden en zijn, indien daar aangegeven, inzichtelijk via het Administratoraccount.
8. Een factuur dient binnen veertien (14) kalenderdagen betaald te worden, gerekend vanaf de factuurdatum.
9. Alle bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
10. Alle bedragen zijn steeds in euro's. Opdrachtgever dient alle bedragen aan 20/20 vision in euro's te voldoen.
11. Indien een vergoeding is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft 20/20 vision het recht de vergoeding hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
12. Periodieke vergoedingen kunnen elk jaar worden aangepast met inachtneming van de Consumenten Prijs Index of een andere tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf. Opdrachtgever komt bij deze aanpassing geen recht tot opzegging toe.
13. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van enige betaling of verschuldigde bedragen, uit welke hoofde dan ook.
14. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan 20/20 vision de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het als dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot volledige vergoeding van alle buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten van advocaten en externe deskundigen.

Artikel 12. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. 20/20 vision is gerechtigd aan derden te tonen dat zij Diensten levert aan Opdrachtgever teneinde haar Dienst te promoten.

Artikel 13. Wijziging Algemene

Voorwaarden

1. 20/20 vision behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving aan Opdrachtgever.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen deze datum.
4. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen vanwege een wetswijziging kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Bij voornoemde wijzigingen is 20/20 vision niet verplicht om ze vooraf bekend te maken. Deze wijzigingen geven ook geen recht tot opzeggen zoals beschreven in lid 3 van dit artikel.

Artikel 14. Geschilbeslechting

1. De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, het gebruik van het Platform en het verrichten van Diensten worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten ook indien standaard downloads of diensten onder zouden koop vallen.
2. Indien zich binnen het kader van de Overeenkomst een geschil voordoet tussen Partijen, dan zullen Partijen dit geschil eerst zelf proberen op te lossen. Partijen kunnen hierbij (bijvoorbeeld) gebruik maken van mediation of het geschil voorleggen aan een onafhankelijke derde.
3. Indien Partijen er samen niet uitkomen en zij tenminste een redelijke inspanning hebben geleverd om een oplossing te vinden, kan een Partij of Partijen besluiten het geschil aan de bevoegde rechter van het arrondissement van rechtbank Den Haag, locatie Den Haag voor te leggen.

De Clouddienst: Maatwerk en Standaard

Artikel 15. Clouddienst

1. De precieze inhoud van de Clouddienst wordt beschreven in de Offerte (Maatwerk of Standaard Clouddienst) en/of inzichtelijk gemaakt in het bestelproces en later in het Administratoraccount (Standaard Clouddienst). Daar er wijzigingen kunnen plaatsvinden in het pakket Solutions, wordt in het Administratoraccount een up to date overzicht van de Solutions weergegeven.
2. De Clouddienst bestaat uit een basispakket en, desgewenst, één of meerdere door Opdrachtgever te selecteren Solutions. Opdrachtgever kan gedurende de Overeenkomst het pakket Solutions uitbreiden. De nieuw afgenomen Solutions vallen onder de (bestaande) Overeenkomst.
3. 20/20 vision kan de Clouddienst of bepaalde onderdelen daarvan (ook) als applicatie voor een mobile device, zoals maar niet uitsluitend een tablet of een mobiele telefoon, aanbieden.
4. De Maatwerk Clouddienst moet altijd in combinatie met de Adviesdienst worden afgenomen. 20/20 vision of haar Partner zal het specifieke aantal uren opnemen in de Offerte.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het voor handen hebben van de juiste hardware en aanvullende software zodat Opdrachtgever en Eindgebruikers zo optimaal mogelijk gebruik kunnen maken van de Clouddienst. Indien Opdrachtgever niet weet welke hardware en software geschikt is, dan kan hij advies vragen aan 20/20 vision.
6. 20/20 vision kan een maximum stellen aan het aantal Eindgebruikers.

Artikel 16. Duur en einde Clouddienst

1. In afwijking van artikel 4 lid 1 (Duur en einde van de Overeenkomst) geldt voor de Standaard Clouddienst dat de duur van de Overeenkomst gelijk is aan de periode waarvoor een factuur is verzonden door 20/20 vision aan Opdrachtgever.
2. In afwijking van artikel 4 lid 1 (Duur en einde van de Overeenkomst) kan de Overeenkomst ten behoeve van de Standaard Clouddienst tot één kalendermaand voor het einde van de duur van de Overeenkomst ook worden opgezegd door dit aan te geven in het Administratoraccount. Indien de Overeenkomst niet of niet regelmatig wordt opgezegd, dan wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode.
3. Zowel Opdrachtgever als 20/20 vision kunnen de Overeenkomst ten behoeve van de Clouddienst ook gedeeltelijk opzeggen indien Opdrachtgever een bepaalde Solution niet langer wilt afnemen of indien 20/20 vision een Solution niet meer wil of kan leveren. Hierbij gelden de duur en opzegvoorwaarden van artikel 4 (Duur en einde van de Overeenkomst) en/of van het onderhavige artikel.

