

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN OPTIMIZERS (VERSIE AUGUSTUS 2021)

Deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op de aankoop van Diensten (zoals hierna gedefinieerd) door een Klant (zoals hierna gedefinieerd) bij een entiteit van de Optimizers Group (zoals hierna gedefinieerd). Optimizers Group B.V. is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ingeschreven bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 75348217, statutair gevestigd aan de Ampèrestraat 3 d te (3861 NC) Nijkerk, Nederland.

OVEREENGEKOMEN VOORWAARDEN

1. INTERPRETATIE

De in dit artikel opgenomen definities en interpretatieregels zijn van toepassing op deze Voorwaarden.

1.1 Definities:

"Apps": softwareapplicaties die verschillende functionaliteiten bieden (inclusief, maar niet beperkt tot, App4Sales, App4Customers, Portal4Sales, Portal4Salespro, App4Picking, Portal4SalesPIM, App2Track, Tweakwise, Warpspeed), zoals geselecteerd in Bijlage 1.

"Bevoegde Gebruikers": de medewerkers en onafhankelijke contractanten van de Klant die gerechtigd zijn de Apps en Webapplicaties te installeren via het Optimizers Cloud Platform door middel van de Abonnementdiensten ingevolge een Optimizers-overeenkomst, zoals nader beschreven in Artikel 20.5(b).

"Werkdag": algemeen aanvaarde werkdag in het land vanwaaruit onderhoudsdiensten en ondersteunende diensten van Optimizers worden verleend, met uitzondering van officiële feestdagen.

"Vertrouwelijke Informatie": informatie die beschermd is of vertrouwelijk is voor een Partij en ofwel duidelijk als zodanig is aangeduid of als Vertrouwelijke Informatie wordt aangemerkt in Artikel 10.4 of Artikel 10.5.

"Configuratie": de configuratie en daaraan gerelateerde werkzaamheden, door Optimizers uit te voeren voor de initiële inrichting en om het Optimizers Cloud Platform te configureren zodat het Optimizers Cloud Platform voldoet aan de Softwarespecificatie.

"Adviesdiensten": de verstrekking van advies dat betrekking kan hebben op, onder meer, de implementatie, installatie, inrichting van of de training in het gebruik van de Software.

"Klant": een Persoon die een Optimizers-overeenkomst aangaat met Optimizers of over een Optimizers-overeenkomst onderhandelt met Optimizers.

"Klantgegevens": de gegevens die zijn ingevoerd in de informatievelden van de Software of in de database

waarmee de Software is verbonden door de Klant, door de Bevoegde Gebruikers, ERP/API Connectors, of door Optimizers namens de Klant.

"Persoonsgegevens Klant": zoals gedefinieerd in Artikel 6.

"Maatwerksoftware": de software en/of componenten die door Optimizers wordt/worden ontwikkeld in overeenstemming met de Softwarespecificaties, in opdracht van de Klant, en die geen deel uitmaakt/uitmaken van de standaardsoftware van Optimizer (d.w.z. Optimizers Cloud Platform).

"Deliverable": een gedefinieerd niveau van functionaliteit binnen een bepaalde fase van de Configuratie-diensten, uit te werken en nader te beschrijven in het Projectplan.

"API Connectors": alle connectors die het Optimizers Cloud Platform en de Bedrijfsystemen van de Klant met elkaar verbinden en die speciaal voor de Klant worden ontwikkeld.

"Fouten": zoals gedefinieerd in Artikel 18.2.

"Overmacht": zoals gedefinieerd in Artikel 14.1.

"Licentiediensten": de door Optimizers geleverde diensten die Bevoegde Gebruikers in staat stellen toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Software via lokale servers of private cloud servers.

"Onderhoud": alle foutcorrecties, updates en upgrades die Optimizers kan leveren of uitvoeren met betrekking tot de Software en de Abonnementdiensten, alsmede alle andere ondersteunende diensten die aan de Klant worden geleverd ingevolge deze Voorwaarden of andere Optimizers Overeenkomsten, alle zoals beschreven in Artikel 21 - 23.

"Onderhoudsgebeurtenissen": zoals gedefinieerd in Artikel 21.1.

"Normale Werktijden": van 08:30 tot 17:00 uur Midden-Europese tijd (CET), op alle Werkdagen.

"Optimizers": de relevante entiteit van de Optimizers Group die overeenkomt de Optimizers-dienst(en) aan de Klant te leveren, zoals gedocumenteerd in de Optimizers-overeenkomst.

"Optimizers-overeenkomst": Elke tussen Partijen gesloten overeenkomst met betrekking tot een of meer Optimizers Diensten, inclusief wijzigingen in een dergelijke overeenkomst, alle feitelijke handelingen en rechtshandelingen ter voorbereiding van een dergelijke overeenkomst, aanbiedingen en orderbevestigingen en deze Voorwaarden.

"Optimizers Cloud Platform": het softwareplatform zoals ontwikkeld door Optimizers, waarop een Klant Apps en Webapplicaties kan downloaden, installeren en draaien, zoals nader gedefinieerd in Bijlage 1.

"Entiteit van de Optimizers Group": Optimizers Group B.V. of een van haar dochtermaatschappijen. Een "dochtermaatschappij" is een entiteit die voldoet aan de definitie van Artikel 2:24a BW, of is een rechtspersoon waarvan Optimizers Group B.V. (i) meer dan 50% van het aandelenkapitaal of het stemrecht bezit en (ii) de beleidsvoering en het management kan aansturen.

"**Optimizers Diensten**" of "**Diensten**": De Configuratie-diensten, Advies-diensten, Abonnements-diensten, Licentie-diensten, Private Clouddiensten en/of Onderhouds-diensten, indien van toepassing, en alle zoals gedefinieerd in deze Voorwaarden en nader beschreven in de Optimizers-overeenkomst en/of het Projectplan.

"**Partij/Partijen**": Optimizers en de Klant.

"**Persoon**": een natuurlijke persoon of rechtspersoon of een onderneming met rechtspersoonlijkheid.

"**Privacybeleid**": het privacybeleid van Optimizers, afzonderlijk beschikbaar gesteld op de website van Optimizers, dat van toepassing is op de verwerking door Optimizers van de Persoonsgegevens van de Klant en in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving.

"**Private Clouddiensten**": de diensten zoals beschreven in de Optimizers-overeenkomst en/of het Projectplan.

"**Private Cloud Software**": de software zoals beschreven in de Optimizers-overeenkomst en/of het Projectplan.

"**Projectplan**": het in de planningsfase van de Configuratie-diensten en/of Advies-diensten te ontwikkelen plan.

"**Stoelen**": zoals gedefinieerd in Artikel 20.5.

"**Serviceniveauovereenkomst**": de serviceniveauovereenkomst zoals uiteengezet in Bijlage 2.

"**Software**": auteursrechtelijk beschermde Software van Optimizers, uitsluitend in de vorm van machineleesbare objectcode, bestaande uit het Optimizers Cloud Platform, ERP/API Connectors, Webapplicaties en Apps, inclusief alle foutcorrecties, updates, upgrades, aanpassingen en verbeteringen die aan de Klant worden verstrekt ingevolge een Optimizers-overeenkomst.

"**Softwarespecificatie**": de functionaliteit en prestatiespecificaties voor de Software, zoals uiteengezet in de release notes die op het Optimizers Cloud Platform en bij Maatwerksoftware worden gepubliceerd.

"**Abonnementdiensten**": de diensten geleverd door Optimizers die Bevoegde Gebruikers in staat stellen toegang te krijgen tot en gebruik te maken van het Optimizers Cloud Platform.

"**Ondersteuning**": zoals gedefinieerd in Artikel 23.1.

"**Systeemvereisten**": de minimale eisen die Optimizers stelt aan de hardware en software van de Klant om toegang te kunnen krijgen tot de Optimizers Diensten.

"**Terminal**": elke computer waarop de Apps zijn geïnstalleerd en/of waarop de Webapplicaties worden uitgevoerd, die ten minste voldoet aan de Systeemvereisten en alle andere specificaties en/of vereisten die zijn gespecificeerd in de release notes die op het Optimizers Cloud Platform worden gepubliceerd.

"**Voorwaarden**": zoals gedefinieerd in de overwegingen hierboven.

"**Update**": een versie van de Software waarin een aanpassing of verbetering wordt aangebracht.

"**Virus**": elk ding of apparaat (met inbegrip van software, code, bestand of programma) dat: de werking van computersoftware, -hardware of -netwerk, telecommunicatiediensten, -apparatuur of -netwerk of andere diensten of apparaten kan beperken, verstoren of anderszins nadelig beïnvloeden; de toegang tot of de werking van een programma of gegevens kan beperken, verstoren of anderszins nadelig beïnvloeden, met inbegrip van de betrouwbaarheid van een programma of gegevens (door het programma of de gegevens geheel of gedeeltelijk te herschikken, wijzigen of verwijderen of op andere wijze); of de gebruikerservaring nadelig kan beïnvloeden, waaronder wormen, Trojaanse paarden, virussen en andere soortgelijke dingen of apparaten.

"**Webapplicatie**": softwareapplicaties die een aparte functionaliteit bieden en met behulp van een webbrowser via internet toegankelijk kunnen zijn.

DEEL A - ALGEMENE BEPALINGEN

De Algemene Bepalingen zijn van toepassing op alle gebruik, onderhoud en ondersteuning van alle Software en alle Diensten die door Optimizers worden geleverd. De bijzondere bepalingen zoals opgenomen in Deel B, C, D, E en F zijn specifiek van toepassing op de aankoop van het specifieke product of op de in opdracht van de Klant door Optimizers te leveren specifieke dienst.

