

Algemene voorwaarden Zooma

Hoofdstuk I. Algemene bepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Klant:** de partij met wie Zooma een overeenkomst aangaat dan wel aan wie Zooma een aanbieding doet.
2. **Zooma:** Zooma B.V., gevestigd in Leiden (2315 WC) aan de Dorus Rijkersweg 15, KVK: 87088584.
3. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die tussen Zooma en klant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle rechtshandelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Zooma en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen Zooma en klant, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – De overeenkomst

1. Zooma is in alle gevallen eerst gebonden, nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk (waaronder mede wordt verstaan per e-mail) heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. Mondelinge toezeggingen verbinden Zooma slechts nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd.
2. Offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, binden Zooma niet indien sprake is van een kennelijke vergissing of verschrijving.

Artikel 4 – De prijs

1. Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door Zooma opgegeven prijzen steeds exclusief btw.
2. Zooma is gerechtigd haar prijzen en tarieven jaarlijks te indexeren conform de CBS consumentenprijsindex (CPI). Zooma is voorts gerechtigd prijsstijgingen van derde leveranciers door te belasten.

Artikel 5 – Betaling

1. Tenzij anders overeengekomen dienen door klant verschuldigde bedragen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan op het door Zooma opgegeven rekeningnummer.
2. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Klant is in dat geval over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Zooma gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten.

4. Indien klant in gebreke of verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan heeft Zooma het recht om alle in redelijkheid gemaakte kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte aan klant in rekening te brengen.
5. Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening of opschorting van het door hem aan Zooma verschuldigde.
6. Zooma kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Zooma verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 6 – Medewerking

1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen.
2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Zooma verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.

Artikel 7 – Termijnen

1. Afleveringstermijnen en/of (oplever)data gelden steeds als streefdata en zullen nimmer een fatale termijn zijn.
2. In geval van niet tijdige levering of nakoming dient klant Zooma schriftelijk aan te manen, waarbij aan Zooma een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog na te komen. Verzuim en recht op ontbinding ontstaan pas op het moment wanneer ook laatstbedoelde termijn door Zooma wordt overschreden.

Artikel 8 – Dienstverlening

Zooma zal zich inspannen de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren. Alle diensten van Zooma worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Zooma in een schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is beschreven.

Artikel 9 – Geheimhouding

1. Partijen zijn tot geheimhouding verplicht van alle gegevens afkomstig van de andere partij waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk zijn, waaronder in ieder geval begrepen financiële gegevens en de inhoud van de overeenkomst.
2. De in dit artikel opgenomen verplichtingen gelden niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien Zooma op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht

met betrekking tot gegevens van klant, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.

Artikel 10 – Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst aan klant ter beschikking gestelde digitale inhoud, zoals programmatuur, websites en databestanden, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Zooma, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij de tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
2. Indien Zooma bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Als partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor de klant ontwikkelde software of andere werken of materialen, over zal gaan op de klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Zooma niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Zooma aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de opdrachtgever zijn of worden gedaan.
3. Zooma vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Zooma zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant Zooma onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Zooma.

Artikel 11 – Informatiebeveiliging

1. Zooma zal redelijke organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen treffen ter beveiliging van datacenterfaciliteiten, servers, netwerkkapapparaat, opslagmedia en hostsoftwaresystemen waarover Zooma controle heeft en die worden gebruikt om de diensten te leveren. Zooma kan deze en andere beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd wijzigen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
2. Klant heeft de in het voorgaande lid bedoelde maatregelen tezamen met eventuele aanvullende beveiligingsmaatregelen, zoals nader overeengekomen, bestudeerd en is tot het oordeel gekomen dat deze maatregelen rekening houdend met de stand van de

techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden – en in combinatie met de beveiligingsmaatregelen die klant zelf treft – resulteren in een passend beschermingsniveau.

3. Zooma staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
4. Tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen, draagt klant zelf zorg voor een back-up van digitale gegevens.
5. De door of vanwege Zooma aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten en andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde leden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Zooma is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en autorisatiecodes.

Artikel 12 – Privacy

1. Daar waar Zooma persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de klant, zodanig dat Zooma geldt als de 'verwerker' in de zin van de AVG, zullen partijen een verwerkersovereenkomst met elkaar sluiten overeenkomstig een door Zooma op te stellen model dat voldoet aan de eisen van artikel 28 lid 3 AVG.
2. Daar waar Zooma persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden, zodanig dat Zooma geldt als de 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de AVG, zal Zooma deze gegevens verwerken in overeenstemming met haar privacyverklaring. Deze privacyverklaring is raadpleegbaar op de website van Zooma onder de URL: <https://zooma.nl/privacyverklaring>.

