

Quality as a Service

License Agreement

CeneSam, Februari 2014



Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
2.	DEFINITIES	3
3.	LICENTIE VOORWAARDEN	3
4.	GEBRUIK VAN LOGIN INFORMATIE	3
5.	BESCHIKBAARHEID	4
6.	BEPERKINGEN	4
7.	SUPPORT EN ONDERHOUD	4
8.	INTELLECTUELE EIGENDOMS RECHTEN	4
9.	SOFTWARE VAN DERDEN	5
10.	LICENTIE VERGOEDING	5
11.	GARANTIE	5
12.	VERWERKING VAN PERSOONSgegevens	6
13.	LOOPTIJD EN BEËINDIGING	6
14.	OVERMACHT	7
15.	ALGEMEEN	7
16.	GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT	7
	BIJLAGE 1: LICENTIE OVEREENKOMST	8

1. Inleiding

Deze overeenkomst inclusief bijlage(n) (de “**overeenkomst**”) is tot stand gekomen tussen CeneSam (“**CeneSam**”) en de klant van CeneSam (de “**klant**”) en regelt het gebruik van de software applicatie Quality as a Service (“**QaaS**”) die als service via het Internet aan de klant wordt aangeboden.

In bijlage 1 is een specificatie opgenomen welke software wordt aangemerkt via deze overeenkomst (de “**in licentie gegeven software**”). De klant kan via de overeenkomst alleen aanspraak maken op de via deze overeenkomst in licentie gegeven software.

2. Definities

In deze overeenkomst hebben de onderstaande definities de volgende betekenis:

- “**Overeenkomst**” betekent deze overeenkomst inclusief bijlagen.
- “**Documentatie**” betekent de documentatie die wordt geleverd bij de in licentie gegeven software. De documentatie kan op papier, in PDF formaat, een help bestand, het Internet of op een andere wijze door CeneSam aangegeven wijze worden verkregen.
- “**Intellectueel eigendom**” betekent alle vormen van intellectuele eigendomsrechten en industriële eigendomsrechten zoals copyright, database rechten, broncode, patenten en patenteerbare uitvindingen, geregistreerde en niet geregistreerde handelsmerken, kennis (ongeacht of deze kennis octrooieerbaar is of niet) en geregistreerde en niet geregistreerde ontwerpen.
- “**Licentie**” betekent het niet exclusieve recht verleend door CeneSam aan de klant om volgens artikel 3.1 gebruik te maken van de in licentie gegeven software zoals opgenomen in deze overeenkomst.
- “**In licentie gegeven software**” betekent Quality as a Service. De software die is opgenomen in deze overeenkomst en is gespecificeerd in bijlage 1.
- “**Specificaties**” betekent de specificatie met betrekking tot de in licentie gegeven software die is opgenomen in de documentatie.

3. Licentie voorwaarden

- 3.1 CeneSam verleent hierbij de klant, tegen ontvangst van de licentie vergoeding volgens deze overeenkomst het niet exclusieve recht om gebruik te maken van de in licentie gegeven software voor intern gebruik en voor zover vermeld als in bijlage 1.
- 3.2 CeneSam verleent hierbij de klant het recht om gebruik te maken van de in licentie gegeven software met inachtneming van de gebruiksaantallen zoals deze zijn vermeld in bijlage 1.
- 3.3 CeneSam hanteert een Fair Use Policy (FUP) op de gebruiksaantallen. De (FUP) houdt voor CeneSam in dat er bij de aangeboden licenties geen vaste datalimiet wordt gehanteerd, maar dat er wordt gekeken naar het gemiddelde gebruik van de verschillende onderdelen waaronder *ChainUsers*, *ProcessItems*, *ChainReports* en *ChainGraphs*. Dit moet redelijk en billijk zijn en in verhouding staan tot het beoogde doel en gebruik van de software. Zolang er door uw gebruik geen overlast voor andere gebruikers ontstaat, zal de limiet niet overschreden worden.

4. Gebruik van login informatie

- 4.1 De login gegevens en wachtwoorden die worden gebruikt om toegang te verkrijgen tot de in licentie gegeven software worden behandeld als een waardevol onderdeel en zullen – indien op schrift gesteld – in veilige bewaring worden gegeven om ongevoegde toegang tot de in licentie gegeven software te voorkomen.
- 4.2 CeneSam heeft het recht om het gebruik van de in licentie gegeven software te overwegen indien de situatie zich voordoet dat er ongeoorloofde toegang tot het systeem van de klant wordt verkregen. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de klant. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om CeneSam onmiddellijk op de hoogte te stellen wanneer deze situatie zich voordoet. De klant dient er voor te zorgen, dat het wachtwoord niet meer wordt gebruikt of wordt gewijzigd.

