

Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden en verwerkersbepalingen

JORO Solutions B.V.

Deze voorwaarden geven weer wat Opdrachtgevers juridisch van JORO Solutions mogen verwachten.

Versie: 1.0
Datum: december 2024
Auteur: JORO Solutions

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Algemene bepalingen	6
1.1 Definities.....	6
1.2 Over JORO Solutions B.V.....	10
1.3 Toepasbaarheid	10
1.4 Offertes.....	10
1.5 Totstandkoming van de overeenkomst.....	11
1.6 Uitvoering van de overeenkomst.....	12
1.6.1 Zorgvuldigheid	12
1.6.2 Termijn en specificaties	12
1.6.3 Derden	12
1.6.4 Informatieverstrekking	12
1.6.5 Scope van de werkzaamheden	12
1.7 Wijziging van de overeenkomst.....	12
1.7.1 Algemeen.....	13
1.7.2 Planning.....	13
1.7.3 Prijs.....	13
1.8 Opschorting	13
1.8.1 Gefaseerde oplevering.....	13
1.8.2 Tekortschieten in nakoming.....	13
1.8.3 Betaalverplichting.....	13
1.9 Duur van de overeenkomst.....	13
1.9.1 Abonnementen.....	14
1.10 Tussentijdse beëindiging.....	14
1.10.1 Overeenkomst Abonnement.....	14
1.10.2 Faillissement	14
1.11 Vergoeding	14
1.11.1 Verhoging bij prijsafspraken.....	15
1.11.2 Controle registeraccountant	15
1.12 Betaling	15
1.12.1 Termijn	15
1.12.2 Betalingsverzuim.....	15
1.12.3 Onmiddellijk opeisbaar	16
1.13 Personeel	16
1.14 Klachten.....	16
1.15 Aansprakelijkheid	16
1.15.1 Aansprakelijkheid meerdere opdrachtnemers.....	17
1.15.2 Directe schade	17
1.15.3 Digitaal verkeer	17
1.15.4 Opzet of grove schuld	17
1.16 Vrijwaringen en garanties	17
1.16.1 Vrijwaring bij tekortkoming.....	18

1.16.2	Garanties.....	18
1.17	<i>Overmacht</i>	18
1.17.1	Opschorting	18
1.17.2	Gedeeltelijke nakoming	18
1.18	<i>Vervaltermijn vorderingsrechten</i>	18
1.19	<i>Geheimhouding</i>	19
1.19.1	Wettelijke verplichting	19
1.19.2	Intellectuele eigendomsrechten	19
1.19.3	Gebruiksrecht	19
1.19.4	Deliverables	19
1.19.5	Intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever.....	20
1.20	<i>Schadevergoeding</i>	20
1.20.1	Werving en Overname Personeel	20
1.21	<i>Geschillen</i>	20
1.22	<i>Bijzondere bepalingen</i>	20
1.23	<i>Implementatie</i>	20
1.24	<i>Service</i>	21
1.25	<i>Support en Consultancy</i>	21
1.26	<i>Salaris</i>	21
1.26.1	Salaris.....	21
1.26.2	Implementatie	21
1.27	<i>All-in Consultancy</i>	21
1.27.1	Support	22
1.27.2	All-in Consultancy	22
1.27.3	All-in Consultancy op basis van een abonnement	22
1.27.4	All-in Consultancy op basis van een strippenkaart	22
1.27.5	Beschikbaarheid.....	22
1.27.6	Responsetijd en prioriteitstelling	23
1.27.7	Eerste Lijn Support/ All-in Consultancy versus Tweede Lijn Support	23
2.	Consultancy	23
2.1	<i>Intake</i>	23
2.2	<i>Beheer (Functioneel Beheer)</i>	24
2.3	<i>Beheer</i>	24
2.4	<i>Nacalculatie</i>	24
2.5	<i>Beschikbaarheid</i>	24
2.6	<i>Responsetijd en prioriteitstelling</i>	25
2.7	<i>Functioneel Beheer versus Consultancy</i>	25
2.8	<i>Intake</i>	25
3.	Oplossingen voor Data en Software Oplossingen	26
3.1	<i>Service</i>	26
3.2	<i>Support</i>	26
3.3	<i>Data ophalen</i>	26
3.4	<i>Monitoring en foutenlogs</i>	27