2. ALGEMEEN

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Optimizers-overeenkomst.

2.2 De toepasselijkheid van de inkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van de Klant op een Optimizers-overeenkomst wordt uitdrukkelijk verworpen door Optimizers.

2.3 Optimizers is uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk voor de correcte en tijdige nakoming van zijn verplichtingen jegens de Klant op grond van de Optimizers-overeenkomst. Geen van de andere entiteiten van de Optimizer Group is verantwoordelijk voor of kan door de Klant aansprakelijk worden gehouden voor de tijdige en correcte nakoming van de verplichtingen van Optimizers.

2.4 Optimizers is gerechtigd deze voorwaarden van tijd tot tijd te herzien. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op de datum die wordt genoemd in de kennisgeving waarin Optimizers de wijzigingen aankondigt.

2.5 Van deze Voorwaarden afwijkende bepalingen, documenten of andere berichten tussen Partijen zijn slechts bindend indien ze schriftelijk door beide Partijen zijn overeengekomen en zijn uitsluitend van toepassing op de betreffende kwestie.

2.6 Kopjes van Artikelen, Bijlagen en alinea's hebben geen invloed op de interpretatie van deze Voorwaarden. Een verwijzing naar **schrijven** of **geschreven** omvat e-mailcommunicatie.

- 2.7 In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in deze Voorwaarden en het bepaalde in een andere Optimizers-overeenkomst, prevaleert het bepaalde in de andere Optimizers-overeenkomst. In geval van onverenigbaarheid van het bepaalde in het hoofddeel van deze Voorwaarden en het bepaalde in de Bijlagen, prevaleert het bepaalde in het hoofddeel van de Voorwaarden.
- 2.8 Deze Voorwaarden worden opgemaakt in verschillende talen. Indien er verschil van mening bestaat over de inhoud of de strekking van deze Voorwaarden, zal de Engelse tekst bindend zijn.
- 3. AANBOD EN OVEREENKOMST**
- 3.1 Alle aanbiedingen of offertes van Optimizers met betrekking tot de Optimizers Diensten zijn vrijblijvend en herroepbaar.
- 3.2 De Klant kan een order plaatsen voor Optimizers Diensten op de door Optimizers aangegeven wijze. Elke order is onderworpen aan aanvaarding door Optimizers en Optimizers kan een order geheel naar eigen goeddunken aanvaarden of weigeren.
- 4. PRIJZEN, KOSTEN EN BETALING**
- 4.1 Alle door Optimizers gehanteerde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere belastingen, heffingen en toeslagen, van welke aard dan ook, die nu of in de toekomst door de overheid of een andere bevoegde instantie worden opgelegd.
- 4.2 Betalingen door de Klant moeten onvoorwaardelijk worden gedaan, zonder uitstel, korting, opschorting of verrekening, binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 4.3 De Klant is aan Optimizers de vergoedingen verschuldigd voor de Optimizers Diensten, ongeacht of de Klant deze daadwerkelijk gebruikt.
- 4.4 Optimizers is gerechtigd het bedrag van de vergoedingen eenzijdig te verhogen binnen 30 dagen na aanvang van een kalenderjaar, op basis van het algemene cijfer van de CPI-prijsindex voor Nederland. Deze aanpassing zal per e-mail en/of anderszins bekend worden gemaakt.
- 4.5 Afgezien van een verhoging op basis van de prijsindex overeenkomstig Artikel 4.4, kan Optimizers de vergoedingen geheel naar eigen goeddunken verhogen door de Klant minimaal 60 dagen van tevoren in kennis te stellen. Indien de Klant een dergelijke verhoging van de vergoedingen niet aanvaardt, mag de Klant de toepasselijke Optimizers-overeenkomst beëindigen met ingang van de datum waarop de prijsverhoging in werking zou treden, door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 30 dagen.
- 4.6 Optimizers kan de Klant geheel naar eigen goeddunken toestaan de vergoedingen in termijnen te betalen. Bij afloop of beëindiging van de Optimizers-overeenkomst kan Optimizers de nog niet door de Klant uit hoofde van die overeenkomst betaalde bedragen onmiddellijk opeisen, tezamen met alle opgelopen en verschuldigde rente.
- 4.7 Optimizers kan de Klant geheel naar eigen goeddunken verschillende betaalmethoden aanbieden. Voor zover Optimizers een specifieke betaalmethode aan de Klant aanbiedt en de Klant deze aanvaardt, stemt de Klant ermee in dat door Optimizers of derden aanvullende voorwaarden kunnen worden gesteld in verband met die betaalmethode.
- 4.8 Indien de Klant en Optimizers zijn overeengekomen dat betaling via automatische incasso zal plaatsvinden, moet de Klant de juiste autorisatie aan Optimizers verstrekken en moet de Klant beschikken over een bankrekening bij een nationale of internationale bank die is geregistreerd bij de centrale bank van het desbetreffende land. Voor zover betaling via automatische incasso niet mogelijk is, moet het gefactureerde bedrag binnen 14 dagen na de factuurdatum worden voldaan.
- 4.9 Indien Optimizers de betaling niet binnen vijf dagen na de vervaldatum heeft ontvangen geldt, onverminderd de overige rechten en rechtsmiddelen van Optimizers:
- (a) dat Optimizers niet verplicht is om (een deel van) de Optimizers Diensten te leveren zolang de betreffende factu(u)r(en) onbetaald blijven; en
 - (b) dat over die verschuldigde bedragen dagelijks rente wordt berekend tegen het tarief van de wettelijke rente als bedoeld in Artikel 6:119a BW.
 - (c) Daarnaast zal Optimizers recht hebben op betaling van een forfaitaire vergoeding voor de invorderingskosten, met een minimum van EUR 40 volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Alle interne en externe kosten van Optimizers die verband houden met de inning van de door de Klant verschuldigde bedragen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de kosten van advocaten en deurwaarders en die daadwerkelijk door Optimizers worden gemaakt, zijn voor rekening van de Klant.
 - (d) Daarnaast zal Optimizers het recht hebben om toepasselijke (betalings)kortingen die in de Optimizers-overeenkomst tussen Optimizers en Klant zijn overeengekomen nietig te verklaren.
- 5. SAMENWERKING, LEVERTERMIJN EN KLACHTEN**
- 5.1 Partijen erkennen dat het welslagen van activiteiten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in het algemeen afhankelijk is van een goede en tijdige onderlinge samenwerking. De tijdige nakoming door Optimizers van zijn verplichtingen uit hoofde van een Optimizers-overeenkomst is afhankelijk van de volledige

en tijdige medewerking van de Klant en het verstrekken van alle gegevens of informatie die Optimizers daartoe nuttig, noodzakelijk en wenselijk acht.

5.2 Indien een Klant nalaat gegevens, documenten, hardware, software, materialen of medewerkers te leveren die Optimizers nuttig, noodzakelijk of wenselijk acht voor de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van een Optimizers-overeenkomst, is Optimizers niet aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade, vertragingen, fouten of non-conformiteiten en is Optimizers gerechtigd de uitvoering van de betreffende Optimizers-overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

5.3 Alle levertermijnen worden door Optimizers naar beste weten bepaald op basis van de op dat moment beschikbare informatie. Ze worden zoveel mogelijk nageleefd, maar zijn geen harde deadlines. Overschrijding van de levertermijn geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, terugbetaling of korting, noch op beëindiging van de Optimizers-overeenkomst.

5.4 De Klant dient Optimizers, binnen 2 weken nadat de Optimizers Diensten door Optimizers ter beschikking zijn gesteld, schriftelijk in kennis te stellen van klachten met betrekking tot een onjuiste levering of uitvoering van een onjuiste of gebrekkige dienst door Optimizers. Een dergelijke kennisgeving schort de betalingsverplichtingen van de Klant niet op.

5.5 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van producten, gegevens (waaronder: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, software of gegevensbestanden die in het kader van de uitvoering van de Optimizers-overeenkomst worden gecreëerd, geleverd of gebruikt, gaat over op de Klant op het moment dat de Klant of een hulppersoon van de Klant deze daadwerkelijk in bezit krijgt.

6. KLANTGEGEVENS

6.1 De Klant is eigenaar van alle rechten, titels en belangen op en in alle Klantgegevens en is exclusief verantwoordelijk voor de wettigheid, betrouwbaarheid, volledigheid, nauwkeurigheid en kwaliteit van de Klantgegevens. De Klant garandeert dat hij en/of de toepasselijke Bevoegde Gebruikers alle rechten hebben op alle gegevens die door de Bevoegde Gebruikers worden gegenereerd of geüpload, en de Klant vrijwaart Optimizers volledig tegen vorderingen van derden en aansprakelijkheid in dat opzicht.

6.2 In het licht van het bovenstaande garandeert de Klant dat zijn gebruik van de Software en Klantgegevens volledig in overeenstemming is met de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, alsmede alle toepasselijke wetgeving ter bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden van personen en in het bijzonder hun recht op privacy met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Op schriftelijk verzoek

van de Klant dient Optimizers alle redelijke inspanningen te leveren om de Klant bij te staan bij zijn naleving, tegen een vergoeding die is gebaseerd op de op dat moment geldende standaardtarieven van Optimizers.

6.3 In geval van verlies of beschadiging van Klantgegevens, bestaat het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant daarin dat Optimizers alle commercieel redelijke inspanningen zal doen om de verloren of beschadigde Klantgegevens te herstellen op basis van de laatste back-up van de betreffende Klantgegevens waarover Optimizers beschikt. Optimizers is niet verantwoordelijk voor verlies, vernietiging, verandering of openbaarmaking van Klantgegevens door toedoen van derden.