Artikel 13 – Duur van de overeenkomst

1. Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één (1) jaar geldt.
2. De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van één (1) jaar, tenzij de klant of Zooma de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

Artikel 14 – Ontbinding

Indien klant op het moment van ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Zooma ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Zooma vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Zooma is alleen aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gederfde winst, gevolgschade, geleden verlies, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.
2. Iedere aansprakelijkheid voor directe schade van Zooma jegens klant, uit welke hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor twaalf maanden.
3. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Zooma voor schade, op welke rechtsgrond dan ook, waaronder uitdrukkelijk ook begrepen verbintenissen tot ongedaanmaking in de zin van artikel 6:271 BW, echter meer dan € 25.000,- bedragen.
4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van het leidinggevend personeel van Zooma.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden evenzeer voor alle rechtspersonen en vennootschappen die met Zooma in een groep zijn verbonden, zonder dat deze entiteiten partij worden bij de overeenkomst.

Artikel 16 – Fouten, dataherstel

1. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de prestatie aan de door Zooma schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken.
2. Zooma is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of anderszins verloren gegane gegevens anders dan door het terugplaatsen van de laatste voorhanden back-up, voor zover terugplaatsing technisch mogelijk is.

Artikel 17 – Overmacht

1. Zooma is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens klant indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Zooma kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.

Artikel 18 – Overdracht

1. Zooma is te allen tijde gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een groepsmaatschappij in de zin van artikel 2:24b BW. Klant verleent bij voorbaat zijn medewerking aan een dergelijke overdracht als

bedoeld in artikel 6:159 lid 1 BW. Zooma stelt klant schriftelijk op de hoogte van de overdracht uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan.

2. Klant kan zijn rechten en verplichtingen op grond van de overeenkomst alleen aan een derde overdragen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Zooma.

Artikel 19 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Zooma en klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit aanbiedingen of overeenkomsten, hoe dan ook genaamd, zullen worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA). De plaats van arbitrage zal zijn Leiden (Nederland).
3. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten, waarbij zij nadrukkelijk mediation zullen overwegen.

Hoofdstuk II. Softwareontwikkeling

De in dit hoofdstuk II opgenomen bepalingen zijn van toepassing, naast de in hoofdstuk I opgenomen algemene bepalingen, wanneer Zooma voor klant software, apps, websites en bijbehorende data(banken) en documentatie ontwerpt, ontwikkelt en/of installeert.

Artikel 20 – Specificaties

Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Zooma zal de software met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties.

Artikel 21 – Agile/scrum

1. Tenzij anders overeengekomen, vindt ontwikkeling plaats op basis van een iteratieve ontwikkelmethode (bijvoorbeeld agile/scrum). Partijen aanvaarden: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectmethode die bij de desbetreffende ontwikkelmethode hoort.
2. Partijen zullen voor aanvang van de overeenkomst een of meerdere teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel Zooma als klant. Klant levert in dit verband in ieder geval de 'product owner' aan. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd.
3. Klant waarborgt dat de product owner beschikt over voldoende ervaring, kennis, vaardigheden en beslissingsmandaat. De product owner is ervoor verantwoordelijk: (i) dat de opdracht op eenduidige en heldere wijze wordt omschreven

in de Product Backlog (in de vorm van bijvoorbeeld Epics en User Stories); (ii) dat er voldoende werkvoorraad is voorafgaand aan iedere iteratie; en (iii) dat de opgeleverde software aan het einde van iedere iteratie wordt getest door klant. Klant begrijpt dat diens feedback belangrijk is voor het verder finetunen van de Product Backlog en dat het gemakkelijker en goedkoper is om bugs en andere issues te herstellen wanneer deze vroeg in het ontwikkelproces worden opgemerkt.

Artikel 22 – Aflevering

1. Onder aflevering wordt verstaan het moment waarop Zooma de software, of een iteratie, release of onderdeel daarvan, aan klant ter beschikking heeft gesteld en schriftelijk heeft meegedeeld dat deze gereed is voor gebruik of acceptatie.
2. Bij gebreke van afspraken over aflevering, zal Zooma de software afleveren op een door Zooma te bepalen gegevensdrager dan wel de software online voor aflevering beschikbaar stellen. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen zal Zooma de software bij klant installeren.

Artikel 23 – gebruiksrecht

1. Zooma stelt de software aan klant op basis van een gebruikslicentie gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Zooma en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de software. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de software.
2. Klant mag de software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik.
3. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Zooma uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen.

Artikel 24 – Acceptatie

Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, accepteert klant de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Zooma op grond van artikel 25.