Artikel 17. Bestelproces Clouddienst en Solutions

1. 20/20 vision kan een online bestelproces aanbieden ten behoeve van de Standaard Clouddienst en (aanvullende) Solutions en de Adviesdienst. Het bestelproces verloopt via het Administratoraccount.

Maatwerk kan niet besteld worden via het online bestelproces.

2. Dit ziet er als volgt uit:
 - a. Opdrachtgever vraagt een Administratoraccount aan via de Website waarbij Opdrachtgever tenminste een mailadres en wachtwoord opgeeft. Niet alle mailadressen zijn toegestaan, de integriteit en identiteit van de afzender moeten voldoende vaststaan;
 - b. bij het aanvragen van het Administratoraccount moet de Opdrachtgever akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden;
 - c. 20/20 vision accepteert de aanvraag van de Opdrachtgever door een bevestigingsmail met link naar het Administratoraccount toe te sturen;
 - d. de Overeenkomst komt tot stand door de bevestigingsmail;
 - e. Opdrachtgever moet het Administratoraccount activeren door op de link te klikken in de bevestigingsmail van 20/20 vision;
 - f. via het Administratoraccount kan de Opdrachtgever vervolgens zelf de (Standaard) Clouddienst inrichten. Opdrachtgever kiest eerst het aantal Eindgebruikers en daarna desgewenst een (aantal) Solution(s) bovenop;
 - g. Via het Administratoraccount kunnen ook aanvullende Solutions besteld worden als de Opdrachtgever de Clouddienst afneemt;
 - h. 20/20 vision kan een kosteloze proefperiode aanbieden;
 - i. er wordt een overzicht getoond van de bestelling en bijbehorende (periodieke) kosten. Door op akkoord te klikken voor de bestelling en in sommige gevallen ook voor de Algemene Voorwaarden en/of aanvullende voorwaarden, gaat Opdrachtgever definitief akkoord met de bestelling en wordt deze onderdeel van de Overeenkomst.

Artikel 18. Toegang en Account

1. 20/20 vision maakt een Administratoraccount aan voor Opdrachtgever. Met behulp van gebruikersnaam en bijbehorend wachtwoord kan door Opdrachtgever gebruik worden gemaakt van het Administratoraccount.
2. Vanaf het Administratoraccount kan Opdrachtgever (onder andere) Accounts aanmaken voor zijn Eindgebruikers.
3. Gebruik van het Administratoraccount en Account(s), en de daartoe behorende gebruikersna(a)men en wachtwoord(en), is enkel toegestaan voor de daaraan gekoppelde Opdrachtgever en/of Eindgebruiker. Opdrachtgever en de Eindgebruikers dienen deze gegevens aldus voor eigen gebruik te houden en mogen deze gegevens nooit en te nimmer ter beschikking stellen aan derden.
4. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat enkel Eindgebruikers toegang hebben tot de Dienst. Indien Opdrachtgever een Account aanmaakt voor een onbevoegde of inloggegevens verstrekt aan onbevoegden, dan zijn de gevolgen (zoals maar niet beperkt tot gebruikskosten) daarvan voor rekening van Opdrachtgever.
5. Iedere actie die middels de gebruikersnaam en wachtwoord van Opdrachtgever of Eindgebruiker plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te

geschieden. Hier wordt geen onderscheid in gemaakt ten behoeve van het Account of Administratoraccount.

6. In geval van een vermoeden van misbruik van een gebruikersnaam en/of wachtwoord, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan 20/20 vision te melden, ongeacht haar eigen verplichting om direct maatregelen te nemen tegen (verder) misbruik daarvan.
7. Opdrachtgever en Eindgebruikers krijgen via het Administratoraccount of Account toegang tot de Clouddienst.
8. Opdrachtgever en Eindgebruikers dienen alvorens gebruik te maken van de Dienst, in te stemmen met de gebruiksvoorwaarden welke gelden bij het gebruik van de Dienst. 20/20 vision zal de Dienst zo inrichten dat er eerst om instemming wordt gevraagd.
9. Opdrachtgever en Eindgebruikers moeten de gebruiksvoorwaarden naleven. Indien Opdrachtgever en/of een of meerdere Eindgebruikers de gebruiksvoorwaarden niet naleven, dan zijn de consequenties daarvan voor risico van de Opdrachtgever. 20/20 vision is gerechtigd Opdrachtgever (naast of in plaats van de Eindgebruiker) aan te spreken op grond van het doen of nalaten van de Eindgebruiker(s). 20/20 vision kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor incorrect gebruik of misbruik van een Dienst door Opdrachtgever en/of Eindgebruikers.