3.5	<i>Koppelingen</i>	27
3.6	<i>Data freshness en data retention</i>	27
3.7	<i>Serverruimte en Uptime</i>	27
3.8	<i>Usage</i>	28
3.9	<i>Development Oplossingen</i>	28
3.10	<i>Intake (Initiatiefase)</i>	28
3.11	<i>Studie</i>	28
3.12	<i>Gefaseerde Uitvoer</i>	29
3.13	<i>Service</i>	29
3.14	<i>Nieuwe Features</i>	29
3.15	<i>Testen en Acceptatie</i>	29
3.16	<i>Geen Service</i>	29
3.17	<i>Support</i>	30
3.18	<i>Inspanningsverbintenis</i>	30
3.19	<i>Buiten werking stellen</i>	30
4.	Prijzen	30
4.1	<i>Tariefstructuur</i>	30
4.2	<i>Abonnementskosten</i>	31
4.3	<i>Gereduceerd tarief</i>	31
4.4	<i>Staffels</i>	31
4.5	<i>Verlenging en opzegtermijn</i>	31
4.6	<i>Indexatie</i>	31
4.7	<i>Doorberekenen van tijd</i>	31
4.8	<i>Vorbereidende werkzaamheden</i>	32
4.9	<i>Reiskosten en werktijden</i>	32
4.10	<i>Afmelden ingeplande Consultants</i>	32
4.11	<i>Facturatie</i>	32
4.12	<i>Gebruiksrecht</i>	32
5.	Standaardbepalingen voor verwerking persoonsgegevens	33
5.1	<i>Rolverdeling</i>	33
5.2	<i>Garantie opdrachtgever</i>	33
6.	Beveiliging	34
6.1	<i>Garantie JORO Solutions B.V.</i>	34
6.2	<i>Uitsluiting bijzondere categorieën persoonsgegevens</i>	34
6.3	<i>Acceptatie door Opdrachtgever</i>	34
6.4	<i>Aanvullende maatregelen</i>	34
7.	Inbreuken	34

7.1	<i>Informereren</i>	34
7.2	<i>Melden</i>	34
7.3	<i>Medewerking</i>	35
7.4	<i>Geheimhouding</i>	35
7.5	<i>Beëindiging</i>	35
8.	Rechten betrokkenen, DPIA en auditrechten	35
8.1	<i>Medewerking</i>	35
8.2	<i>Gegevensbeschermingseffectbeoordeling</i>	35
8.3	<i>Audit</i>	36
8.4	<i>Uitkomsten audit</i>	36
8.5	<i>Kosten</i>	36
9.	Subverwerkers	36
9.1	<i>Buiten de EER</i>	36
9.2	<i>Tegenstrijdigheid</i>	37
9.3	<i>Wijzigingen</i>	37

1. Algemene bepalingen

1.1 Definities

In dit document worden de volgende termen in de hieronder gedefinieerde betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

AFAS Profit: AFAS Profit is enterprise resource planning (hierna: ERP) software van AFAS. Voor een uitgebreide omschrijving van AFAS Profit en de mogelijkheden die AFAS biedt kunt u contact opnemen met JORO Solutions B.V of de website van AFAS raadplegen (<https://www.afas.nl/software/erp>).

Algemene Voorwaarden: De algemene voorwaarden van JORO Solutions B.V, waarbij steeds de meest recente versie geldt tussen JORO Solutions B.V en enige andere persoon of partij. De meest recente versie is te vinden op de website van JORO Solutions B.V (<https://www.JORO Solutions.nl/algemene-voorwaarden/>).

Business Intelligence (BI): De vertaalslag van ruwe data naar leesbare en bruikbare informatie.

Consultancy: Dienstverlening waarbij JORO Solutions B.V Consultants beschikbaar stelt aan de Opdrachtgever. Dit kan op verschillende manieren plaatsvinden:

1. De Opdrachtgever kan door Eerste Lijn Support te benaderen direct in contact komen met Consultants.
 2. Consultancy kan onderdeel zijn van een offerte voor Software.
 3. Consultancy kan onderdeel zijn van een traject voor de implementatie van AFAS Profit, salarisverwerking, en oplossingen voor data.
 4. Consultancy kan als zelfstandige dienst aan de Opdrachtgever worden aangeboden.
- Consultants: Medewerkers van JORO Solutions B.V met specifieke kwalificaties en expertise op diverse niveaus.
 - Dashboards: Dashboards zoals Microsoft Power BI, Qlik, Tableau en/of op maat gemaakte dashboards gebaseerd op andere technologieën.
 - Data Engineers: Medewerkers bij JORO Solutions B.V die gespecialiseerd zijn in oplossingen voor data.
 - Databronst(e)em(en): Software van derden (zoals AFAS, Salesforce, Google Analytics, Facebook) die met behulp van (standaard) koppelingen worden ontsloten en beschikbaar worden gemaakt in een Datawarehouse.
 - Datawarehouse(s): Een (relationele) database, datapool of ander softwaresysteem waarin ge-extraheerde data wordt getransformeerd (oftewel geprepareerd voor specifieke doeleinden) en opgeslagen voor gebruik.
 - Development Oplossingen: Dienstverlening waarbij JORO Solutions B.V (nieuwe) software ontwikkelt op basis van vooraf overeengekomen specificaties.
 - Extract, Transform & Load (ETL): Het proces van (1) het extraheren van data uit bestaande softwaresystemen ("Extract"), (2) het omzetten van data in een logische en breed bruikbare datawarehouse ("Transform"), en (3) het beschikbaar maken van de datawarehouse op een veilige en duurzame wijze ("Load").