5. Beschikbaarheid

- 5.1 CeneSam zal een redelijke inspanning betrachten om ervoor te zorgen, dat de in licentie gegeven software vrij is van schadelijke code en dat deze het gehele jaar door (24x7) beschikbaar is voor de klant met een beschikbaarheidspercentage van 99,5% of hoger. Dit percentage is inclusief gepland onderhoud en de installatie van nieuwe versies. Echter, CeneSam heeft de mogelijkheid om op ieder moment toegang tot de in licentie gegeven software te schorsen voor dringend onderhoud of te beschermen tegen onbevoegde aanvallen of gelijke situaties. CeneSam zal, voor zover mogelijk, de klant informeren wanneer zulke onderbrekingen zich voordoen. De klant heeft geen recht op compensatie voor dergelijke geschorste toegang. CeneSam is daarnaast niet aansprakelijk voor het niet beschikbaar zijn van de in licentie gegeven software wanneer er zich communicatie problemen voordoen op het Internet of andere privé of openbare netwerken, die worden gebruikt om toegang te verkrijgen tot de in licentie gegeven software.

6. Beperkingen

- 6.1 De Licentie houdt geen andere rechten in dan de rechten die zijn opgenomen in artikel 3 en in bijlage 1.
- 6.2 Het is de klant niet toegestaan, tenzij CeneSam hier schriftelijke toestemming voor heeft verleend, om de in licentie gegeven software:
- voor andere doeleinden te gebruiken dan waar het volgens de Documentatie voor is bedoeld;
 - over te dragen, onder te verhuren of op een andere manier aan derden beschikbaar te stellen;
 - te beweren dat het eigendom van de klant is;
 - te hacken, te voorzien van een virus, een Trojan horse of andere schadelijke of niet gewenste code (zogenaamde malware) of er voor zorgen dat via een disproportioneel aantal aanroepen naar de server het gebruik van de software vermindert of in zijn geheel niet meer mogelijk is.

7. Support en onderhoud

- 7.1 CeneSam is constant bezig met het verbeteren van de mogelijkheden en het corrigeren van eventuele onvolkomenheden aan de in licentie gegeven software.
- 7.2 CeneSam voorziet in een supportdesk, die door klanten kan worden benaderd om antwoorden te krijgen op vragen of om problemen te melden in de software die voortvloeien uit het dagelijkse gebruik van de software.
- 7.3 De supportdesk is zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar op kantooruren (Nederland) op werkdagen van 8u30 tot 17u30. Buiten deze kantooruren kan er uitsluitend via e-mail worden gecorrespondeerd. De contactgegevens van de supportdesk zijn vermeld op www.qaasnow.com.
- 7.4 CeneSam streeft er naar om supportvragen die zijn gesteld voor 17u00 dezelfde werkdag te beantwoorden. Supportvragen die na 17u00 worden gesteld worden uiterlijk de volgende werkdag voor 12u00 beantwoord. Van iedere supportvraag ontvangt u direct een ontvangstbevestiging.

8. Intellectuele eigendoms rechten

- 8.1 Alle intellectuele eigendoms rechten en alle andere eigendom in of met betrekking tot de in licentie gegeven software is in eigendom van CeneSam.
- 8.2 Niets in deze overeenkomst vormt een opdracht of een overdracht van een intellectueel eigendoms recht of ander eigendom van de in licentie gegeven software aan de klant. De data die wordt gebruikt door de klant en die is gemaakt met de in licentie gegeven software is zonder enige vorm van terughoudendheid eigendom van de klant. Het is CeneSam alleen toegestaan om de data van de klant te gebruiken om te voldoen aan de verplichtingen zoals deze zijn opgenomen in deze overeenkomst. Het is CeneSam zonder enige beperking toegestaan de functies, prestaties, omvang en andere statistieken of soortgelijke informatie van de in licentie gegeven software te monitoren.
- 8.3 CeneSam garandeert dat het gebruik van de in licentie gegeven software in overeenstemming met deze overeenkomst geen inbreuk zal doen op de intellectuele eigendoms rechten van derden. Wanneer de klant een vordering ontvangt van een derde partij waarin wordt beweerd dat de in licentie gegeven software een inbreuk doet op de eigendoms rechten van de derde partij, dan vrijwaart CeneSam de klant mits (i) de klant CeneSam onmiddellijk voorziet van een schriftelijke kennisgeving dat een dergelijke vordering is ontvangen, (ii) CeneSam de volledige controle en rechten heeft om beslissingen uit te

voeren met betrekking tot de verdediging of onderhandeling over de vordering, (iii) de klant geen toezegging heeft gedaan om aan te sturen op een schikking of op een andere wijze de mogelijkheden van CeneSam probeert te beïnvloeden om een schikking van de vordering probeert te verdedigen of te onderhandelen en (iv) dat de klant in alle redelijkheid CeneSam assisteert bij de verdediging of de onderhandeling van de vordering.