Artikel 19. Solutions

1. Middels het Administratoraccount heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Clouddienst uit te breiden met Solutions.
2. Solutions worden aangeboden via de Solution store. De Solutions in de Solution store zijn door 20/20 vision gecontroleerd en voldoen aan haar kwaliteitseisen. Deze Solutions kunnen worden afgenomen als onderdeel van de Clouddienst en vallen dan ook onder de Overeenkomst.
3. Per Solution wordt aangegeven of deze door Opdrachtgever zelf geïmplementeerd kan worden en of de Adviesdienst nodig is voor implementatie in de organisatie van Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever kan ook een bepaalde oplossing of aanvullende functionaliteit ontwikkelt door een Partner (vaak specifiek voor Opdrachtgever) afnemen van 20/20 vision. Opdrachtgever moet dan altijd ook het Platform afnemen bij 20/20 vision. Deze aanvullingen op het Platform zijn (nog) niet gecontroleerd door 20/20 vision. Opdrachtgever dient daarmee rekening te houden bij het gebruik. Indien Opdrachtgever aanvullende afspraken wenst te maken over het gebruik dan dient hij dat aan te geven.

Artikel 20. Gebruiksrechten

Clouddienst

1. 20/20 vision of haar toeleveranciers of Partners zijn rechthebbende van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Clouddienst en de Resultaten. Opdrachtgever verkrijgt enkel de gebruiksrechten die haar in dit artikel en/of bij Overeenkomst worden toegekend.
2. 20/20 vision kan extra en/of andere voorwaarden stellen aan het gebruik van bepaalde Solutions.
3. Opdrachtgever krijgt van 20/20 vision een niet-overdraagbaar gebruiksrecht om van de Clouddienst gebruik te maken enkel en alleen zoals aangeboden via het Platform voor de duur van de Overeenkomst,

ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Clouddienst.

4. Opdrachtgever krijgt van 20/20 vision een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Adviesdienst en de Resultaten.
5. 20/20 vision beheert alle licenties ten behoeve de Clouddienst, inclusief de licenties van derden ten behoeve van de Opdrachtgever voor zover gerelateerd aan de Clouddienst. 20/20 vision vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden betreffende onjuiste of niet aan 20/20 vision behorende licenties ten behoeve van de Clouddienst zoals ter beschikking gesteld door 20/20 vision. Indien Materialen niet door 20/20 vision maar door Opdrachtgever en/of Eindgebruiker en/of derde op het Platform zijn geplaatst, geldt de vrijwaring uiteraard niet.
6. Opdrachtgever heeft niet het recht iets over te nemen uit, te wijzigen of toe te voegen aan de Clouddienst. Opdrachtgever heeft dan ook geen recht op de broncode van de Clouddienst of om Clouddienst te exploiteren.
7. Reverse engineering van (enig onderdeel van) de Dienst is niet toegestaan.
8. Ook op (onderdelen van) de Resultaten (zoals maar niet uitsluitend op de opmaak) kunnen Intellectuele Rechten rusten. 20/20 vision en/of haar toeleveranciers zijn rechthebbende van deze Intellectuele Rechten.
9. Opdrachtgever krijgt voor onbepaalde tijd het recht om de Resultaten te gebruiken voor zover nodig voor zijn werkzaamheden. Opdrachtgever krijgt niet het recht om de Resultaten of onderdelen (denk bijvoorbeeld aan de opmaak) daarvan te exploiteren.

Artikel 21. Maatwerk Clouddienst

1. De Dienst kan bestaan uit de ontwikkeling van een Maatwerk Clouddienst.
2. In de Offerte wordt een beschrijving gegeven van de Maatwerk Clouddienst bestaande uit tenminste:
 - a. het doel van de Maatwerk Clouddienst;
 - b. de functionaliteiten van de Maatwerk Clouddienst;
 - c. het aantal Eindgebruikers dat tegelijk gebruik moeten kunnen maken van de Maatwerk Clouddienst;
 - d. welke koppelingen er gemaakt moeten worden met clouddiensten van derden.
3. Daarnaast wordt in de Offerte de vergoeding gespecificeerd en een tijdsplanning met betrekking tot de ontwikkeling en tenminste een acceptatietest (zie hierover het volgende lid) opgenomen.
4. De maat Clouddienst wordt ter acceptatie aangeboden in een testomgeving van 20/20 vision tenzij anders overeengekomen. De acceptatie verloopt als volgt indien niet anders Schriftelijk overeengekomen:
 - a. Opdrachtgever voert een acceptatietest uit. Deze kan bestaan uit het handmatig testen op de overeengekomen functionaliteiten en werking van de Maatwerk Clouddienst, een stresstest (hoeveel Eindgebruikers kan de Maatwerk software aan), en/of een geautomatiseerde test;
 - b. Indien de test(s) overlast kan (kunnen) veroorzaken voor de dagelijkse bedrijfsvoering van Opdrachtgever of op de dagelijkse bedrijfsvoering (en systemen) van 20/20 vision, dan wordt vooraf overlegd en gezamenlijk een geschikt moment

- gekozen. Daarbij opgelopen vertraging komt niet voor rekening van 20/20 vision;
- c. Opdrachtgever levert de resultaten van haar test(s) digitaal aan 20/20 vision;
 - d. 20/20 vision past de Maatwerk Clouddienst aan indien de resultaten aantonen dat de Dienst niet overeenkomt met de beschrijving in de Offerte.
5. De 20/20 vision implementeert de Maatwerk Clouddienst op het Platform.
 6. Opdrachtgever richt haar acceptatie van de Maatwerk Clouddienst Schriftelijk of per elektronische post aan 20/20 vision.
 7. Hierbij geldt hetgeen gesteld is in artikel 5 (Levering). Opdrachtgever dient in ieder geval vóór ingebruikname de functionaliteit naar eigen inzicht voldoende getest en geaccepteerd te hebben. Bij ingebruikname van de Maatwerk Clouddienst wordt Opdrachtgever in ieder geval geacht de opgeleverde Maatwerk Clouddienst formeel geaccepteerd te hebben.