- **Fouten/Bug(s):** Het substantieel niet voldoen van software aan de door JORO Solutions B.V schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, in geval van Development, aan het schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout of bug is uitsluitend sprake indien de Opdrachtgever deze kan aantonen en de fout of bug reproduceerbaar is. De Opdrachtgever is verplicht fouten en bugs onverwijld te melden bij JORO Solutions B.V. Het ontbreken van compatibiliteit wordt niet als fout of bug aangemerkt.

Functioneel Beheer

De dienstverlening van JORO Solutions B.V waarbij JORO Solutions B.V voorziet in functioneel beheer, oftewel het specificeren van de IT-services, het aansturen van de realisatie daarvan, en het beheer van bedrijfsinformatie. JORO Solutions B.V biedt deze dienstverlening niet alleen voor AFAS, maar in brede zin voor verschillende ERP-systemen.

Geregistreeerde Gebruikers

Om supportaanvragen zo efficiënt mogelijk af te handelen, werkt JORO Solutions B.V met zogenaamde Geregistreeerde Gebruikers. Hierdoor kan de Opdrachtgever de contactmomenten met JORO Solutions B.V beheren. Geregistreeerde Gebruikers zijn medewerkers van Opdrachtgevers van JORO Solutions B.V die geregistreerd staan bij het Klantportaal van JORO Solutions B.V. Alleen Geregistreeerde Gebruikers kunnen verzoeken om Support of Service indienen via het Klantportaal van JORO Solutions B.V. Indien een al bij JORO Solutions B.V bekende contactpersoon namens een Opdrachtgever contact opneemt met JORO Solutions B.V, kan deze persoon zichzelf autoriseren als Geregistreeerde Gebruiker. Indien een persoon niet als contactpersoon of Geregistreeerde Gebruiker bekend is, zal JORO Solutions B.V bij de Opdrachtgever nagaan of de betreffende persoon als Geregistreeerde Gebruiker kan worden geregistreerd alvorens Support te verlenen.

Intellectuele Eigendomsrechten

Alle rechten voortvloeiend uit onder meer de Nederlandse Auteurswet, waaronder rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, evenals rechten op knowhow en eenlijnsprestaties.

JORO Solutions B.V, de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

Koppeling(en)

Koppelingen en uitbreidingen zijn softwaretoepassingen die door JORO Solutions B.V zijn ontwikkeld en/of eigendom zijn van JORO Solutions B.V en in licentie worden uitgegeven. Het betreft software die met name tussen AFAS Profit en andere programmatuur data kan uitwisselen. Koppelingen synchroniseren minimaal twee systemen met elkaar (databron- en doelsysteem).

Medewerkers

Medewerkers zijn Consultants, Data Engineers, Software Engineers en andere personen in dienst van JORO Solutions B.V, evenals freelancers, ingeleende krachten, tijdelijke krachten, uitzendkrachten en zelfstandige beroepsbeoefenaars.

Offerte

Een aan een Opdrachtgever geadresseerde brief of e-mail met een aanbieding/offerte van JORO Solutions B.V voor de Opdrachtgever.

Ontwerp

Een technisch of functioneel ontwerp (TO/FO), opgenomen in een document dat doorgaans wordt opgesteld bij de start van een traject voor een Development Oplossing. Het FO kan onder andere de doorlooptijd van een project, doelstellingen, verdeling van verantwoordelijkheden en technische specificaties beschrijven. Aan het FO kunnen geen rechten worden ontleend. Indien een FO wijzigt buiten toedoen van JORO Solutions B.V, of door omstandigheden die niet te voorzien waren door JORO Solutions B.V, zal een offerte die ten grondslag ligt aan het FO niet meer bindend zijn voor JORO Solutions B.V.

Opdrachtgever

De wederpartij van JORO Solutions B.V aan wie de Offerte is geadresseerd en/of die met JORO Solutions B.V een Overeenkomst aangaat.

Oplevering

Eén van de volgende situaties: (1) een als zodanig door JORO Solutions B.V benoemd moment, (2) een als zodanig overeengekomen moment tussen Opdrachtgever en JORO Solutions B.V, of (3) het moment waarop software definitief aan de Opdrachtgever wordt overgedragen of een project wordt opgeleverd, waarbij uit de feiten en omstandigheden kan worden herleid dat de software of een project is opgeleverd of voltooid.

Oplossingen voor Data:

Hieronder vallen de koppelingen tussen verschillende software (eventueel aangevuld met Development Oplossingen en/of Consultancy) en de (standaard) uitbreidingen (op AFAS).