6.4 Optimizers kan niet aansprakelijk worden gehouden voor Klantgegevens, zoals variabele tarieven, vergoedingen en percentages, die door de Klant in de Software moeten worden ingevoerd (inclusief, maar niet beperkt tot, BTW, BUMA, Vecta Garantiefonds, loonheffingen en sociale verzekeringspercentages). De variabele percentages die reeds door Optimizers in de Software zijn ingevoerd, zijn uitsluitend pro forma en daaraan kunnen geen rechten worden ontleend.

7. VERPLICHTINGEN VAN OPTIMIZERS

7.1 Optimizers zegt hierbij toe dat de Optimizers Diensten hoofdzakelijk zullen worden uitgevoerd in overeenstemming met de Softwarespecificatie.

7.2 Indien de Software niet voldoet aan bovenstaande toezegging, zal Optimizers, voor eigen rekening, alle commercieel redelijke inspanningen doen om die non-conformiteit onverwijld te corrigeren of de Klant een alternatief middel te leveren om de gewenste prestatie te realiseren. Indien de non-conformiteit 30 dagen na een schriftelijke kennisgeving van de Klant aan Optimizers niet is verholpen, magde Klant de betreffende Abonnementdiensten beëindigen en dient Optimizers de Klant alle vooruitbetaalde vergoedingen terug te betalen die betrekking hebben op de resterende looptijd van de betreffende Abonnementdiensten na de beëindigingsdatum. Dit Artikel 7.2 beschrijft het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant (en de enige aansprakelijkheid van Optimizers) in verband met de verplichting van Optimizers om de Abonnementdiensten te leveren. Niettegenstaande het voorgaande, worden de Abonnementdiensten "as-is" geleverd en garandeert Optimizers niet dat het gebruik van de Software door de Klant en de Optimizers Diensten ononderbroken of foutloos zullen zijn.

7.3 De in Artikel 7.1 beschreven verplichtingen van Optimizer gelden niet voor gebreken, problemen of non-conformiteit veroorzaakt door gebruik van de Software in strijd met de instructies van Optimizers of wijzigingen of aanpassingen in de Software die door anderen dan Optimizers zijn aangebracht.

7.4 Met uitzondering van de garanties die uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden vermeld, wijst Optimizers, voor zover toegestaan door de wet, alle expliciete of impliciete,

mondelinge of schriftelijke garanties, van welke aard dan ook, af, inclusief garanties die voortvloeien uit de wet, garanties inzake verhandelbaarheid, juistheid, eigendom, niet-inbreukmakend karakter of geschiktheid voor een bepaald doel, en garanties die voortvloeien uit handelsgebruiken, handelspraktijken of prestatieverloop. Onverminderd de algemene strekking van het voorgaande garandeert Optimizers met name niet dat de Abonnementdienst, de Software, de Configuratie-diensten, de Adviesdiensten, het Onderhoud, de documentatie of de Deliverables zal/zullen voldoen aan de eisen van de Klant of anderen of zonder onderbreking of foutloos zal/zullen functioneren. De Klant erkent dat hij zich bij het aangaan van deze Overeenkomst niet heeft verlaten op enige belofte, garantie of verklaring die niet uitdrukkelijk hierin wordt vermeld.

7.5 Deze Voorwaarden vormen geen belemmering voor Optimizers om overeenkomsten aan te gaan met derden, of om zelfstandig materialen, producten of diensten te ontwikkelen, gebruiken, verkopen of in licentie te geven die vergelijkbaar zijn met de materialen, producten en diensten die ingevolge een Optimizers-overeenkomst worden geleverd.

8. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De Klant en zijn Bevoegde Gebruikers dienen:

- (a) de Software en de Optimizers Diensten te gebruiken in volledige overeenstemming met deze Voorwaarden en iedere toepasselijke Optimizers-overeenkomst;
- (b) aan Optimizers:
 - (i) alle noodzakelijke medewerking te verlenen in verband met deze Overeenkomst; en
 - (ii) alle noodzakelijke toegang te geven tot zodanige informatie als Optimizers mogelijk verlangt
 om de Optimizers Diensten te leveren, inclusief, maar niet beperkt tot Klantgegevens, beveiligde toegangsinformatie en software-interfaces naar andere bedrijfsapplicaties van de Klant;
- (c) zodanige medewerking te verlenen als van tijd tot tijd redelijkerwijs door Optimizers kan worden verzocht;
- (d) alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot zijn activiteiten op grond van toepasselijke Optimizers-overeenkomsten na te leven; en
- (e) alle andere verantwoordelijkheden van de Klant tijdig en efficiënt na te komen, zoals uiteengezet in een toepasselijke Optimizers-overeenkomst of deze Voorwaarden (inclusief de Bijlagen). In geval van vertraging in de verlening van medewerking door de Klant zoals overeengekomen tussen Partijen, mag Optimizers plannings of leveringen vermeld

in een toepasselijke Optimizers-overeenkomst aanpassen voor zover dat redelijkerwijs nodig is.

9. EIGENDOMSRECHTEN

- 9.1 De Klant erkent en stemt ermee in dat Optimizers en/of haar licentiegevers eigenaar zijn van alle intellectuele eigendomsrechten in de Software en de Optimizers Diensten. Behoudens voor zover uitdrukkelijk hierin vermeld, kennen deze Voorwaarden aan de Klant geen rechten toe op of in octrooien, auteursrechten, databankrechten, handelsgeheimen, handelsnamen, handelsmerken (al dan niet geregistreerd) of andere rechten of licenties met betrekking tot de Software, de Optimizers Diensten of bijbehorende documentatie.
- 9.2 Het is de Klant niet toegestaan het handelsmerk, het ontwerp en het logo van Optimizers op de Software, de Optimizers Diensten of bijbehorende documentatie geheel of gedeeltelijk te wijzigen, verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is de Klant niet toegestaan een handelsmerk, ontwerp, logo of domeinnaam van Optimizers of een overeenkomstige naam of overeenkomstig teken in enig rechtsgebied ter wereld te gebruiken of registreren.

10. GEHEIMHOUDING

- 10.1 Elke Partij kan toegang worden gegeven tot Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij om haar verplichtingen ingevolge de toepasselijke Optimizers-overeenkomsten na te komen. De Vertrouwelijke Informatie van een Partij omvat geen informatie die:
 - (a) publiekelijk bekend is of wordt, anders dan door handelen of nalaten van de ontvangende partij; of
 - (b) voorafgaand aan de openbaarmaking rechtmatig in het bezit was van de andere Partij; of
 - (c) rechtmatig aan de ontvangende Partij bekend wordt gemaakt door een derde, zonder beperking aan de openbaarmaking en zonder schending van een met een Partij gesloten overeenkomst; of
 - (d) onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende Partij, welke onafhankelijke ontwikkeling door middel van schriftelijk bewijs kan worden aangetoond; of
 - (e) openbaar moet worden gemaakt op bevel van een bevoegde rechter of een toezichthouder of bestuursorgaan.
- 10.2 Elke Partij dient de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij geheim te houden en, tenzij dat vereist wordt door de wet, mag de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij niet aan derden ter beschikking stellen, noch de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij gebruiken voor enig ander doel dan het uitvoeren van activiteiten op grond van een Optimizers-overeenkomst.