- 8.4 Wanneer een vordering zoals in 8.3 is aangegeven zich voordoet of als CeneSam oordeelt dat het risico voor een dergelijke vordering aanwezig is, dan heeft CeneSam het recht om (i) een licentie of ander recht van de klant verkrijgen om door te gaan met het gebruik van de in licentie gegeven software, (ii) de in licentie gegeven software zodanig te wijzigen dat het niet langer beschouwd wordt dat inbreuk wordt gedaan of als zowel (i) als (ii) niet kan worden gerealiseerd onder voorwaarden die acceptabel worden geacht door CeneSam, (iii) deze overeenkomst per direct te beëindigen en zodoende ook de mogelijkheid voor de klant om de in licentie gegeven software te gebruiken. De klant heeft geen recht op vergoeding in geval van een dergelijke wijziging. Echter, de klant heeft het recht vanaf het moment van beëindiging zoals (iii) hiervoor is opgenomen op een redelijke teruggave van een gedeelte van de betaalde licentie vergoeding.

9. Software van derden

- 9.1 Wanneer de in licentie gegeven software, software bevat van een derde partij ("**derde partij software**") dan wordt dergelijke software aangeboden in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden van de derde partij. Een overzicht van derde partij software is opgenomen in de Documentatie. De van toepassing zijnde voorwaarden, of een locatie waar deze voorwaarden kunnen worden verkregen, is opgenomen in de Documentatie. Wanneer een fout in de in licentie gegeven software wordt gevonden, die wordt veroorzaakt door derde partij software, dan zal CeneSam de software die de fout veroorzaakt wijzigen of vervangen.

10. Licentie vergoeding

- 10.1 De klant betaalt een licentie vergoeding voor het gebruik van de in licentie gegeven software zoals deze is opgenomen in bijlage 1.
- 10.2 De licentie vergoeding wordt vooruit betaald na ontvangst van de factuur. De betaling dient binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn ontvangen.
- 10.3 Wanneer een betaling niet binnen de gestelde betalingstermijn is ontvangen, dan behoudt CeneSam het recht om het gebruik van de in licentie gegeven software te schorsen tot het moment dat de betaling is ontvangen.
- 10.4 De licentie vergoeding is in € en exclusief BTW.
- 10.5 De licentie vergoeding geldt voor een vooraf bepaalde periode. CeneSam heeft het recht om de licentie vergoeding voor de volgende periode aan te passen. Een aanpassing zal minstens 30 dagen voor einde datum overeenkomst en schriftelijk worden aangekondigd. Indien de klant de nieuwe licentie vergoeding niet accepteert, dan brengt de klant CeneSam hiervan op de hoogte. De klant heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen op dezelfde dag dat de nieuwe licentie vergoeding van kracht is.

11. Garantie

- 11.1 CeneSam garandeert dat de in licentie gegeven software functioneert in overeenstemming met wat is gespecificeerd in deze overeenkomst vanaf het moment van beschikbaarstelling tot einde contract datum zoals gespecificeerd in bijlage 1.
- 11.2 CeneSam biedt uitgebreide ondersteuning aan met betrekking tot de in licentie gegeven software. De support voorwaarden zijn opgenomen in artikel 7.
- 11.3 Indien de klant een vordering wenst te plaatsen in verband met een schending van de garantie, dan zal de klant CeneSam zo snel mogelijk en in de garantie periode schriftelijk van het tekort op de hoogte brengen. CeneSam is aansprakelijk voor schending van de garantie binnen een redelijke periode nadat de in licentie gegeven software in gebruik is genomen zodat het overeenkomt met deze overeenkomst. De klant kan geen aanspraak maken op een teruggave van de licentie vergoeding of andere compensatie voor geleden schade hetzij direct of indirect die zich kan voordoen of heeft voorgedaan als gevolg van een schending van de garantie of een andere schending van deze overeenkomst.

- 11.4 CeneSam zorgt voor een dagelijkse en wekelijkse back-up van alle data die wordt opgeslagen via de in licentie gegeven software. Van iedere back-up bestaan twee kopieën: één kopie wordt online naast de live omgeving bewaard en één kopie wordt op een afwijkende locatie in bewaring gesteld.