Power BI Pro:

Power BI Pro is een product van Microsoft voor het visualiseren en aggregeren van data in leesbare dashboards. De vertaalslag van ruwe data naar leesbare informatie wordt Business Intelligence (hierna: BI) genoemd. JORO Solutions B.V beschikt over specialistische kennis voor de implementatie van Power BI Pro en het gebruik van Power BI Pro met behulp van Koppelingen.

Projectplan:

Een geschreven document (dit kan ook een e-mail zijn) dat wordt gebruikt bij de implementatie van AFAS Profit en Koppelingen. Een Projectplan bevat doorgaans: een planning, doelstellingen, scope van het implementatietraject en een verdeling van de verantwoordelijkheden. Voor kleinere opdrachten kan een Projectplan een verslag of puntsgewijze samenvatting zijn van een (intake)gesprek, dat per e-mail naar de Opdrachtgever wordt verzonden. Aan het Projectplan kunnen alleenrechten worden ontleend als JORO Solutions B.V in het Projectplan schriftelijk uitdrukkelijke toezeggingen heeft gedaan.

Salarisverwerking:

Dienstverlening waarbij JORO Solutions B.V via AFAS Profit de salarisverwerking voor de Opdrachtgever verzorgt.

Service:

Service is (extra) dienstverlening die onder bepaalde voorwaarden wordt verleend bij specifieke diensten en producten. Service verschilt van Support omdat Support altijd op basis van nacalculatie aan de Opdrachtgever wordt doorberekend, terwijl Service dat niet is.

Software Engineers:

Medewerkers bij JORO Solutions B.V die zich kwalificeren als Software Engineers en zich bezighouden met de ontwikkeling van software.

Software Oplossingen:

Off-the-shelf softwareoplossingen die niet primair gericht zijn op het converteren van data. Onder deze verzamelnaam vallen onder andere uitbreidingen op AFAS zoals de Velio-app, evenals diverse andere softwareoplossingen die door JORO Solutions B.V worden aangeboden.

Solutions:

Een verzamelterm voor Koppelingen, Development Oplossingen (maatwerk), en Oplossingen voor Data van JORO Solutions B.V.

Specificatie(s):

Software en standaard Koppelingen worden beschreven in een technische Specificatie, waarin een beschrijving wordt gegeven van het Product. Aan de Specificatie kunnen geen rechten worden ontleend.

All-in Consultancy:

Dienstverlening van JORO Solutions B.V waarbij onder anderen Support wordt verleend.

Support, Eerste Lijn:

Eerste Lijn Support is Support die met een hoge beschikbaarheid kan worden verleend via telefoon, chat, het Klantportaal en/of e-mail. Eerste Lijn Support is beschikbaar als Support en als All-in Consultancy. Eerste Lijn Support wordt doorberekend tegen normale Consultancy-tarieven, tenzij het onderdeel uitmaakt van All-in Consultancy.

Support, Tweede Lijn:

Tweede Lijn Support wordt ingeschakeld wanneer de Consultants van Eerste Lijn Support geen passende oplossing kunnen bieden. Dit kan het geval zijn wanneer de hulpvraag de expertise van de Eerste Lijn overstijgt of wanneer een uitgebreide inzet van Consultants (eventueel op locatie) nodig is. Over het algemeen zijn medewerkers met specifiekere kennis beperkter beschikbaar, en daarom dient tijd te worden ingepland. Dit gebeurt in overleg met de contactpersoon (doorgaans een Geregistreeerde Gebruiker) bij de Opdrachtgever. JORO Solutions B.V streeft ernaar om een technische Consultant binnen 30 dagen in te plannen. De planning is afhankelijk van de omvang en complexiteit van de opdracht, en de beschikbaarheid van de technische Consultant(s).

Support:

Support betreft reguliere Eerste Lijn Support en Eerste Lijn Support op basis van een All-in Consultancy-contract. Support wordt op urenbasis aan de Opdrachtgever doorberekend.

1.2 Over JORO Solutions B.V

JORO Solutions B.V is een organisatie bestaande uit AFAS-consultants, Data- en Software Engineers. JORO Solutions B.V houdt zich bezig met AFAS en met data. JORO Solutions B.V is tevens een zogeheten ETL-specialist en (maatwerk) softwarehuis. ETL staat voor Extract, Transfer & Load. Dit houdt in:

1. Het extraheren van data uit databronnen (zoals bijvoorbeeld AFAS).
2. Het transformeren van deze data naar een logische en breed toepasbare datawarehouse.
3. Het beschikbaar maken van deze data voor gebruik op een efficiënte, privacy bestendige en veilige wijze.

JORO Solutions B.V biedt haar diensten onder andere aan in de vorm van:

- **Data-ontsluitingen** die gericht zijn op het toegankelijk maken van data uit software van derden (bijvoorbeeld door deze data te visualiseren in een dashboard).
- **(Standaard) koppelingen** die processen binnen een organisatie verbeteren door data te synchroniseren tussen verschillende systemen.
- **Maatwerkoplossingen**, zoals specifieke koppelingen, dataontsluitingen, synchronisaties of andere op maat gemaakte diensten.
- **Standaard uitbreidingen** op AFAS voor een verbeterde functionaliteit.