- 10.3 Elke Partij dient alle redelijke stappen te ondernemen om ervoor te zorgen dat de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij waartoe zij toegang heeft niet in strijd met de voorwaarden van deze Voorwaarden openbaar wordt gemaakt of verspreid door haar medewerkers of functionarissen (met inbegrip van Bevoegde Gebruikers).
- 10.4 De Klant erkent dat de Software, de resultaten van tests van de Software en de Optimizers Diensten Vertrouwelijke Informatie van Optimizers vormen.
- 10.5 Optimizers erkent dat de Klantgegevens Vertrouwelijke Informatie van de Klant zijn.
- 10.6 Geen van de Partijen mag een openbare mededeling over een Optimizers-overeenkomst doen of laten doen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partijen (welke toestemming niet op onredelijke gronden mag worden onthouden of vertraagd), behoudens voor zover dat wordt vereist door de wet, een overheidsinstantie of een toezichthouder (inclusief, maar niet beperkt tot, een relevante effectenbeurs waaraan de aandelen van die Partij zijn genoteerd), een rechter of andere bevoegde instantie.
- 10.7 Clause 10 blijft van kracht na afloop of beëindiging van deze Voorwaarden, hoe ook tot stand gekomen.
- 11. VRIJWARING**
- 11.1 De Klant dient Optimizers te verdedigen, te vrijwaren en schadeloos te stellen in geval van vorderingen, rechtszaken, procedures, verliezen, schades, uitgaven en kosten (inclusief, maar niet beperkt tot, gerechtelijke kosten en redelijke juridische kosten) die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de Software of Optimizers Diensten door de Klant, inclusief met betrekking tot gegevens die via de Software worden gegenereerd of geupload, mits:
- (a) de Klant onmiddellijk in kennis wordt gesteld van een dergelijke vordering;
 - (b) Optimizers redelijke medewerking verleent aan de Klant bij de verdediging tegen en de schikking van een dergelijke vordering, voor rekening van de Klant; en
 - (c) de Klant de exclusieve bevoegdheid krijgt om zich tegen de vordering te verdedigen of tot een schikking te komen.
- 11.2 Optimizers dient de Klant, zijn functionarissen, directeuren en medewerkers te verdedigen tegen elke mogelijke vordering dat de Software inbreuk maakt op een auteursrecht en dient de Klant te vrijwaren tegen alle bedragen die tegen de Klant worden toegekend in het kader van een vonnis of schikking van dergelijke vorderingen, mits:
- (a) Optimizers onmiddellijk in kennis wordt gesteld van een dergelijke vordering;
 - (b) de Klant redelijke medewerking verleent aan Optimizers bij de verdediging tegen en
- schikking van een dergelijke vordering, voor rekening van Optimizers; en
- (c) Optimizers de exclusieve bevoegdheid krijgt om de vordering te verdedigen of af te wikkelen.
- 11.3 Geen van de Partijen is verantwoordelijk voor verlies, vernietiging, verandering of openbaarmaking van Vertrouwelijke Informatie door toedoen van derden, tenzij deze derden toegang hebben gekregen tot de Vertrouwelijke Informatie als gevolg van een schending van deze Voorwaarden.
- 11.4 Bij de verdediging of schikking van een vordering kan Optimizers voor de Klant het recht verkrijgen om de Software te blijven gebruiken, de Software vervangen of wijzigen, zodat deze niet-inbreukmakend wordt of, indien dergelijke oplossingen redelijkerwijs niet beschikbaar zijn, de toepasselijke Optimizers-overeenkomst zonder aansprakelijkheid jegens de Klant beëindigen. Optimizers is niet aansprakelijk indien de vermeende inbreuk is gebaseerd op:
- (a) een aanpassing van de Software door een ander dan Optimizers; of
 - (b) het gebruik van de Software door de Klant op een wijze die strijdig is met de instructies die door Optimizers aan de Klant zijn gegeven; of
 - (c) het gebruik van de Software door de Klant na kennisgeving van de vermeende of daadwerkelijke inbreuk door Optimizers of een bevoegde instantie.
- 11.5 Het voorgaande vermeldt de enige en exclusieve rechten en rechtsmiddelen van de Klant en de volledige verplichtingen en aansprakelijkheid van Optimizers wegens inbreuk op een auteursrecht.
- 12. AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING**
- 12.1 In dit Artikel 12 wordt de volledige aansprakelijkheid van Optimizers beschreven (inclusief iedere aansprakelijkheid voor handelen of nalaten van haar medewerkers, functionarissen en onderaannemers) jegens de Klant:
- (a) die voortvloeit uit of verband houdt met een Optimizers-overeenkomst;
 - (b) ter zake van een gebruik door de Klant van de Optimizers Diensten, de Software, de Deliverables of een deel daarvan; en
 - (c) ter zake van een verklaring, onjuiste voorstelling van zaken, garantie, stelling of onrechtmatig handelen of nalaten, voortvloeiend uit of in verband met een Optimizers-overeenkomst.
- 12.2 Behoudens voor zover uitdrukkelijk en specifiek anders wordt bepaald in deze Voorwaarden:
- (a) aanvaardt de Klant exclusieve aansprakelijkheid voor resultaten verkregen door het gebruik van de Software en

- de Optimizers Diensten door de Klant en voor conclusies die uit dat gebruik worden getrokken. zal Optimizers niet aansprakelijk worden gehouden voor schade veroorzaakt door fouten of omissies in informatie, instructies of scripts verstrekt aan Optimizers door de Klant in verband met de Optimizers Diensten of voor acties ondernomen door Optimizers op aanwijzing van de Klant;
- (b) zal Optimizers niet aansprakelijk worden gehouden voor schade, kosten of uitgaven die ontstaan als gevolg van of veroorzaakt worden door een gebrek of defect in of non-conformiteit of niet-beschikbaarheid van software en/of ERP/API Connectors die (geheel of gedeeltelijk) wordt/worden verstrekt of gecreëerd door derden, waardoor het gebruik van de Software op enigerlei wijze wordt belemmerd;
- (c) zal Optimizers niet aansprakelijk worden gehouden voor schade, kosten of onkosten die ontstaan als gevolg van of veroorzaakt worden door het gebruik van Terminals die niet voldoen aan Systeemvereisten of release notes; en
- (d) De Optimizers Diensten en Software worden "as-is" aan de Klant geleverd en alle garanties, verklaringen, voorwaarden en alle andere bepalingen van welke aard dan ook die worden geïmpliceerd door de wet of het gewoonterecht worden, voor zover toegestaan door toepasselijke wetgeving, afgewezen door Optimizers.
- 12.3 Niets in deze Voorwaarden vormt een beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid van een Partij voor:
- (a) schade als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van een Partij of haar leidinggevend personeel; of
- (b) verplichte aansprakelijkheid die voortvloeit uit de productaansprakelijkheidswetgeving van het Grondgebied.
- 12.4 De Serviceniveauovereenkomst vermeldt de volledige en exclusieve rechten en rechtsmiddelen van de Klant en de enige verplichting en aansprakelijkheid van Optimizers met betrekking tot de uitvoering en/of beschikbaarheid van de Dienst of het niet uitvoeren en niet beschikbaar zijn daarvan.
- 12.5 Onverminderd Artikel 12.3, onder b, wijst Optimizers alle aansprakelijkheid af voor:
- (a) omzetzerving of winsterving;
- (b) verlies van goodwill;
- (c) verlies van bedrijfsactiviteiten of zakelijke kansen;
- (d) verlies of corruptie van gegevens of informatie;
- (e) verlies van verwachte besparingen;
- (f) verlies van gebruik of andere immateriële verliezen;
- (g) aanschafkosten van vervangende software of diensten; of
- (h) bijzondere, indirecte, incidentele, punitieve of gevolgschade,
- die de Klant lijdt ingevolge of in verband met een Optimizers-overeenkomst.
- 12.6 Onverminderd Artikel 12.3, onder b, blijft de totale aansprakelijkheid van Optimizers die voortvloeit uit of verband houdt met een Optimizers-overeenkomst, ongeacht of deze voortvloeit uit contract, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid) of restitutie, of wegens schending van een wettelijke plicht of een onjuiste voorstelling van zaken, of anderszins, beperkt tot de vergoedingen die in de voorafgaande 12 maanden uit hoofde van de betreffende Optimizers-overeenkomst zijn betaald.
- 13. LOOPTIJD EN BEËINDIGING**
- 13.1 Optimizers-overeenkomsten gaan in op de ingangsdatum van de betreffende overeenkomst en duren onbepaalde tijd, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen. Voor zover Partijen een bepaalde looptijd zijn overeengekomen, komen Partijen overeen dat de looptijd van de Optimizers-overeenkomst aan het einde van deze looptijd automatisch wordt verlengd, voor een duur gelijk aan de voorafgaande looptijd, tenzij een Partij de andere Partij 60 dagen voor de dan geldende einddatum of beëindigingsdatum in kennis stelt van haar voornemen de Optimizers-overeenkomst niet te verlengen.
- 13.2 Een Optimizers-overeenkomst kan door beide Partijen worden beëindigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij met inachtneming van een opzegtermijn van 60 dagen, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen in de Optimizers-overeenkomst.
- 13.3 De Klant heeft geen recht op tussentijdse beëindiging van een Optimizers-overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan.
- 13.4 Zonder afbreuk te doen aan enig ander recht of rechtsmiddel dat haar ter beschikking staat (waaronder het recht van Optimizers om volledige betaling te vorderen), kan elke Partij de toepasselijke Optimizers-overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij indien:
- (a) de andere Partij verzuimt een ingevolge een Optimizers-overeenkomst verschuldigd bedrag te voldoen op de vervaldag en meer dan 15 dagen na schriftelijk in kennis te zijn gesteld in gebreke blijft deze betaling te doen;
- (b) de andere Partij een andere voorwaarde van een Optimizers-overeenkomst schendt die de beëindiging van de overeenkomst en de gevolgen daarvan ("wezenlijke

tekortkoming") rechtvaardigt, welke tekortkoming alsdan onherstelbaar is, of (indien een dergelijke tekortkoming herstelbaar is), verzuimt deze tekortkoming binnen een redelijke termijn, en uiterlijk vijftien (15) dagen na een schriftelijke kennisgeving, te herstellen;

- (c) de andere Partij de betaling van haar schulden opschort of dreigt op te schorten of niet in staat is haar schulden te voldoen op het moment dat deze opeisbaar worden, of erkent niet in staat te zijn haar schulden te voldoen of niet in staat wordt geacht haar schulden te voldoen in de zin van de Nederlandse Faillissementswet;
- (d) een verzoekschrift wordt ingediend, een kennisgeving wordt gedaan, een besluit wordt genomen of een bevel wordt gegeven tot of in verband met de liquidatie van die andere Partij;
- (e) bij de rechter een verzoek wordt ingediend of een bevel wordt gegeven tot benoeming van een bewindvoerder, of indien kennis wordt gegeven van het voornemen een bewindvoerder te benoemen, of indien een bewindvoerder wordt benoemd, over de andere Partij (zijnde een onderneming);
- (f) de andere Partij haar onderneming geheel of een aanzienlijk deel daarvan opschort of staakt of dreigt op te schorten of te staken.