Artikel 22. Resultaten

1. De kwaliteit van de Resultaten van de Clouddienst is afhankelijk van de juistheid van de door Opdrachtgever en/of Eindgebruiker ingevoerde gegevens.
2. 20/20 vision heeft ter optimalisering van de Resultaten controlemechanismen ingebouwd en biedt (tegen een vergoeding) de Adviesdienst aan. De kwaliteit en juistheid van de Resultaten blijven wel altijd de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Artikel 23. Data

1. Opdrachtgever kan 20/20 vision verzoeken om afgifte van de data die hij heeft opgeslagen middels de Clouddienst. Zie hierover artikel 40 (Exit-regeling).

Artikel 24. Koppeling met systeem derde

1. Een Opdrachtgever kan 20/20 vision verzoeken een koppeling te maken met een systeem van een derde. Dit is altijd Maatwerk. De ontwikkeling van de koppeling wordt dan ook geregeld door artikel 21 (Maatwerk Clouddienst). 20/20 vision mag het maken van een koppeling weigeren.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste licentie (het benodigde gebruiksrecht), documentatie en broncode om de koppeling te maken.
3. Het maken van een koppeling geeft de derde nimmer enig gebruiksrecht of recht op documentatie of broncode dat verder gaat dan nodig is voor de koppeling.
4. Eventuele resultaats- en inspanningsverplichtingen welke rusten op 20/20 vision gelden niet voor de koppeling en ook niet voor de systemen en/of clouddiensten van derden.
5. Opdrachtgever dient de derde te verplichten geen schade toe te brengen aan de Clouddienst (waaronder mede begrepen het Platform). Indien er toch schade wordt toegebracht, dan dient deze vergoed te worden door Opdrachtgever.
6. De koppeling kan de (technische en functionele) werking van de Clouddienst beïnvloeden. Uiteraard spant 20/20 vision zich in om Opdrachtgever hier bij voorbaat voor te waarschuwen. Eventuele beïnvloeding van de werking van de Clouddienst door de gemaakte koppeling, valt niet onder de verantwoording van 20/20 vision.

Artikel 25. Beschikbaarheid

1. 20/20 vision spant zich in om gebruiksvriendelijke Diensten van een hoge kwaliteit te ontwikkelen. 20/20 vision garandeert echter niet dat de Diensten foutloos zijn.
2. 20/20 vision levert haar Diensten op basis van best effort. Zij zal zich inspannen om de Diensten zo goed mogelijk te leveren maar geeft geen garanties ten aanzien van beschikbaarheid en kwaliteit van haar Dienst.
3. Indien Opdrachtgever wel garanties wil ten aanzien van (bepaalde) prestatie(s) waaronder tevens het maken van back-ups (dit wordt niet standaard gedaan), dan kan Opdrachtgever tegen een meerprijs een SLA afnemen bij 20/20 vision. Zie hierover tevens de bepalingen omtrent Premiumdiensten (artikel 36 t/m 41).
4. Mocht Opdrachtgever een fout tegenkomen bij het gebruik van de Dienst, dan kan hij dit elektronisch melden (support@2020vision.nl of support.2020vision.nl). De melding van de fout krijgt automatisch een ID (nummer) toegewezen. Alle communicatie in kader van die melding zal vervolgens met vermelding van de ID verlopen.
5. 20/20 vision zal zich inspannen om fouten op te lossen.

Artikel 26. Onderhoud en wijziging van de Clouddienst

1. 20/20 vision heeft het recht om haar systemen, gebruikt onder andere ten behoeve van de Clouddienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland), aanpassing of verbetering daarvan. 20/20 vision zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk niet op Werkdagen te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling.
2. 20/20 vision is nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met buitengebruikstelling ten behoeve van onderhoud. Omdat de Clouddienst aan meerdere Opdrachtgevers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. 20/20 vision is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van de Clouddienst.
3. 20/20 vision heeft het recht om haar systemen, gebruikt onder andere ten behoeve van de Clouddienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal 20/20 vision zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. 20/20 vision is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
4. 20/20 vision zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
5. 20/20 vision zal zich inspannen om de door haar gebruikte software ten behoeve van de Clouddienst up-to-date te houden. 20/20 vision is hierbij echter (gedeeltelijk) afhankelijk van haar leverancier(s).

20/20 vision is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Clouddienst niet ten goede komt.