1.3 Toepasbaarheid

Deze algemene voorwaarden beschrijven de service die Opdrachtgevers van JORO Solutions B.V kunnen verwachten. Daarnaast wordt in dit document uiteengezet hoe JORO Solutions B.V en haar Opdrachtgevers gezamenlijk kunnen zorgen voor een optimale samenwerking en het behalen van de beste resultaten. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere rechtsverhouding tussen JORO Solutions B.V en de Opdrachtgever, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van eventuele algemene, inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij JORO Solutions B.V hier schriftelijk mee heeft ingestemd.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat de Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij het sluiten van de overeenkomst op dat punt voor ogen hadden blijven de overige bepalingen volledig van kracht. JORO Solutions B.V en de Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om vervangende bepalingen op te stellen, waarbij zoveel mogelijk wordt uitgegaan van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen.

1.4 Offertes

De door JORO Solutions B.V uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend. JORO Solutions B.V is slechts gebonden aan een offerte indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij

schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Gegevens vermeld op afbeeldingen, websites, offertes, reclamemateriaal, e.d. zijn niet bindend, tenzij JORO Solutions B.V dit uitdrukkelijk schriftelijk heeft aangegeven.

Offertes van JORO Solutions B.V zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever garandeert dat alle essentiële informatie voor de opzet en eventuele uitvoering van de opdracht naar beste weten is verstrekt.

Tenzij anders aangegeven, zijn de in offertes vermelde prijzen exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, evenals eventuele kosten in het kader van de overeenkomst, zoals reis- en verblijfskosten of opdracht gebonden uitgaven. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van de offerte, is JORO Solutions B.V hieraan niet gebonden.

Een samengestelde prijsopgave verplicht JORO Solutions B.V niet tot het uitvoeren van een deel van de opdracht tegen een evenredig deel van de opgegeven prijs. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige of vervolgoopdrachten.

1.5 Totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst tussen JORO Solutions B.V en de Opdrachtgever komt tot stand nadat deze (digitaal) is ondertekend of schriftelijk door beide partijen is bevestigd. Elke overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever voldoende is gebleken of gewaarborgd.

JORO Solutions B.V behoudt zich het recht voor om de Opdrachtgever te vragen voldoende zekerheid te stellen. De vertegenwoordiger van de Opdrachtgever staat ervoor in dat hij of zij volledig bevoegd is om namens de Opdrachtgever op te treden en de overeenkomst aan te gaan.

Als de Opdrachtgever JORO Solutions B.V verzoekt om onmiddellijk te starten met het verrichten van werkzaamheden en JORO Solutions B.V hiermee instemt, komt op het moment van instemming door JORO Solutions B.V een Overeenkomst tot stand tussen JORO Solutions B.V en Opdrachtgever. Deze Overeenkomst is echter vrijblijvend voor JORO Solutions B.V tot het moment dat JORO Solutions B.V de Opdrachtgever een Offerte heeft gestuurd en deze is getekend. De Overeenkomst tussen JORO Solutions B.V en Opdrachtgever wordt gevormd door: de Offerte, deze voorwaarden en eventuele aanvullende schriftelijk overeengekomen bedingen, en de bijlagen in relatie tot de verwerking van persoonsgegevens.

Elke Overeenkomst wordt uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door JORO Solutions B.V en niet door, of vanwege, een individuele medewerker. Voorstaande geldt ongeacht of de Opdrachtgever de Overeenkomst uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaalde medewerker(s). De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk van toepassing uitgesloten voor zover zij in strijd zijn met onderhavige bepaling.

1.6 Uitvoering van de overeenkomst

1.6.1 Zorgvuldigheid

JORO Solutions B.V zal de te verrichten Diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren dan wel leveren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd. Bij het verrichten van de werkzaamheden wordt een redelijke mate van zorgvuldigheid en deskundigheid betracht. Hieronder mag worden verstaan de zorgvuldigheid en deskundigheid die van een dienstverlener mag worden verwacht.

1.6.2 Termijn en specificaties

JORO Solutions B.V zal zich inspannen om de Diensten binnen de overeengekomen termijn en in overeenstemming met de overeengekomen specificaties te leveren. Alle opgegeven termijnen dienen echter slechts als richtlijn en zijn niet fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

1.6.3 Derden

Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. De toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden. Als en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, kan JORO Solutions B.V (bepaalde) werkzaamheden wel laten verrichten door derden, waaronder zelfstandigen en freelancers.

1.6.4 Informatieverstrekking

De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan JORO Solutions B.V aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan JORO Solutions B.V worden verstrekt. Als de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan JORO Solutions B.V zijn verstrekt, heeft JORO Solutions B.V het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. JORO Solutions B.V is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat JORO Solutions B.V is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

1.6.5 Scope van de werkzaamheden

Als JORO Solutions B.V op verzoek of met voorafgaande instemming van de Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan JORO Solutions B.V worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van JORO Solutions B.V.