12. Verwerking van persoonsgegevens

- 12.1 De klant is verantwoordelijk voor de (verwerking van de) persoonsgegevens die zijn opgenomen in de in licentie gegeven software. De klant is er voor verantwoordelijk, dat de verwerking van de persoonsgegevens plaats vindt volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp, Nederland) of ingeval van gebruik buiten Nederland volgens de aldaar geldende lokale wet- en regelgeving.
- 12.2 CeneSam en haar medewerkers maken alleen gebruik van de ontvangen organisatie-, persoons- en adresgegevens om haar klanten te informeren over wijzigingen in de software en/ of Documentatie, aankomende activiteiten of interne commerciële acties.
- 12.3 CeneSam maakt nadrukkelijk geen gebruik van de persoonsgegevens die door de klant zijn opgenomen in de in licentie gegeven software.

13. Looptijd en beëindiging

- 13.1 De overeenkomst gaat in op het moment, dat de klant een account op de website van CeneSam heeft aangemaakt. Na het aanmaken van het account is de in licentie gegeven software direct beschikbaar voor gebruik. Ter bevestiging van de aanschaf wordt een automatisch gegenereerde e-mail gestuurd waarop de klant via het ingegeven e-mailadres dient te verifiëren en te bevestigen dat de gegevens correct zijn ingegeven. Nadat het akkoord via e-mail is gegeven wordt via een persoonlijke e-mail zowel de factuur als de licentie overeenkomst verzonden. In de licentie overeenkomst is bijlage 1 ingevuld met de gegevens, die de klant heeft ingegeven bij het aanmaken van het account.
- 13.2 De klant kan op ieder moment via een schriftelijke of digitale notitie de overeenkomst beëindigen. De beëindiging van de overeenkomst gaat definitief in op einde datum van de overeenkomst zoals opgenomen in bijlage 1. Het account inclusief alle beschikbare gegevens blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar voor de klant. Tot veertien dagen na einde datum overeenkomst is het mogelijk om alle gegevens die zijn opgeslagen via de software te benaderen. Echter, op de vijftiende dag na einde datum overeenkomst worden alle aanwezige gegevens definitief verwijderd.
- 13.3 CeneSam heeft het recht om de overeenkomst niet te verlengen indien CeneSam besluit om de in licentie gegeven software niet langer aan de klant aan te bieden. Een dergelijke actie zal minimaal 30 dagen voor einde datum overeenkomst aan de klant worden gecommuniceerd.
- 13.4 Iedere partij heeft de mogelijkheid om de overeenkomst per direct te beëindigen indien:
- a) De andere partij heeft bevestigd, dat er een schending van de overeenkomst heeft plaatsgevonden en dat de schending niet binnen 30 dagen na ontvangst van het schriftelijke verzoek om herstel is opgelost.
 - b) De andere partij de betalingen annuleert, in vrijwillige of niet vrijwillige liquidatie treedt, failliet gaat, faillissement is aangevraagd of wanneer er sterke aanwijzingen zijn dat de andere partij failliet is.
- 13.5 Als gevolg van het beëindigen van de overeenkomst, ongeacht de reden, zullen de onderdelen 6, 7.1, 9, 10, 11, 12, 13.5 en 16 zonder tijdsbepanking van kracht blijven.
- 13.6 De klant zal als gevolg van het beëindigen van de overeenkomst het gebruik onmiddellijk staken van de in licentie gegeven software.
- 13.7 Indien de klant dit wenst zal CeneSam als gevolg van het beëindigen van de overeenkomst, de aanwezige data gedurende een periode van 30 dagen meenemen in de dagelijkse back-up routine gerekend vanaf het moment dat de overeenkomst is beëindigd.

14. Overmacht

- 14.1 Een partij is ontheven van haar aansprakelijkheid om een verplichting uit te voeren zoals genoemd in deze overeenkomst indien dit wordt veroorzaakt door een omstandigheid die buiten het vermogen van de partij ligt en die niet voorspeld had kunnen worden of voorkomen had kunnen worden zoals oorlog, handelingen van de overheid, wijzigingen in wet- en regelgeving, arbeidsconflicten, handels-of valuta beperkingen, blokkade, brand, overstroming of een soortgelijke omstandigheid, of gebreken of vertragingen in leveringen van onderaannemers of leveranciers.
- 14.2 De partij die om ontheffing van de aansprakelijkheid vraagt in overeenstemming met artikel 14 moet terstond de andere partij over de ontstane omstandigheden evenals het staken van de het gebruik van de in licentie gegeven software informeren.
- 14.3 Ongeacht wat er is opgenomen met betrekking tot de ontheffing van de aansprakelijkheid in artikel 14 heeft een partij het recht om de overeenkomst onmiddellijk schriftelijk te beëindigen aan de andere partij als het vervullen van een belangrijke verplichting uit hoofde van deze overeenkomst met meer dan drie maanden wordt uitgesteld.