Artikel 27. Persoonsgegevens en informatiebeveiliging

1. Voor zover er Persoonsgegevens verwerkt worden bij het gebruik en/of de uitvoering van de Dienst en/of van de Overeenkomst dan geldt het in dit artikel gestelde. Partijen kunnen overeenkomen rechten en plichten nader te regelen in een bewerkersovereenkomst.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijke als bedoeld in art. 1 sub d Wet bescherming persoonsgegevens en 20/20 vision is bewerkster als bedoeld in art. 1 sub e Wet bescherming persoonsgegevens ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst verwerkte (bijzondere) persoonsgegevens.
3. 20/20 vision zal de persoonsgegevens die ter beschikking worden gesteld verwerken met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst.
4. 20/20 vision zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle nodige maatregelen treffen voor zover redelijk gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de maatregelen verbonden kosten niet onredelijk zijn. Dit houdt in ieder geval in dat de verbindingen met een SSL-certificaat beschermd worden. De documenten worden over het algemeen niet versleuteld opgeslagen in de dataopslaglocatie. De dataopslaglocatie is voor Eindgebruikers niet direct toegankelijk en documenten kunnen enkel via de Clouddienst worden benaderd. Opdrachtgever kan voor versleutelde opslag een Premiumdienst afnemen (zie ook artikel 41 Beveiliging). Verder kan Opdrachtgever in overleg treden met 20/20 vision indien zij aanvullende beveiliging nodig acht.
5. Indien 20/20 vision derden betreft bij de uitvoering van de Overeenkomst dan zal 20/20 vision er zorg voor dragen dat de derde overeenkomstige maatregelen zal treffen en dezelfde geheimhoudingsplicht als tussen Partijen overeengekomen Schriftelijk zal aanvaarden en deze geheimhoudingsplicht strikt zal naleven.

Artikel 28. Vrijwaring en verwijdering of afgifte van data

1. Opdrachtgever vrijwaart 20/20 vision voor aanspraken van derden vanwege door haar middels de Clouddienst verzonden of opgeslagen data.
2. Indien 20/20 vision een melding krijgt van:
 - a. inbreuk op auteursrecht, merkrecht, handelsnaamrecht of ander recht van melder of andere derde;
 - b. racistische, haatzaaiende of discriminerende uitlating;
 - c. smaad, laster, belediging of bedreiging richting de melder;
 - d. schending van privacy of portretrecht van de melder (incl. stalking);
 - e. kinderporno of andere illegale pornografische publicatie;
 - f. pornografische of anderszins seksueel getinte afbeelding of tekst;
 - g. computercriminaliteit (hacken, virussen, etc.);
 - h. het openbaar maken van persoonsgegevens zonder toestemming;

- i. ander handelen of niet handelen in strijd met wet- en/of regelgeving, met gebruik van haar systemen, dan is 20/20 vision gerechtigd in te grijpen. Dit ingrijpen of de gevolgen van het ingrijpen kunnen 20/20 vision op geen enkele wijze aangerekend worden.
3. Indien 20/20 vision een verzoek ontvangt tot het geven van inlichtingen, zoals maar niet uitsluitend de afgifte van gegevens, door een daartoe op grond van wet- en/of regelgeving bevoegd persoon of bevoegde organisatie, zoals maar niet uitsluitend een opsporingsambtenaar, dan is 20/20 vision gerechtigd daar gehoor aan te geven. Opdrachtgever kan 20/20 vision niet aansprakelijk stellen voor enige door haar geleden schade vanwege het geven van inlichtingen.
4. 20/20 vision zal Opdrachtgever van de afgifte zoals beschreven in het vorige lid op de hoogte stellen voor zover het verzoek of de bevoegde persoon of organisatie dit niet verbiedt.

Artikel 29. Vergoeding en betaling

1. Dit artikel is een aanvulling op artikel 11 (Vergoeding en betaling). Bij strijd tussen bepalingen uit dit artikel en uit artikel 11 prevaleren de bepalingen uit dit artikel.
2. 20/20 vision kan de Clouddienst of een onderdeel daarvan voor een bepaalde periode kosteloos aanbieden. Voor de duur van de proefperiode is Opdrachtgever dan ook geen vergoeding verschuldigd.
3. De vergoeding voor de Clouddienst is in ieder geval opgebouwd uit twee delen: de vergoeding voor het Platform en de vergoeding voor de Solutions. Indien overeen gekomen, worden er ook implementatiekosten in rekening gebracht.
4. Opdrachtgever kan gedurende de Overeenkomst de Dienst aanvullen en een nieuwe Solution afnemen. De vergoeding voor de Solution wordt voor de gehele overgebleven duur van de lopende Overeenkomst in rekening gebracht.