1.7 Wijziging van de overeenkomst

1.7.1 Algemeen

Als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen of een nieuwe Offerte opstellen. Als partijen hierbij gebruik maken van e-mail om afspraken schriftelijk overeen te komen, doet dat niet af aan de geldigheid van de Overeenkomst.

1.7.2 Planning

De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, als de partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

1.7.3 Prijs

Als de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal JORO Solutions B.V de Opdrachtgever hierover vooraf inlichten. Als een vaste vergoeding is overeengekomen, zal JORO Solutions B.V daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van deze vergoeding tot gevolg heeft.

1.8 Opschorting

1.8.1 Gefaseerde oplevering

Als is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan JORO Solutions B.V de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

1.8.2 Tekortschieten in nakoming

JORO Solutions B.V is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, als JORO Solutions B.V door de Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor schade, of gegronde vrees heeft dat Opdrachtgever niet kan voldoen aan zijn betalingsverplichting.

1.8.3 Betaalverplichting

Opschorting ontslaat de Opdrachtgever nimmer van enige betalingsverplichting van al door JORO Solutions B.V geleverde Diensten. Onder het tekortschieten in nakoming van de Overeenkomst door de Opdrachtgever valt ook het niet binnen redelijke termijn reageren op contactverzoeken, zoals e-mailberichten, wat ervoor zorgt dat JORO Solutions B.V de Diensten niet (binnen redelijke termijn) kan uitvoeren. Zodra Opdrachtgever alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal JORO Solutions B.V de opschorting opheffen.

1.9 Duur van de overeenkomst

De duur van een Overeenkomst is afhankelijk van de werkzaamheden die JORO Solutions B.V verricht, de afspraken die partijen maken, en de daaruit voortvloeiende inhoud van de Offerte. Bij Diensten, te weten: Consultancy en Oplossingen voor Data, en Development

Oplossingen kan de duur van de werkzaamheden worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die JORO Solutions B.V verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. JORO Solutions B.V kan daarom niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor de uitvoering van de opdracht zal zijn. JORO Solutions B.V gaat hiervoor doorgaans doorlopende contracten aan zonder opzegtermijn (per direct opzegbaar) voor de Opdrachtgever.

1.9.1 Abonnementen

De Overeenkomst tussen partijen voor Oplossingen voor Data (waaronder ook uitbreidingen), Functioneel Beheer, Salarisverwerking, en All-in Consultancy wordt, tenzij anders overeengekomen, aangeboden voor de duur van minimaal twaalf te betalen maanden. De Overeenkomst kan met een opzegtermijn van twee maanden voorafgaand aan de einddatum worden opgezegd. Daarna wordt het contract met een jaar verlengd.

1.10 Tussentijdse beëindiging

Partijen kunnen de Overeenkomsten zonder vaste looptijd voortijdig eenzijdig en zonder opzegtermijn beëindigen. JORO Solutions B.V mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als, ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. JORO Solutions B.V behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra werkzaamheden met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

1.10.1 Overeenkomst Abonnement

Een Overeenkomst die voor een minimale vaste duur is aangegaan (bijvoorbeeld een abonnement of een Overeenkomst die is gebaseerd op een minimale termijn) kan niet tussentijds worden opgezegd. Als de vaste termijn van de Overeenkomst is verlopen, wordt het contract stilzwijgend met één (1) jaar verlengd (of als de overeengekomen duur korter was) met eenzelfde periode als initieel overeengekomen. De Overeenkomst met een minimale vaste duur kan tot twee (2) maanden voorafgaand aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst worden opgezegd.

1.10.2 Faillissement

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen. Bij vooruitbetaalde abonnementen resulteert een opzegging bij faillissement van de Opdrachtgever niet in een recht op terugbetaling voor de Opdrachtgever.

1.11 Vergoeding

Opdrachtgever is aan JORO Solutions B.V de vergoedingen verschuldigd welke zijn overeengekomen in de Overeenkomst. De Overeenkomst, met name de Offerte, kan verwijzen naar de algemene tarieven van JORO Solutions B.V, en deze kunnen jaarlijks worden verhoogd. Alle aan JORO Solutions B.V verschuldigde vergoedingen zijn, voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, gesteld in euro, exclusief omzetbelasting en overige

heffingen. De vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, jaarlijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Diensten. De vergoeding wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van JORO Solutions B.V, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan één (1) maand zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een vaste vergoeding overeenkomen. Als geen vaste vergoeding wordt overeengekomen, zal de vergoeding worden vastgesteld op grond van nacalculatie.