13.5 Bij beëindiging van een Optimizers-overeenkomst om welke reden dan ook:

- (a) worden alle rechten en licenties die op grond van die Optimizers-overeenkomst zijn verleend met onmiddellijke ingang beëindigd;
- (b) dient elke Partij alle apparatuur, eigendommen, materialen en andere producten (en alle kopieën daarvan) die toebehoren aan de andere Partij te retourneren en niet verder te gebruiken;
- (c) mag Optimizers de Klantgegevens die zij in bezit heeft vernietigen of anderszins verwijderen, tenzij Optimizers uiterlijk 10 dagen na de effectieve datum van de beëindiging van de toepasselijke Optimizers-overeenkomst een schriftelijk verzoek van de Klant ontvangt om de laatst gemaakte back-up van de Klantgegevens aan de Klant te leveren. dient Optimizers alle commercieel redelijke inspanningen te doen om de back-up aan de Klant te leveren binnen 30 dagen na ontvangst van het schriftelijke verzoek, mits de Klant op dat moment alle vergoedingen en kosten heeft betaald die uitstaan bij en voortvloeien uit de beëindiging van de overeenkomst (al dan niet opeisbaar op de beëindigingsdatum). dient de Klant alle redelijke kosten te betalen die door Optimizers worden gemaakt bij het retourneren of vernietigen van Klantgegevens; en

(d) worden rechten, rechtsmiddelen, verplichtingen of aansprakelijkheden van Partijen die tot de beëindigingsdatum zijn opgebouwd, inclusief het recht om schadevergoeding te vorderen ter zake van een schending van een Optimizers-overeenkomst die op of voor de beëindigingsdatum bestond, niet beïnvloed of aangetast; en

(e) ontstaat er ten aanzien van Partijen geen verplichting om verplichtingen die al vóór de beëindiging van de Overeenkomst door Partijen zijn nagekomen ongedaan te maken (ongedaanmakingsverplichting), zoals bedoeld in Artikel 6:271 BW.

14. OVERMACHT

14.1 Indien een Partij door overmacht wordt getroffen, als bedoeld in Artikel 6:75 BW, dient zij de andere Partij onmiddellijk in kennis te stellen van de aangelegenheden die leiden tot de situatie van overmacht, en dient zij die andere Partij volledig op de hoogte te houden van het voortduren van de overmacht en van elke relevante verandering in de omstandigheden zolang de overmacht aanhoudt.

14.2 Optimizers mag zich beroepen op overmacht in geval van een schending van een verplichting die niet aan Optimizers kan worden toegerekend, in ieder geval in de volgende situaties: ongevallen, rellen, oorlog, terroristische daad, epidemie, pandemie, quarantaine, burgerlijke onlusten, storing van communicatiefaciliteiten, storing bij webhost, storing bij internetserviceprovider, in gebreke blijven van leveranciers van Optimizers; niet functioneren van een API geleverd door een derde, natuurrampen, handelen of nalaten van overheidsorganen, wijzigingen in wet- of regelgeving, nationale stakingen, brand, explosie, algemeen gebrek aan grondstoffen of energie.

14.3 Indien de situatie van overmacht langer duurt dan zestig (60) dagen, mogen Partijen deze Overeenkomst te allen tijde door middel van een schriftelijke kennisgeving beëindigen zolang de overmacht voortduurt.

15. VOLLEDIGE OVEREENKOMST

15.1 De toepasselijke Optimizers-overeenkomst, samen met de daarin genoemde documenten en deze Voorwaarden, vormt de volledige overeenkomst tussen Partijen met betrekking tot het onderwerp ervan en vervangt en prevaleert boven alle eerdere schriftelijke of mondelinge concepten, overeenkomsten, toezeggingen, verklaringen, garanties en afspraken hieromtrent, van welke aard dan ook. Algemene voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten. Dergelijke algemene voorwaarden zijn niet van toepassing en zijn niet opgenomen in de Optimizers-overeenkomst, ook niet indien in latere documentatie naar dergelijke algemene voorwaarden wordt verwezen. Een wijziging in een Optimizers-overeenkomst is uitsluitend van kracht wanneer deze op schrift is gesteld en is ondertekend door Partijen (of hun bevoegde vertegenwoordigers).

16. CESSIE

- 16.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Optimizers mag de Klant alle of een deel van zijn rechten of verplichtingen ingevolge een Optimizers-overeenkomst niet cederen, overdragen of uitbesteden. Elke cessie of overdracht in strijd met het voorgaande is nietig en heeft geen uitwerking (en deze bepaling heeft goederenrechtelijk effect).
- 16.2 Optimizers mag te allen tijde alle of een deel van haar rechten of verplichtingen ingevolge een Optimizers-overeenkomst cederen, overdragen, bezwaren, uitbesteden of op enige andere wijze behandelen. Klant verleent hierbij bij voorbaat zijn onherroepelijke en onvoorwaardelijke medewerking en/of toestemming voor een dergelijke cessie, novatie en/of overdracht. In het geval dat een (rechts)formaliteit of andere handeling noodzakelijk is om een dergelijke cessie of overdracht te bewerkstelligen, mag Optimizers deze in naam van en namens de Klant uitvoeren.

17. TOEPASSELIJK RECHT EN FORMUMKEUZE

- 17.1 Deze Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag, ongeacht de beginselen van het conflictenrecht.
- 17.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst, onrechtmatige daad of anderszins, worden exclusief beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam (Nederland).

De kosten in verband met gerechtelijke procedures, inclusief, maar niet beperkt tot de werkelijke kosten die Optimizers maakt voor advocaten, deurwaarders en vertalers, zijn volledig voor rekening van de Klant indien de Klant in de betreffende procedure geheel of grotendeels in het ongelijk wordt gesteld.

DEEL B - BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT CONFIGURATIEDIENSTEN

De in dit deel B opgenomen bepalingen zijn van toepassing naast de Algemene Bepalingen van deze Voorwaarden, indien de Optimizers-overeenkomst (mede) betrekking heeft op tussen Partijen overeengekomen Configuratie-diensten.

18. CONFIGURATIEDIENSTEN

- 18.1 Optimizers dient de Configuratie-diensten uit te voeren in overeenstemming met de planning uiteengezet in de Optimizers-overeenkomst en het Projectplan. Optimizers dient commercieel redelijke inspanningen te doen om zich te houden aan de uitvoeringsdatums, maar deze datums zijn slechts schattingen en de tijd is niet van wezenlijk belang in een dergelijke Optimizers-overeenkomst.
- 18.2 Bij levering van elke Deliverable moet de Klant online toegang kunnen krijgen tot de Deliverable. Binnen 2 weken na de levering van een Deliverable door Optimizers aan de Klant, dient de Klant de Deliverable te beoordelen

teneinde te bevestigen dat deze in materieel opzicht voldoet aan het toepasselijke deel van de Softwarespecificatie. Indien de Deliverable in enig materieel opzicht niet voldoet aan het toepasselijke deel van de Softwarespecificatie, dient de Klant binnen de beoordelingsperiode van 2 weken een gedetailleerde schriftelijke beschrijving van deze non-conformiteit ("Fout") te verstrekken aan Optimizers.

- 18.3 Met betrekking tot Fouten in Deliverables die tijdens de Configuratie-diensten aan de Klant worden geleverd, dient Optimizers commercieel redelijke inspanningen te doen om een dergelijke Fout binnen een redelijke termijn te verhelpen en na voltooiing de gecorrigeerde Deliverable aan de Klant te verstrekken. De bepalingen van dit Artikel 18.3 zijn vervolgens nog maximaal drie keer van toepassing. Indien Optimizers na drie pogingen niet in staat is deze Fout te verhelpen, mogen Partijen de Optimizers-overeenkomst zonder verdere aansprakelijkheid beëindigen, door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij.

- 18.4 Indien de Klant geen schriftelijke opmerkingen verstrekt in de hierboven beschreven periode van 2 weken, of indien de Deliverable blijkt te voldoen aan de Softwarespecificatie, wordt de Deliverable geacht te zijn Geaccepteerd.

- 18.5 "Acceptatie" zoals gebruikt in de Overeenkomst betekent dat de Klant afstand doet van vorderingen in verband met de Diensten die zijn gebaseerd op non-conformiteit, fout of gebreken.

DEEL C - BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT ADVIESDIENSTEN

De in dit deel C opgenomen bepalingen zijn van toepassing naast de Algemene Bepalingen van deze Voorwaarden, indien de Optimizers-overeenkomst (mede) betrekking heeft op tussen Partijen overeengekomen Advies-diensten.

19. ADVIESDIENSTEN

- 19.1 Indien overeengekomen in een Optimizers-overeenkomst, zal Optimizers de Advies-diensten naar beste vermogen uitvoeren, waar relevant overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgestelde afspraken en procedures. Optimizers dient alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat de in het kader van de Optimizers-overeenkomst verleende Advies-diensten zorgvuldig en, waar van toepassing, overeenkomstig de met de Klant schriftelijk overeengekomen afspraken en procedures worden geleverd. Optimizers heeft geen resultaatverplichting.
- 19.2 Optimizers stuurt de Klant een orderbevestiging alsmede een planning voor de uitvoering van de Advies-diensten. Na ontvangst van de door de Klant voor akkoord getekende orderbevestiging, stelt Optimizers in overleg met de Klant een Projectplan op indien dat in de orderbevestiging is overeengekomen. Optimizers start de feitelijke uitvoering van de Advies-diensten uitsluitend overeenkomstig het Projectplan.