Artikel 25 – Garantie software

1. Zooma staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke of beoogde gebruik door klant, noch dat de software zonder onderbreking of fouten zal functioneren.
2. Zooma zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de software binnen een redelijke termijn te herstellen, mits deze binnen drie maanden na acceptatie schriftelijk en voldoende gespecificeerd aan Zooma zijn gemeld. Indien de software in afzonderlijke iteraties, releases of onderdelen wordt geaccepteerd, vangt deze termijn aan na acceptatie van de laatste iteratie.

3. Het in het voorgaande artikellid bedoelde herstel wordt door Zooma kosteloos uitgevoerd. Indien de software in afzonderlijke iteraties, releases of onderdelen wordt geaccepteerd, behoudt Zooma zich evenwel het recht voor om herstelkosten in rekening te brengen indien klant de desbetreffende fouten tijdens het testen van eerdere iteraties (overeenkomstig de verplichtingen van klant op grond van artikel 21 lid 3 onder iii) had moeten opmerken, maar dit niet heeft gedaan of heeft nagelaten Zooma daarover te informeren.

Hoofdstuk III. Hosting

De in dit hoofdstuk III opgenomen bepalingen zijn van toepassing, naast de in hoofdstuk I opgenomen algemene bepalingen, wanneer Zooma voor klant diensten verricht op het gebied van hosting, zoals het toegankelijk maken van een applicatie of website via het World Wide Web, het beschikbaar stellen van schijfruimte op een server en/of het leveren van internetconnectiviteit.

Artikel 26 - Hostingdiensten

1. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, kan niet worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima kan Zooma een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
2. Zooma kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Zooma zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de hostingdienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt. Eventuele afspraken over minimale beschikbaarheid worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).

Artikel 27 – Acceptabel gebruik

1. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Klant staat ervoor in dat hij alleen data invoert in de gehoste dienst die: (i) niet onwettig of discriminerend is en niet aanzet tot geweld; (ii) geen inbreuk maakt op enige eigendomsrechten, inclusief maar niet beperkt tot de auteursrechten, merkenrechten of bedrijfsgeheimen, van derden; (iii) geen inbreuk maakt op de privacy van derden; (iv) geen virussen, wormen, malware, Trojaanse paarden of andere schadelijke of destructieve inhoud bevat of installeert; en (v) geen spam is, noch andere onwettige handelingen bevordert of faciliteert.
2. Klant vrijwaart Zooma tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Zooma in opdracht van klant gehoste data, inbreuk maakt op een recht van die derde.

Artikel 28 – Notice and takedown

1. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Zooma steeds gerechtigd maatregelen te treffen. Klant zal diens data op eerste schriftelijke verzoek van Zooma onverwijld van de systemen van Zooma verwijderen, bij gebreke waarvan Zooma gerechtigd is de data zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Zooma is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van artikel 27.1 onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging maatregelen te nemen, waaronder het intrekken of beperken van toegangsrechten van de klant, onverminderd alle overige remedies die Zooma ter beschikking staan op grond van de overeenkomst en de wet. Overtreding van artikel 27.1 door klant rechtvaardigt buitengerechtelijke ontbinding van de overeenkomst door Zooma.
2. Van Zooma kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en de klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan.

Hoofdstuk IV. Onderhoud en support

De in dit hoofdstuk IV opgenomen bepalingen zijn van toepassing, naast de in hoofdstuk I opgenomen algemene bepalingen, wanneer Zooma voor klant diensten verricht op het gebied van onderhoud aan hardware of software of technische ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders bij het gebruik van hardware of software.

Artikel 29 – Onderhoud

1. Indien overeengekomen, verricht Zooma onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde hardware of software.
2. Zooma is uitsluitend gehouden tot het maken van nieuwe versies van software wanneer dit schriftelijk en expliciet is overeengekomen. Nieuwe versies van software worden ter beschikking gesteld naar goeddunken van Zooma. Drie maanden nadat een verbeterde versie beschikbaar is gesteld, is Zooma niet langer verplicht tot het herstellen van fouten in de vorige versie en tot het verlenen van support en/of onderhoud met betrekking tot een vorige versie.
3. De klant dient geconstateerde fouten in de software gedetailleerd te melden. Na ontvangst van de melding, zal Zooma zich naar haar beste vermogen inspannen de fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere, nieuwe versies van de software. Zooma is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan fouten.
4. De klant dient de gecorrigeerde of nieuwe versie van de software zelf te installeren, te organiseren, parametriseren, tunen, en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aan te passen.
5. Indien het onderhoud betrekking heeft op software die niet door Zooma aan de klant is geleverd, zal de klant, als Zooma dit voor het onderhoud noodzakelijk of wenselijk acht, de broncode en de technische documentatie van de

software ter beschikking stellen. De klant staat ervoor in dat hij hiertoe gerechtigd is. De klant verleent Zooma het recht om de software, inclusief de broncode en technische documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

6. Eventuele afspraken over serviceniveaus ten aanzien van onderhoud worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).