1.11.1 Verhoging bij prijsafspraken

Als JORO Solutions B.V met de Opdrachtgever een vaste vergoeding of uurtarief overeenkomt, is JORO Solutions B.V niettemin gerechtigd tot verhoging van deze vergoeding of dit tarief. Als JORO Solutions B.V kan aantonen dat tussen het moment van aanbidding en levering bijvoorbeeld lonen of prijzen aanmerkelijk zijn gewijzigd, is zij gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen. Bovendien mag JORO Solutions B.V de vergoeding verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de Overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan JORO Solutions B.V, dat in redelijkheid niet van JORO Solutions B.V mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding. JORO Solutions B.V zal de Opdrachtgever het voornemen tot verhoging van de vergoeding of het tarief schriftelijk kenbaar maken. JORO Solutions B.V zal daarbij de omvang van de verhoging en de datum waarop deze zal ingaan vermelden.

1.11.2 Controle registeraccountant

Als de Opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van JORO Solutions B.V, zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

1.12 Betaling

1.12.1 Termijn

Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, onder vermelding van het factuurnummer, tenzij door JORO Solutions B.V op de factuur een andere betalingstermijn is aangegeven. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

1.12.2 Betalingsverzuim

Als de Opdrachtgever, na een betalingsherinnering en een aanmaning, in gebreke blijft in de betaling, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. JORO Solutions B.V zal altijd overgaan tot het sturen van een betalingsherinnering en een aanmaning, tenzij uit gedragingen of mededelingen van de Opdrachtgever blijkt dat betaling niet zal volgen. De Opdrachtgever is dan de wettelijke rente verschuldigd over het opeisbare bedrag. De rente

over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

Als de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. In ieder geval is de Opdrachtgever, in het geval van een geldvordering, incassokosten verschuldigd. Deze incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals geadviseerd door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken. Als JORO Solutions B.V hogere kosten heeft gemaakt, die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking. Eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke invorderingskosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

JORO Solutions B.V heeft het recht de door de Opdrachtgever gedane betalingen in de eerste plaats te laten strekken ter vermindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente, en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

1.12.3 Onmiddellijk opeisbaar

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever, zijn de vorderingen van JORO Solutions B.V op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

1.13 Personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met personeel over indiensttreding onderhandelen, anders dan na overleg met de wederpartij. Als een van de partijen deze bepaling niet respecteert, ontstaat een recht op schadevergoeding. Zie ook 1.20.1 hierna.

1.14 Klachten

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan JORO Solutions B.V. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat JORO Solutions B.V in staat is adequaat te reageren. Als een klacht gegrond is, zal JORO Solutions B.V de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

1.15 Aansprakelijkheid

JORO Solutions B.V is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door JORO Solutions B.V van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij de uitvoering in het kader van de opdrachten mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van de vergoeding die JORO Solutions B.V voor zijn werkzaamheden van de Opdrachtgever heeft ontvangen. Bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot de over de laatste zes maanden ontvangen vergoeding.

Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW kan de Opdrachtgever geen beroep meer doen op een tekortkoming in de prestatie van de Opdrachtnemer, wanneer de Opdrachtgever niet schriftelijk heeft geprotesteerd binnen 30 dagen nadat de Opdrachtgever de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalst na verloop van 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de schade is ontstaan.

1.15.1 Aansprakelijkheid meerdere opdrachtnemers

Zijn er meer personen die samen een overeenkomst van opdracht hebben gekregen van de Opdrachtgever, dan zijn zij in beginsel ieder afzonderlijk voor de gehele opdracht aansprakelijk, tenzij de betreffende tekortkoming een van deze personen niet kan worden toegerekend.

1.15.2 Directe schade

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van JORO Solutions B.V aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan JORO Solutions B.V toegerekend kunnen worden;
- Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade zoals bedoeld in deze voorwaarden.

Partijen zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

1.15.3 Digitaal verkeer

JORO Solutions B.V is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van e-mail en/of internet. In geval van twijfel over de inhoud of verzending van e-mail zijn de data-uittreksels uit de computersystemen van JORO Solutions B.V bepalend.

1.15.4 Opzet of grove schuld

De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van een partij of, voor zover toerekenbaar aan een partij, zijn medewerkers en/of door die partij ingeschakelde derden die onder gezag van die partij staan.

1.16 Vrijwaringen en garanties

De Opdrachtgever vrijwaart JORO Solutions B.V voor:

- Aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt;

- Negatieve gevolgen als resultaat van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer van software, databestanden, producten en materialen door de Opdrachtgever;
- Aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de Opdrachtgever toerekenbaar zijn.

1.16.1 Vrijwaring bij tekortkoming

Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en er wordt een vordering tegen JORO Solutions B.V ingesteld door derden of een dergelijke situatie dreigt te ontstaan, zal Opdrachtgever JORO Solutions B.V vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, kosten en aansprakelijkheid die voor JORO Solutions B.V als gevolg van of in verband met de betreffende tekortkoming en vordering mocht(en) ontstaan.