- 19.3 Indien Optimizers diensten verleent op basis van door de Klant te verstrekken informatie, dient deze informatie door de Klant te worden opgesteld overeenkomstig de door Optimizers voorgeschreven voorwaarden en wordt deze informatie verstrekt voor rekening en risico van de Klant. De Klant garandeert te allen tijde dat alle materialen, informatie, software, procedures en instructies die hij aan Optimizers ter beschikking stelt voor het leveren van de diensten juist en volledig zijn, en dat alle gegevensdragers die hij aan Optimizers verstrekt voldoen aan de specificaties van Optimizers. Het gebruik dat Klant maakt van diensten of adviezen van Optimizers is in alle gevallen voor rekening en risico van de Klant.
- 19.4 Adviesdiensten worden gefaseerd uitgevoerd. In dat verband heeft Optimizers het recht om de aanvang van de diensten die deel uitmaken van een volgende fase uit te stellen totdat de Klant de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 19.5 Bij de levering van de Adviesdiensten is Optimizers gerechtigd om, geheel naar eigen goeddunken, een Persoon te gebruiken of instrueren die als onderaannemer van Optimizers zal werken onder leiding en toezicht van Optimizers. Optimizers is gerechtigd om een dergelijke onderaannemer te vervangen, geheel naar eigen goeddunken, zonder kennisgeving aan of toestemming van de Klant. Indien de Klant de Optimizers-overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering door een bepaalde Persoon, is Optimizers altijd bevoegd die Persoon te vervangen door één of meer andere Personen, geheel naar eigen goeddunken.
- 19.6 Adviesdiensten worden uitgevoerd op Werkdagen tijdens Normale Werkuren. Afhankelijk van de werkzaamheden kunnen de Adviesdiensten op afstand of op de bedrijfslocatie van de Klant worden uitgevoerd, zulks geheel naar goeddunken van Optimizers.
- 19.7 Tot 5 Werkdagen vóór de overeengekomen startdatum van de Adviesdiensten kan de Klant de aankoop van de Adviesdiensten annuleren of Optimizers verzoeken een nieuwe startdatum vast te stellen, welke nieuwe startdatum niet voor de oorspronkelijke startdatum mag liggen. Indien de Klant de termijn van 5 Werkdagen voor zijn kennisgeving niet in acht neemt, is Optimizers gerechtigd de Adviesdiensten die de Klant is overeengekomen te kopen overeenkomstig de toepasselijke Optimizers-overeenkomst, alsmede alle kosten die door Optimizers zijn gemaakt in verband met de Adviesdiensten, aan de Klant in rekening te brengen.
- 19.8 Alle prijzen en tarieven van de Adviesdiensten zijn exclusief BTW en exclusief reis-, verblijfs- en hotelkosten. Adviesdiensten op locatie van de Klant worden gefactureerd op basis van ten minste 4 uur per bezoek per consultant. Op Werkdagen na 18.00 uur worden de uurtarieven verhoogd tot 150% van het normale uurtarief en in het weekend tot 200%.

De in deel D opgenomen bepalingen zijn van toepassing naast de Algemene Bepalingen van deze Voorwaarden, indien de Optimizers-overeenkomst (mede) betrekking heeft op tussen Partijen overeengekomen Abonnementendiensten.

20. ABONNEMENTSDIENSTEN

- 20.1 In deze voorwaarden betekent "abonnement" de verstrekking van een gebruiksrecht op de Software door Optimizers, zoals nader beschreven in Artikel 20.5 van deze Voorwaarden en/of de Serviceniveauovereenkomst, zoals bedoeld in Bijlage 2.
- 20.2 Optimizers voert de Abonnementendiensten uit op het Optimizers Cloud Platform. De Serviceniveauovereenkomsten zijn van toepassing vanaf het begin van de maand nadat de Configuratie-diensten zijn voltooid.
- 20.3 De Klant is een maandelijkse abonnementsvergoeding verschuldigd aan Optimizers voor ieder onderdeel van de Software waarvoor een gebruiksrecht wordt verleend op grond van de Optimizers-overeenkomst, alsmede voor de Serviceniveauovereenkomst.
- 20.4 Voor zover de Klant het gebruiksrecht wenst uit te breiden naar extra gebruikers boven het overeengekomen aantal Bevoegde Gebruikers, dient de Klant Optimizers daarvan onverwijld op de hoogte te stellen. Optimizers brengt de abonnementsvergoeding in rekening voor het gebruik van de Software door de Bevoegde Gebruikers, alsmede voor alle extra gebruikers waarom de Klant heeft verzocht.
- 20.5 Met betrekking tot Bevoegde Gebruikers:
- (a) de toegang van de Klant tot de Abonnementendiensten wordt beperkt tot het aantal "mac adressen" dat door individuele Bevoegde Gebruikers, medewerkers of onafhankelijke contractanten van de Klant kan worden gebruikt, zoals weergegeven in de order ("**Stoelen**");
 - (b) de Klant dient een schriftelijke lijst bij te houden van de actuele Bevoegde Gebruikers van de Software en de Klant dient deze lijst aan Optimizers te verstrekken wanneer Optimizers dat redelijkerwijs verzoekt van tijd tot tijd;
 - (c) de Klant dient erop toe te zien dat elke Bevoegde Gebruiker een veilig wachtwoord bewaart voor zijn of haar gebruik van de Software, dat een dergelijk wachtwoord ten minste maandelijks wordt gewijzigd en dat elke Bevoegde Gebruiker zijn of haar wachtwoord geheim houdt;
 - (d) Optimizers mag het gebruik van de Software controleren aan de hand van de naam en het mac-adres of de mac-adressen voor elke Bevoegde Gebruiker. Een dergelijke controle mag niet vaker dan eens per kwartaal worden uitgevoerd, voor rekening van Optimizers, en dient te worden uitgevoerd na redelijke voorafgaande kennisgeving, op een wijze die

DEEL D - BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT ABONNEMENTSDIENSTEN

de normale bedrijfsvoering van de Klant niet wezenlijk belemmert; en

- (e) indien uit een dergelijke controle blijkt dat het aantal feitelijke gebruikers hoger is dan het aantal Stoelen dat is gekocht overeenkomstig Artikel 20.5(a), en onverminderd de overige rechten van Optimizers, dient de Klant alle licentievergoedingen voor de extra feitelijke gebruikers te betalen.

20.6 In verband met de Software:

- (a) verleent Optimizers hierbij aan de Klant, op en onder de voorwaarden van de toepasselijke Optimizers-overeenkomst, een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om Bevoegde Gebruikers toegang te geven tot het Optimizers Cloud Platform via de Abonnementdiensten en om het Optimizers Cloud Platform uitsluitend voor de bedrijfsdoeleinden van de Klant te gebruiken;
- (b) verleent Optimizers hierbij aan de Klant, op en onder de voorwaarden van de toepasselijke Optimizers-overeenkomst, een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om Bevoegde Gebruikers de Apps en/of Webapplicaties te laten downloaden, installeren en draaien die zijn besteld voor ondersteunde Terminals die de Klant uitsluitend voor de bedrijfsdoeleinden van de Klant bezit of beheert. De Apps en Webapplicaties van Optimizers zijn mogelijk niet voor alle apparaten beschikbaar;
- (c) de Klant mag geen Virus of materiaal opslaan, verspreiden of verzenden via de Abonnementdiensten dat (i) onrechtmatig, schadelijk, bedreigend, lasterlijk, obscene, inbreukmakend, intimiderend, rastisch of etnisch aanstootgevend is; (ii) illegale activiteiten mogelijk maakt; (iii) expliciete seksuele afbeeldingen weergeeft; (IV) onrechtmatig geweld bevordert; of (v) discriminatie op grond van ras, geslacht, huidskleur, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid, handicap of andere illegale activiteiten bevordert;
- (d) de rechten verstrekt op grond van dit Artikel 20.6 worden uitsluitend aan de Klant verleend en worden niet geacht te zijn verleend aan een dochtermaatschappij, gelieerde onderneming of holding van de Klant;
- (e) het is de Klant niet toegestaan:
 - (i) de Software te gebruiken buiten de contractueel overeengekomen beperkingen of op een wijze die de gebruiksbepalingen of de technologische maatregelen voor toegangscontrole omzeilt;
 - (ii) de Software geheel of gedeeltelijk in licentie of sublicentie te geven, te verkopen, wederverkopen, verhuren,

leasen, overdragen, distribueren of delen of anderszins beschikbaar te stellen voor toegang door derden, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de toepasselijke Optimizers-overeenkomst;

- (iii) te trachten de Software of een deel daarvan te kopiëren, dupliceren, wijzigen, daarvan afgeleide werken te creëren of te distribueren, behoudens voor zover uitdrukkelijk vermeld in de toepasselijke Optimizers-overeenkomst of mogelijk toegestaan op grond van toepasselijke wetgeving die niet bij overeenkomst tussen Partijen kan worden uitgesloten; of
- (iv) te trachten de Software of een deel daarvan te compileren, demonteren, reverse engineeren of anderszins te reduceren tot een voor het menselijk oog leesbare vorm, behoudens voor zover toegestaan door toepasselijke dwingende wetgeving, die niet kan worden uitgesloten bij overeenkomst tussen de Partijen; of
- (v) de Software of de Abonnementdiensten of een deel daarvan te benaderen met het oogmerk een product of dienst te bouwen dat of die concurreert met de Software en/of de Diensten
- (vi) de Software of de Abonnementdiensten te gebruiken om diensten aan derden te leveren; of
- (vii) behoudens Artikel 16.1, (een deel van) zijn rechten ingevolge de Optimizers-overeenkomst tijdelijk of permanent over te dragen, of
- (viii) te trachten toegang te krijgen tot de Software of derden te helpen toegang te krijgen tot de Software, anders dan als bepaald in Artikel 20.6 onder e; en
- (ix) voor zover niet gedekt door het voorgaande, te trachten de beveiliging van de Software te omzeilen of te doorbreken, inclusief het uitvoeren van penetratietesten op initiatief van de Klant, behalve met de voorafgaande schriftelijke toestemming van Optimizers.
- (f) de Klant dient zich redelijkerwijs in te spannen om ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van de Software te voorkomen en Optimizers onverwijld op de hoogte te stellen van ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik.