De On premises-dienst

Artikel 30. On premises-dienst, duur en einde

1. De precieze inhoud van de On premises-dienst wordt beschreven in de Offerte.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het voor handen hebben van de juiste hardware en aanvullende software zodat Opdrachtgever en Eindgebruikers zo optimaal mogelijk gebruik kunnen maken van de On premises-dienst. Indien Opdrachtgever niet weet welke hardware en software geschikt is, dan kan hij advies vragen aan 20/20 vision. Indien de hardware en software niet aan de eisen van 20/20 vision voldoet, is 20/20 vision gerechtigd installatie, implementatie of onderhoud te weigeren.
3. In aanvulling op artikel 4 lid 1 (Duur en einde van de Overeenkomst) geldt voor de On premises-dienst dat indien er geen duur is opgenomen in de Overeenkomst, de Overeenkomst altijd wordt aangegaan voor de duur van twaalf kalendermaanden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst opzeggen tot één maand tegen het einde van de genoemde termijn. Indien de Overeenkomst niet of niet regelmatig wordt opgezegd, dan wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een duur van twaalf kalendermaanden.

Artikel 31. Ontwikkeling, acceptatie en installatie

1. In de Offerte wordt een beschrijving gegeven van de On premises-dienst bestaande uit tenminste:
 - a. het doel van de On premises-dienst;
 - b. de functionaliteiten van de On premises-dienst;
 - c. het aantal Eindgebruikers dat tegelijk gebruik moeten kunnen maken van de On premises-dienst;
 - d. of en zo ja, welke koppelingen er gemaakt moeten worden met diensten van derden; en
 - e. waar de On premises-dienst geïnstalleerd dient te worden.
2. Op de Website wordt een beschrijving van de systeemeisen gepubliceerd. Hierin kan de Opdrachtgever vinden over welke hardware en software hij moet beschikken.
3. Daarnaast wordt in de Offerte de vergoeding gespecificeerd en een tijdsplanning met betrekking tot de ontwikkeling en tenminste een acceptatietest (zie hierover het volgende lid) opgenomen.
4. De On premises-dienst wordt ter acceptatie aangeboden in een testomgeving van 20/20 vision tenzij anders overeengekomen. De acceptatie verloopt als volgt indien niet anders Schriftelijk overeengekomen:
 - a. Opdrachtgever voert een acceptatietest uit. Deze kan bestaan uit het handmatig testen op de overeengekomen functionaliteiten en werking van de On premises-dienst, een stresstest (hoeveel Eindgebruikers kan de maatwerk software aan), en/of een geautomatiseerde test;
 - b. Indien de test(s) overlast kan (kunnen) veroorzaken voor de dagelijkse bedrijfsvoering van Opdrachtgever, dan wordt vooraf overlegd en gezamenlijk een

geschikt moment gekozen. Daarbij opgelopen vertraging komt nooit voor rekening van 20/20 vision;

- c. Opdrachtgever levert de resultaten van haar test(s) digitaal aan 20/20 vision;
- d. 20/20 vision past de On premises-dienst aan indien de resultaten aantonen dat de On premises-dienst niet overeenkomt met de beschrijving in de Offerte.
5. De 20/20 vision installeert de On premises-dienst op de door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken indien deze voldoen aan hetgeen gesteld in de Offerte.
6. Op het moment dat Opdrachtgever de On premises-dienst accepteert, dient Opdrachtgever het daartoe bestemde formulier aangeleverd door 20/20 vision te ondertekenen en aan 20/20 vision te doen toekomen..
7. Bij lid 6 van onderhavig artikel geldt hetgeen gesteld in artikel 5 (Levering). Opdrachtgever dient in ieder geval vóór ingebruikname de functionaliteit naar eigen inzicht voldoende getest en geaccepteerd te hebben. Bij ingebruikname van de On premises-dienst wordt Opdrachtgever in ieder geval geacht de opgeleverde On premises-dienst formeel geaccepteerd te hebben.

Artikel 32. Koppelingen met systemen van derden

1. Een Opdrachtgever kan 20/20 vision verzoeken een koppeling te maken met een systeem van een derde. Dit is altijd maatwerk. De ontwikkeling van de koppeling wordt dan ook geregeld door artikel 31 (Ontwikkeling, acceptatie en installatie). 20/20 vision mag het maken van een koppeling weigeren.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste licentie (het benodigde gebruiksrecht), documentatie en broncode van de derde om de koppeling te maken.
3. Het maken van een koppeling geeft de derde nimmer enig gebruiksrecht of recht op documentatie of broncode dat verder gaat dan nodig is voor de koppeling.
4. Eventuele resultaats- en inspanningsverplichtingen welke rusten op 20/20 vision gelden niet voor de koppeling en ook niet voor de systemen en/of clouddiensten van derden.
5. Opdrachtgever dient de derde te verplichten geen schade toe te brengen aan de On premises-dienst. Indien er toch schade wordt toegebracht, dan dient deze vergoed te worden door Opdrachtgever.
6. De koppeling kan de werking van de On premises-dienst beïnvloeden. Uiteraard spant 20/20 vision zich in om Opdrachtgever hier bij voorbaat voor te waarschuwen. Eventuele beïnvloeding van de werking van de Clouddienst door de gemaakte koppeling, valt niet onder de verantwoording van 20/20 vision.