15. Algemeen

- 15.1 Geen van de partijen heeft het recht om, geheel of gedeeltelijk, haar rechten en/ of verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst toe te wijzen of te verpanden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 15.2 Alle mededelingen met betrekking tot deze overeenkomst moeten ter hand worden gesteld of per (digitale) brief naar het laatst bekende (e-mail) adres van de ontvangende partij. Een kennisgeving wordt geacht te zijn ontvangen: (i) indien ter hand gesteld: bij de aflevering, (ii) indien verzonden per brief: twee dagen na het versturen, en (iii) indien verstuurd per e-mail: bij de verzending indien ondersteund door een bevestiging van de ontvanger.
- 15.3 Wijzigingen in deze overeenkomst zullen schriftelijk worden ingediend en aan de overeenkomst worden gehecht. Beide partijen ontvangen een nieuw exemplaar van een volledige overeenkomst.
- 15.4 De contactpersoon van de klant zoals opgenomen in bijlage 1 is bevoegd om de klant te vertegenwoordigen in alle zaken betreffende deze overeenkomst evenals het kunnen geven van een akkoord op wijzigingen of het verzorgen van voorstellen tot wijziging van deze overeenkomst.
- 15.5 Mocht een bepaling van deze overeenkomst of een deel daarvan geacht worden ongeldig te zijn of blijken niet afdwingbaar te zijn, dan wordt niet de gehele overeenkomst ongeldig verklaard, maar zal een redelijke aanpassing van de overeenkomst worden voorgesteld.

16. Geschillen en toepasselijk recht

- 16.1 Deze overeenkomst valt onder het Nederlands recht.
- 16.2 Een geschil als gevolg van deze overeenkomst zal worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

Bijlage 1: Licentie overeenkomst

Account

Op [datum aanmaken account] heeft [naam contactpersoon] werkzaam bij de firma [organisatie] gevestigd te [adresgegevens] via de website **www.qaasnow.com** een account aangemaakt met als doel om hiermee voor de periode van [periode] gebruik te maken van de mogelijkheden van de software *Quality as a Service*. De software wordt aangeboden via het Internet.

Bevestiging

Om het account te bekrachtigen heeft [naam contactpersoon] direct na het aanmaken van het account een bevestigings e-mail ontvangen op het e-mail adres [emailadres]. In het aanmeldscherm is gekozen voor de [naam] licentie waarvoor een bruto licentie vergoeding van [vergoeding] per maand verschuldigd is.

Vergoeding

De licentie vergoeding zal vooruit worden gefactureerd en dient binnen 30 dagen nadat het account is aangemaakt te worden overgemaakt naar het op de factuur vermelde rekeningnummer. De licentie zal stilzwijgend worden verlengd tenzij [organisatie] aangeeft de licentie overeenkomst te willen beëindigen.

Uw gegevens

Naam Quality Chain	:
Straat - nummer	:
Postcode - plaats	:
Land	:
Naam organisatie	:
Uw e-maildomein	:
QaaS Partner ID	:
Naam gebruiker	:
E-mail	:
Functienaam	:
Voorkeurstaal	:
Wachtwoord	: <niet bekend>
Bevestig wachtwoord	: <niet bekend>

Uw licentie

Algemeen

Naam licentie	: Start-Small Business-Mid Market-Enterprise
Licentie vergoeding (maand)	: 125-200-250-400
Looptijd (maanden)	: 6-12-18-24
Kortingspercentage	: NVT

Aantallen

ChainModels	: 3-6-9-Fair Use Policy
ChainUsers	: Fair Use Policy
Manager(s)	: 0-2-5-10
Administrator(s)	: 0-2-4
Chain Administrators	: 1-2
Mobile App Users	: 1-3-6-Fair Use Policy

Belangrijke licentie data

Aanvangsdatum	: datum aanmaken account (volledig geschreven)
Einde datum	: datum volgens afgesproken periode (volledig geschreven)
Uiterlijke opzegdatum	: 1 maand voor einde datum (volledig geschreven)
Verwijderingsdatum	: 15 dagen na einde datum (volledig geschreven)