20.7 Optimizers verbindt zich niet en/of garandeert niet dat het gebruik van de Software en de Diensten door de Klant ononderbroken of foutloos zal zijn en wijst verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid daarvoor af.

Waar zulks geheel naar goeddunken van Optimizers noodzakelijk is, zal Optimizers onderhoud aan de Software uitvoeren overeenkomstig de parameters vermeld in Bijlage 2, tijdens welk onderhoud de Software mogelijk geheel ontoegankelijk is of minder presteert.

21. ONDERHOUDSGEBEURTENISSEN

21.1 Gepland onderhoud aan (hosting) apparatuur, faciliteiten, Software of andere aspecten van de Abonnementdiensten die mogelijk onderbreking van de Abonnementdiensten vereisen ("Onderhoudsgebeurtenissen") zal niet worden uitgevoerd gedurende Normale Werktijden. Optimizers mag de Diensten onderbreken om spoedeisend onderhoud uit te voeren. Daarnaast mag Optimizers de Abonnementdiensten buiten de Normale Werktijden onderbreken voor niet-gepland onderhoud, mits zij de Klant ten minste twee dagen van tevoren in kennis heeft gesteld. Onderhoudsgebeurtenissen die zich voordoen tijdens Normale Werktijden, die aan de Klant zijn gemeld of door de Klant zijn veroorzaakt, worden niet beschouwd als downtime voor de meting van de servicebeschikbaarheid. Optimizers dient te allen tijde commercieel redelijke inspanningen te doen om mogelijke serviceonderbrekingen tot een minimum te beperken.

22. ONDERHOUD

22.1 Onderhoud omvat alle geplande reguliere foutcorrecties, software-updates en upgrades gericht op het verbeteren van functies beschreven in de Softwarespecificatie. Optimizers zal geheel naar eigen goeddunken beslissen op welke wijze en in welke frequentie onderhoud aan de Software wordt uitgevoerd. Ondersteuning voor aanvullende functies, ontwikkeld door Optimizers op verzoek van de Klant, kan afzonderlijk worden gekocht tegen de dan geldende tarieven van Optimizers.

22.2 De Klant dient elke applicatie-upgrade die Optimizers noodzakelijk acht om de veiligheid, prestatie of beschikbaarheid van de Abonnementdienst te behouden onverwijld toe te passen.

22.3 Indien de Klant vaststelt dat de Software een gebrek bevat, kan de Klant te allen tijde een foutmelding indienen. Tijdens onderhoudsperioden kan Optimizers ervoor kiezen, geheel naar eigen goeddunken, om versies te upgraden, foutcorrecties te installeren en patches toe te passen op de gehoste systemen. Optimizers dient alle redelijke inspanningen te doen om niet-geplande downtime wegens Softwareonderhoud te voorkomen.

22.4 Optimizers mag de reparatiekosten aan de Klant in rekening brengen indien fouten zijn veroorzaakt door de Klant en/of zijn Bevoegde Gebruikers. Onderhoud omvat niet activiteiten die verband houden met en/of veroorzaakt worden door onoordeelkundig gebruik, nalatigheid, onoplettendheid, opzet, wijzigingen in de gebruiksaard, wijzigingen in de installatie, of niet door Optimizers aangebrachte wijzigingen in de Software.

23. ONDERSTEUNING

23.1 "Ondersteuning": het recht op ondersteuning met betrekking tot het gebruik en de werking van de Software, waarbij de Klant of een van zijn medewerkers via het klantportaal vragen kan stellen en waarbij Optimizers ook telefonisch of per e-mail ondersteuning kan bieden.

23.2 Ondersteuning kan alleen worden aangevraagd door de Klant en zijn medewerkers.

23.3 Indien de Klant of een van zijn medewerkers Ondersteuning aanvraagt, moet het computersysteem waarop de Software is geïnstalleerd zich in de directe omgeving van de Klant of de medewerker bevinden en voortdurend beschikbaar zijn voor de Klant of die medewerker.

23.4 Indien Optimizers vaststelt, geheel naar eigen goeddunken, dat de Klant geen recht had op Ondersteuning, of indien blijkt dat de inspanningen van Optimizers niet onder de reikwijdte van Ondersteuning vallen en/of als Adviesdiensten moeten worden gekwalificeerd, kan Optimizers de Klant de kosten van de aan de Klant geboden Ondersteuning in rekening brengen tegen de op dat moment geldende standaardprijzen en dient de Klant die vergoedingen te betalen.

23.5 Alle geboden Ondersteuning is onderworpen aan deze Voorwaarden en de voorwaarden van toepasselijke Optimizers-overeenkomsten.

DEEL E - BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT PRIVATE CLOUDDIENSTEN

De in deel E opgenomen bepalingen zijn van toepassing, naast de Algemene Bepalingen van deze Voorwaarden, indien de Optimizers-overeenkomst (mede) betrekking heeft op tussen Partijen overeengekomen Private Clouddiensten.

24. PRIVATE CLOUDDIENSTEN EN SLA

24.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing naast de tussen de Klant en Optimizers overeengekomen voorwaarden voor Abonnementdiensten.

24.2 Optimizers verleent de Klant het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om gedurende de looptijd van de Optimizers-overeenkomst gebruik te maken van de Private Clouddiensten. Het gebruik door de Klant van de Private Clouddiensten is uitsluitend bestemd voor de interne bedrijfsactiviteiten van de Klant en beperkt tot het type Private Cloud Software en het aantal Bevoegde Gebruikers dat de Klant contractueel heeft vastgelegd in de Optimizers-overeenkomst.

24.3 Het is de Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om de Private Clouddienst te gebruiken voor, of te laten gebruiken door, andere soorten Software dan de Diensten die Optimizers aan de Klant ter beschikking heeft gesteld.

- 24.4 Het is de Klant niet toegestaan de Private Clouddiensten te gebruiken ten behoeve van derden of voor commerciële timesharing.
- 24.5 Optimizers heeft het recht de Private Clouddiensten geheel naar eigen goeddunken aan te passen. Optimizers zal de Klant redelijkerwijs in kennis stellen van mogelijke aanpassingen voor zover deze relevant zijn voor het gebruik van de Private Clouddiensten, geheel naar goeddunken van Optimizers.
- 24.6 De Klant is op grond van de Optimizers-overeenkomst een hostingvergoeding verschuldigd aan Optimizers. De vergoeding is maandelijks bij vooruitbetaling verschuldigd en is gebaseerd op i) het type Private Cloud Software en ii) alle aanvullende diensten die Optimizers op grond van de Optimizers-overeenkomst aan de Klant verleent.
- 24.7 De Klant heeft uitsluitend toegang tot de Private Cloud Software via de inlogprocedure en met gebruikmaking van de inloggegevens die Optimizers aan de Bevoegde Gebruikers heeft verstrekt. Deze gegevens zijn persoonlijk voor elke Bevoegde Gebruiker en kunnen niet aan andere Personen worden overgedragen, binnen of buiten de organisatie van de Klant.
- 24.8 De Klant heeft uitsluitend toegang tot de Private Clouddiensten en dient deze te gebruiken in overeenstemming met de in deze Voorwaarden beschreven bepalingen en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 24.9 Het is de Klant niet toegestaan om i) de Private Clouddiensten te gebruiken of trachten te gebruiken voor illegale of onrechtmatige doeleinden en/of voor het publiceren of anderszins verspreiden van materiaal dat aanstootgevend, misvormd of in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden is, ii) de Private Clouddiensten te gebruiken of trachten te gebruiken op een wijze die de levering van de Optimizers Diensten verstoort, beperkt of belemmert, iii) toegang te nemen of trachten te nemen tot een deel van de Private Clouddiensten waarvoor de Klant niet geautoriseerd is, iv) gebruik te maken van een vorm van geautomatiseerde integratie anders dan geautomatiseerde integratie via de API's, of v) Software die deel uitmaakt van de Private Clouddiensten te reverse engineeren, decompileren, kopiëren, distribueren, verspreiden, verdelen, in sublicentie te geven, te wijzigen, vertalen, scannen, aan te passen of op enige andere wijze te wijzigen en/of reproduceren.
- 24.10 Indien de Klant op enig moment ontdekt dat hij toegang heeft tot netwerkklagen van Optimizers, moet hij dit direct aan Optimizers melden.
- 24.11 Indien Optimizers van mening is dat de ongestoorde werking van haar infrastructuur en/of de verlening van diensten aan haar Klanten gevaar loopt door, onder meer, maar niet uitsluitend, Virusinfecties, DOS-aanvallen, portscans, hacks, spam van of namens de Klant of anderszins, mag zij instructies geven die onmiddellijk door de Klant moeten worden opgevolgd en mag Optimizers alle of een deel van de Optimizers Diensten opschorten zolang de desbetreffende risico's bestaan, geheel naar eigen goeddunken.
- 24.12 Optimizers zal commercieel redelijke inspanningen doen om ervoor te zorgen dat de Private Clouddiensten beschikbaar zijn voor gebruik door de Klant, zoals gespecificeerd in de Serviceniveauovereenkomst.
- 24.13 Optimizers mag de Serviceniveauovereenkomst geheel naar eigen goeddunken wijzigen. De Klant ontvangt een redelijke voorafgaande kennisgeving van een wijziging in de Serviceniveauovereenkomst. Na voorafgaande kennisgeving mag Optimizers de toegang tot de Private Clouddiensten permanent of tijdelijk blokkeren of uitschakelen of het gebruik ervan beperken, voor zover dit van tijd tot tijd redelijkerwijs noodzakelijk is: i) om preventief of regulier onderhoud of upgrades uit te voeren met betrekking tot de Private Clouddiensten, ii) om Onderhoud uit te voeren, ii) omdat zich een feitelijke of vermoedelijke inbreuk op de beveiliging voordoet en/of iv) omdat zich een andere noodsituatie voordoet, waarbij de Klant steeds het recht heeft om redelijke compensatie te verlangen van Optimizers.
- 24.14 De Klant blijft te allen tijde de eigenaar van de Klantgegevens en is exclusief verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de Klantgegevens.
- 24.15 Optimizers kan niet garanderen dat zich geen verlies van gegevens zal voordoen.