Artikel 30 – Wijziging onderhoudsvergoeding

1. Zooma is gerechtigd de periodieke vaste vergoeding die de klant op grond van de overeenkomst verschuldigd is voor onderhoud (de "onderhoudsvergoeding") eenzijdig aan te passen binnen de in dit artikel beschreven procedure en grenzen.
2. Zooma mag de onderhoudsvergoeding eenzijdig verhogen indien en voor zover de stijging aantoonbaar wordt veroorzaakt door een of meer van de volgende, objectief verifieerbare omstandigheden: (a) toegenomen onderhoudslast door software-aanpassingen, zoals aanpassingen van en/of uitbreidingen op de software, die leiden tot een aantoonbare en structurele stijging van de benodigde onderhoudscapaciteit; of (b) een gedocumenteerde en door Zooma aangetoonde stijging van de inkoopkosten voor externe diensten, licenties of infrastructuur die direct worden ingezet voor de levering van de onderhoudsdiensten ten opzichte van de inkoopkosten die golden ten tijde van het vaststellen van de meest recente onderhoudsvergoeding.
3. De verhoging van de onderhoudsvergoeding wordt berekend op basis van uitsluitend de daadwerkelijke en aantoonbare kostenstijging die toe te schrijven is aan de desbetreffende omstandigheid als bedoeld in het voorgaande artikellid. Zooma legt de berekening schriftelijk vast en stelt deze desgewenst beschikbaar aan de klant.
4. Zooma kan de onderhoudsvergoeding op grond van dit artikel maximaal eenmaal per twaalf (12) kalendermaanden aanpassen.
5. Zooma stelt de klant schriftelijk in kennis van een voorgenomen aanpassing van de onderhoudsvergoeding, uiterlijk dertig (30) kalenderdagen vóór de beoogde ingangsdatum van de aanpassing.
6. Toepassing van dit artikel laat de mogelijkheid van Zooma om prijzen aan te passen op grond van artikel 4.2 onverlet.

Artikel 31 – Support

Indien de dienstverlening van Zooma op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van hardware of software omvat, zal Zooma online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de hardware of software. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat Zooma in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Eventuele afspraken over serviceniveaus ten aanzien van support worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).

Hoofdstuk V. SaaS

De in dit hoofdstuk V opgenomen bepalingen zijn van toepassing, naast de in hoofdstuk I opgenomen algemene bepalingen, wanneer Zooma diensten verricht op het gebied van Software-as-a-Service (SaaS), waarmee wordt bedoeld dat Zooma 'op afstand' functionaliteit voor klant beschikbaar maakt via internet of een ander datanetwerk, zonder dat klant een fysieke drager of download van de onderliggende software ontvangt.

Artikel 32 – Aanvang

De door Zooma te verlenen SaaS vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS aan door terbeschikkingstelling door Zooma van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS. Klant draagt er zorg voor dat hij na het aangaan van de overeenkomst alle voor de opstartfase benodigde gegevens tijdig en compleet aanlevert.

Artikel 33 – Uitvoering SaaS

1. Zooma verricht de SaaS in opdracht van klant. Klant mag de SaaS uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Zooma beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Zooma verleende SaaS.
2. Zooma kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Zooma klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Zooma de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
3. Zooma kan de uitvoering van de SaaS voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Zooma is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
4. Zooma is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software, in objectcode noch in broncodevorm.

Artikel 34– Garantie SaaS

1. Zooma staat er niet voor in dat de SaaS foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Zooma zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende software betreft die door Zooma zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Zooma zijn gemeld. Zooma kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Zooma staat er niet voor in dat

fouten in de SaaS die niet door Zooma zelf is ontwikkeld, inclusief fouten die worden veroorzaakt door diensten en API's van derden, zullen worden verholpen. Zooma is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS in opdracht van klant is ontwikkeld, kan Zooma volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Zooma is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan fouten.

2. Zooma staat er niet voor in dat de SaaS steeds tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 35 – Aanvullende bepalingen

Hoofdstuk III (hostingdiensten) en artikel 31 (support) is van overeenkomstige toepassing op SaaS. Waar in hoofdstuk III wordt gesproken over 'hostingdienst' dient in dat geval 'SaaS' te worden gelezen.