Artikel 33. Gebruiksrechten On premises-dienst

1. 20/20 vision of haar toeleveranciers of Partners zijn rechthebbende van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de On premises-dienst. Opdrachtgever verkrijgt enkel de gebruiksrechten die haar in dit artikel en/of bij Overeenkomst worden toegekend. Eén en ander tenzij in een door 20/20 vision en Opdrachtgever ondertekend Schriftelijk stuk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. Opdrachtgever krijgt van 20/20 vision een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten de Resultaten zoals voortgekomen uit de On premises-dienst gedurende de Overeenkomst.
3. Opdrachtgever verkrijgt van 20/20 vision een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor onbepaalde tijd ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de On premises-dienst. Met dien verstande dat bij de On premise-dienst aangeleverde software en eventuele updates daarvan:
 - a. enkel geladen en geïnstalleerd mogen worden en enkel op een overeengekomen aantal werkstations ten behoeve van het aantal overeengekomen Eindgebruikers;
 - b. nimmer gekopieerd mogen worden met een ander doel dan het hierboven onder a beschreven doel;
 - c. nimmer door Opdrachtgever aangevuld of gewijzigd mag worden dan met uitdrukkelijke en Schriftelijke toestemming van 20/20 vision.
4. 20/20 vision kan een maximum aan het aantal Eindgebruikers stellen.
5. 20/20 vision beheert alle licenties ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op de Materialen, inclusief de licenties van derden ten behoeve van de Opdrachtgever voor zover gerelateerd aan de On premises-dienst. 20/20 vision vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden betreffende onjuiste of niet aan 20/20 vision behorende licenties ten behoeve van de Materialen zoals ter beschikking gesteld door 20/20 vision. Indien de Materialen niet door 20/20 vision maar door Opdrachtgever zijn aangedragen, geldt de vrijwaring uiteraard niet.
6. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever houdt niet in dat hij recht heeft op het verkrijgen van broncode.
7. De gebruiksrechten geven geen recht tot het verlenen van een of meerdere sublicenties aan derden en/of enige vorm van exploitatie van de On premises-dienst door Opdrachtgever.
8. Reverse engineering is niet toegestaan. Het is Opdrachtgever dan ook niet toegestaan om (te proberen om) enige beveliging van de On premises-dienst te doorbreken.

Artikel 34. Onderhoud

1. Uitsluitend indien dit onderdeel van de Overeenkomst is, dan zal 20/20 vision zich inspannen om van tijd tot tijd de On premises-dienst aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de On premises-dienst wezenlijk kunnen veranderen zal 20/20 vision daar vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.
2. Uitsluitend indien zulks onderdeel is van de Overeenkomst zal 20/20 vision zich inspannen om de On premises-dienst up-to-date te houden. 20/20 vision is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van haar leverancier(s) en derden. 20/20 vision is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de On premises-dienst niet ten goede komt of niet in het belang is voor de On premises-dienst.
3. 20/20 vision zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de On premises-dienst. Artikel 33 (Gebruiksrechten On premises-dienst) is van overeenkomstige toepassing op dergelijke veranderingen en nieuwe functionaliteit.

20/20 vision is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de On premises-dienst kan belemmeren.

4. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de On premises-dienst wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. 20/20 vision hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan 20/20 vision heeft gemeld en 20/20 vision deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. 20/20 vision kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

Artikel 35. Beschikbaarheid

1. 20/20 vision spant zich in om gebruiksvriendelijke Diensten van een hoge kwaliteit te ontwikkelen. 20/20 vision garandeert echter niet dat de Diensten foutloos zijn.
2. 20/20 vision levert haar Diensten op basis van best effort. Zij zal zich inspannen om de Diensten zo goed mogelijk te leveren maar geeft geen garanties ten aanzien van beschikbaarheid en kwaliteit van haar Dienst.
3. Indien Opdrachtgever wel garanties wil ten aanzien van (bepaalde) prestatie(s) waaronder tevens het doen van onderhoud (dit is niet standaard inbegrepen), dan kan Opdrachtgever tegen een meerprijs een SLA afnemen bij 20/20 vision. Zie hierover tevens de bepalingen omtrent Premiumdiensten (artikel 36 t/m 41).
4. Mocht Opdrachtgever een fout tegenkomen bij het gebruik van de Dienst, dan kan hij dit elektronisch melden via het ticketsysteem van 20/20 vision (support@2020vision.nl of support.2020vision.nl). De melding van een fout krijgt automatisch een ID (nummer) toegewezen. Alle communicatie in kader van die melding zal vervolgens met vermelding van de ID verlopen.
5. 20/20 vision zal zich inspannen om fouten op te lossen.

Premiumprestaties

Artikel 36. Premiumdiensten

1. De verschillende Premiumdiensten worden opgesomd op de Website. In artikel 36 tot en met 41 worden voorwaarden gesteld bij het afnemen van bepaalde Premiumdiensten.
2. Er kunnen onder andere maar niet uitsluitend op de Website door 20/20 vision aanvullende voorwaarden worden gesteld bij een specifieke Premiumdienst.
3. De Premiumdiensten kunnen worden afgenomen in combinatie met de Clouddienst en indien aangegeven ook in combinatie met de On premises-dienst.