DEEL F - BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT MAATWERKSOFTWARE

De in deel F opgenomen bepalingen zijn van toepassing naast de Algemene Bepalingen van deze Voorwaarden, indien de Optimizers-overeenkomst (mede) betrekking heeft op tussen Partijen overeengekomen Maatwerksoftware.

25. MAATWERKSOFTWARE

- 25.1 Tenzij in deel F anders is bepaald, zijn de bijzondere bepalingen van deel E van deze Voorwaarden mutatis mutandis van toepassing op de Maatwerksoftware, voor zover dit relevant is.
- 25.2 De Klant stemt ermee in dat alle intellectuele eigendomsrechten in de Maatwerksoftware en de bijbehorende documentatie de exclusieve eigendom zijn van Optimizers. Optimizers verleent de Klant een niet-exclusief recht en een niet-exclusieve licentie om de Maatwerksoftware te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van de Optimizers-overeenkomst. De Klant mag de Maatwerksoftware uitsluitend gebruiken in de compilatie en voor de licentie waarvoor de Maatwerksoftware is ontwikkeld door Optimizers in overeenstemming met de Optimizers-overeenkomst.
- 25.3 Voor de voor de Klant te ontwikkelen Maatwerksoftware zal Optimizers gedetailleerde schriftelijke Softwarespecificaties opstellen en aan de Klant bekend maken. De afspraken ter zake van de Maatwerksoftware

worden vastgelegd in de Optimizers-overeenkomst. Optimizers zal de Maatwerksoftware naar beste vermogen ontwikkelen op basis van de Softwarespecificaties.

- 25.4 Indien is overeengekomen dat de Maatwerksoftware gefaseerd zal worden ontwikkeld, kan Optimizers de start van werkzaamheden die deel uitmaken van de volgende fase uitstellen totdat de Klant de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en Optimizers de vergoeding voor de in de voorgaande fase verrichte werkzaamheden heeft ontvangen.
- 25.5 De Klant dient de Maatwerksoftware gedurende 14 dagen na levering te testen.
- 25.6 De Klant wordt geacht de Maatwerksoftware te hebben geaccepteerd, indien Optimizers niet binnen 14 dagen na levering van de Maatwerksoftware een schriftelijke reactie van de Klant heeft ontvangen waarin gedetailleerd wordt uiteengezet dat de Maatwerksoftware niet voldoet aan de Softwarespecificaties en tevens in een wezenlijk opzicht niet functioneert overeenkomstig de bijbehorende documentatie.
- 25.7 Acceptatie van de Maatwerksoftware kan niet worden onthouden vanwege het bestaan van kleine fouten. "Kleine fouten" zijn fouten die een operationeel en efficiënt gebruik van de Maatwerksoftware redelijkerwijs niet belemmeren, onverminderd de verplichting van Optimizer om deze kleine fouten te herstellen. Acceptatie kan evenmin worden onthouden vanwege aspecten van de Maatwerksoftware die alleen subjectief kunnen worden beoordeeld, zoals esthetische aspecten en aspecten met betrekking tot het ontwerp van gebruikersinterfaces.

Bijlage 1: Software en Terminals

De Software bestaat uit de volgende componenten:

1. OPTIMIZERS CLOUD PLATFORM

- 1.1 Het Optimizers Cloud Platform is het door Optimizers ontwikkelde softwareplatform, waarmee een Klant Apps en Webapplicaties kan downloaden, installeren en draaien.
- 1.2 Dit platform omvat de volgende apps en webservices en bijbehorende functionaliteiten:
- App4Sales: Een App voor het registreren en voltooien van verkooporders door Bevoegde Gebruikers (d.w.z. verkoopvertegenwoordigers).
 - App4Customers: Een App voor het registreren en voltooien van verkooporders door eindgebruikers (niet zijnde Bevoegde Gebruikers)
 - Portal4Sales: Een webapplicatie waarmee Klanten een Business-to-Business (B2B) verkoopportaal kunnen configureren dat is aangesloten op het ERP-systeem van de Klant.
 - Portal4Sales pro: biedt Klanten meer functionaliteit binnen het B2B-verkoopportaal, in aanvulling op Portal4Sales, zoals beschreven in de productspecificatie.
 - PIM4Sales: een softwarecomponent die Klanten helpt bij het beheren van productinformatie die zichtbaar is binnen Portal4Sales(pro), App4Sales en App4Customers.
 - App4Picking: Een App voor het verwerken van primaire logistieke transacties (d.w.z. order picking, inventarisaties en verplaatsingen) met behulp van een tablet.
 - App2Track: Een App voor het navigeren van de route op een mobiel apparaat of tablet en voor tracking en tracing van realtime leveringen.
 - Tweakwise: een SAAS-softwarecomponent voor het optimaliseren en beheren van Webshop-functionaliteiten, waaronder doorzoeken van de site, sorteren en filteren van producten, classificeren, doen van aanbevelingen en personaliseren.
 - Warpspeed: Een App voor het organiseren en afhandelen van logistieke transacties binnen een flexibele standaard softwareoplossing.

2. OVERIGE SOFTWARE (COMPONENTEN)

- 2.1 Warpspeed WMS (op locatie): een systeem voor magazijnbeheer voor het organiseren en afhandelen van logistieke transacties binnen een flexibele standaard softwareoplossing.
- 2.2 Netivity Core: een op de cloud gebaseerd digitaal e-commerceplatform, gebouwd op een headless architectuur en progressieve webapp front-end. Netivity Core is een gestandaardiseerde kern die kan worden uitgebreid met klantspecifieke kenmerken.
- 2.3 EDI Gateway: De EDI Gateway is een flexibele oplossing voor elektronische gegevensuitwisseling (EDI).

3. TERMINALS

- 3.1 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat de door de Klant en/of Bevoegde Gebruikers gebruikte Terminals ten minste voldoen aan de specificaties en/of vereisten als gepubliceerd in de releasenotes en/of het Projectplan of de Projectplannen. Systemvereisen maken deel uit van de Optimizers-overeenkomst.

Bijlage 2: Serviceniveauovereenkomst

1. SERVICEBESCHIKBAARHEID

Optimizers biedt een uptime servicebeschikbaarheidsniveau van minimaal 99,5% ("Uptime Servicelevel") gedurende Normale Werktijden. Deze beschikbaarheid verwijst naar een toegangspunt op het backbonen netwerk van Optimizers hostingprovider. Het geldt niet voor het gedeelte van het circuit dat niet langs het backbonen netwerk van de hostingprovider loopt, aangezien de Klant verantwoordelijk is voor zijn eigen internettoegang en/of verbinding vanaf / naar het ERP-systeem. Beschikbaarheid omvat geen Onderhoudsgebeurtenissen zoals beschreven in de Voorwaarden, door de Klant of derden veroorzaakte onderbrekingen of storingen (behalve voor zover dergelijke onderbrekingen of storingen worden veroorzaakt door behoorlijk gemachtigde derden die door van Optimizers zijn ingehuurd om de Diensten uit te voeren), of onderbrekingen of storingen die geheel of gedeeltelijk zijn toe te rekenen aan situaties van overmacht. De servicebeschikbaarheid kan worden geraadpleegd op de productspecifieke statuspagina's.

2. SERVICEKREDIET

2.1 Indien de beschikbaarheid in een gegeven kalendermaand lager is dan het Uptime Servicelevel (zoals gedefinieerd in alinea 1 van Bijlage 2), dient Optimizers de rekening van de Klant te crediteren met een bedrag dat wordt berekend als het product van de optelsom van de totale cumulatieve downtime (uitgedrukt als percentage van het mogelijke totale aantal uptime minuten in de betreffende maand) en de totale Maandelijks Abonnementsvergoeding en de Maandelijks Softwarelicentievergoeding verschuldigd voor die maand ("Servicekrediet") als enige en exclusieve rechtsmiddel.

2.2 Een Servicekrediet is alleen betaalbaar indien de Klant hiertoe een verzoek indient binnen 40 Werkdagen na de gebeurtenis(sen) die de dienst heeft(hebben) beïnvloed. Het maximaal toegestane Servicekrediet in een gegeven maand is beperkt tot het bedrag gelijk aan de Abonnementsvergoeding die de Klant voor die maand verschuldigd is.

3. ONDERSTEUNINGSPROCES

3.1 Ondersteuning kan alleen worden aangevraagd door de Klant en zijn medewerkers via het klantportaal (via het SAAS-softwareplatform of de productspecifieke e-mailadressen voor ondersteuning). Het productspecifieke ondersteuningsproces wordt beschreven in de Optimizers-overeenkomst.