Artikel 37. Back-up

1. Indien de Dienst (mede) bestaat uit de Premiumdienst betreffende het maken van back-ups, met de back-up software van 20/20 vision of van haar toeleveranciers, via het internet dan geldt het in dit artikel bepaalde.
2. De back-up Premiumdienst wordt enkel geleverd ten behoeve van de Clouddienst. 20/20 vision heeft al meerdere voorzorgsmaatregelen genomen om verlies van data te voorkomen. Dit is een aanvullende Dienst waarbij 20/20 vision de inspanningsverplichting op zich neemt zodat de back-ups geautomatiseerd gemaakt worden. Lokaal beheer van de back-ups blijft altijd verantwoording van Opdrachtgever.
3. Alle data welke niet op de systemen van 20/20 vision (het Platform) worden opgeslagen, maar bijvoorbeeld enkel op eigen hardware van Opdrachtgever, worden niet geback-upt middels deze Dienst.
4. Opdrachtgever is gehouden de instructies zoals in de backup handleiding worden vermeld strikt op te volgen.
5. 20/20 vision kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of andere niet aan 20/20 vision toe te rekenen oorzaken zich voordoen.
6. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het activeren en configureren van de back-up software met inachtneming van de back-up handleiding.
7. 20/20 vision is nimmer aansprakelijk voor enige schade, die voortvloeit uit het verlies van de Encryptiesleutel door de Opdrachtgever dan wel dat een derde toegang heeft gekregen tot de Encryptiesleutel en daarmee toegang heeft tot de digitale gegevens van Opdrachtgever.
8. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en geheimhouden van de Encryptiesleutel en realiseert zich dat door tenietgaan of verlies van de Encryptiesleutel, de bij 20/20 vision opgeslagen gegevens onbruikbaar en onleesbaar worden.

Artikel 38. SLA

1. Indien Opdrachtgever wel garanties wil ten aanzien van (bepaalde) prestatie(s), dan kan Opdrachtgever tegen een meerprijs een SLA afnemen bij 20/20 vision.
2. Enige in een SLA opgenomen compensatiebeding op grond waarvan Opdrachtgever aanspraak kan maken

op een vergoeding indien 20/20 vision niet presteert zoals overeengekomen, moet beschouwd worden als boetebeding zoals beschreven in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (titel 1, afdeling 9, paragraaf 4).

Artikel 39. Escrow

1. De Premiumdienst betreffende een escrow-regeling kan enkel in combinatie met de On premises-dienst worden afgenomen.
2. De escrow-regeling houdt in dat de broncode wordt gedeponereerd bij een escrow-agent. Indien 20/20 vision onverhoopt op zou houden te bestaan, dan verkrijgt van de escrow-agent Opdrachtgever de broncode van zijn On premises-dienst.
3. De precieze voorwaarden voor de escrow-regeling worden in een aparte overeenkomst met de escrow-agent vastgelegd.

Artikel 40. Exit-regeling

1. Opdrachtgever kan 20/20 vision verzoeken om afgifte van de data die hij heeft opgeslagen middels de Clouddienst. 20/20 vision zal hieraan meewerken tegen vergoeding en enkel indien Opdrachtgever aan al haar betalingsverplichtingen op grond van enige tussen Partijen geldende overeenkomst, heeft voldaan.
2. De vergoeding voor de afgifte van data dient vooraf voldaan te worden.
3. 20/20 vision bepaalt het format waarin de data wordt afgegeven.
4. Twee maanden na het einde van de Overeenkomst kan er geen verzoek meer gedaan worden tot afgifte van data.
5. Opdrachtgever kan ook de Overeenkomst gedeeltelijk opzeggen zoals beschreven in artikel 16 lid 3 (Duur en einde Clouddienst). Indien Opdrachtgever na beëindiging van een bepaalde Solution nog wel leesrechten wil behouden ten behoeve van de middels die Solution verzamelde data, dan kan dat tegen betaling van een vergoeding aan 20/20 vision.

Artikel 41. Beveiliging

5. Indien de Dienst (mede) bestaat uit de Premiumdienst betreffende het versleutelen (encryptie) van data van Opdrachtgever op het Platform (op de dataopslaglocatie) met software van 20/20 vision of van haar toeleveranciers dan geldt het in lid 2 en 3 van dit artikel bepaalde.
6. 20/20 vision is nimmer aansprakelijk voor enige schade, die voortvloeit uit het verlies van de Encryptiesleutel door de Opdrachtgever dan wel dat een derde toegang heeft gekregen tot de Encryptiesleutel en daarmee toegang heeft tot de digitale gegevens van Opdrachtgever.
7. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en geheimhouden van de Encryptiesleutel en realiseert zich dat door tenietgaan of verlies van de Encryptiesleutel, de bij 20/20 vision opgeslagen gegevens onbruikbaar en onleesbaar worden.