1.16.2 Garanties

Indien Opdrachtgever aan JORO Solutions B.V informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat hierdoor geen inbreuk op eigendom of auteursrechten van derden wordt gemaakt, en ook dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

1.17 Overmacht

Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden 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 hun rekening komt. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop JORO Solutions B.V geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor JORO Solutions B.V niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. JORO Solutions B.V heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, als de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat JORO Solutions B.V zijn verplichtingen had moeten nakomen.

1.17.1 Opschorting

Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Als deze periode langer duurt dan twee maanden is iedere partij gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

1.17.2 Gedeeltelijke nakoming

Als JORO Solutions B.V ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is JORO Solutions B.V gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden de vergoeding te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

1.18 Vervaltermijn vorderingsrechten

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welken hoofde ook op JORO Solutions B.V in verband met het verrichten van werkzaamheden door JORO Solutions B.V in ieder geval na twee (1) jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

1.19 Geheimhouding

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van dit contract van kracht. De geheimhoudingsplicht in dit artikel geldt niet voor informatie:

- Die al openbaar was voordat de Opdrachtnemer deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de Opdrachtnemer die door de Opdrachtnemer openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht
- Die door de Opdrachtnemer openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht.

1.19.1 Wettelijke verplichting

Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, een Partij gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en die Partij zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de betreffende Partij niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

1.19.2 Intellectuele eigendomsrechten

Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het doel waarvoor de resultaten van de werkzaamheden zijn verstrekt.

1.19.3 Gebruiksrecht

Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde blijven de Intellectuele Eigendomsrechten op Diensten berusten bij JORO Solutions B.V. Gedurende de Overeenkomst verleent JORO Solutions B.V aan Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht de Dienst binnen zijn eigen onderneming en voor de overeengekomen doelstellingen te gebruiken.

1.19.4 Deliverables

Alle door JORO Solutions B.V verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming

van JORO Solutions B.V worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit. De Opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Opdrachtgever mag aanduidingen van rechthebbenden met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

1.19.5 Intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever

De Intellectuele Eigendomsrechten op al het materiaal dat Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst aan JORO Solutions B.V ter beschikking stelt, blijft berusten bij Opdrachtgever of bij de derde van wie Opdrachtgever het recht heeft verkregen het materiaal aan JORO Solutions B.V ter beschikking te stellen. Opdrachtgever verleent JORO Solutions B.V het recht deze materialen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken. De bovenstaande beperkingen op de rechten van Opdrachtgever gelden niet voor Development Oplossingen. Na oplevering van de Development Oplossing of beëindiging van de Overeenkomst die ten grondslag ligt aan de Development Oplossing zal JORO Solutions B.V het recht behouden de broncode te hergebruiken. De overige eigendomsrechten komen toe aan de Opdrachtgever.

1.20 Schadevergoeding

1.20.1 Werving en Overname Personeel

Indien de Opdrachtgever tijdens een Overeenkomst met JORO Solutions B.V actief personeel probeert te werven bij JORO Solutions B.V, of een werknemer van JORO Solutions B.V overneemt na afloop van een dergelijke overeenkomst, is de Opdrachtgever onmiddellijk een redelijke vergoeding verschuldigd aan JORO Solutions B.V. Bij overtreding van bepalingen met betrekking tot Geheimhouding of Intellectuele eigendomsrechten zal de Opdrachtgever tevens een schadevergoeding aan JORO Solutions B.V verschuldigd zijn.

1.21 Geschillen

Op elke overeenkomst tussen JORO Solutions B.V en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De rechter in de vestigingsplaats van JORO Solutions B.V is bij uitsluiting bevoegd om van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg te beslechten.

1.22 Bijzondere bepalingen

1.23 Implementatie

Een implementatietraject van AFAS Profit wordt door JORO Solutions B.V uitgevoerd aan de hand van een vooraf overeengekomen Projectplan. De implementatie wordt gemonitord tot en met de oplevering. Voor de uitvoering van de implementatie wordt Consultancy ingezet. JORO Solutions B.V is verantwoordelijk voor de volledige en correcte realisatie van de afspraken in het Projectplan indien JORO Solutions B.V hiermee expliciet vooraf akkoord is gegaan. Afwijkingen kunnen echter optreden bij omstandigheden buiten de schuld van JORO Solutions B.V, zoals:

1. Niet-voorzienbare situaties voorafgaand aan het implementatietraject, die de duur van het traject aanzienlijk verlengen;
2. Onvolledige of onjuiste informatieverstrekking door de Opdrachtgever (bewust of onbewust);
3. Overmachtssituaties.

1.24 Service

Het repareren van Bugs/Fouten die binnen 30 dagen na Oplevering bij JORO Solutions B.V worden gemeld, valt onder Service. Dit geldt niet indien JORO Solutions B.V expliciet een voorbehoud heeft gemaakt in het Projectplan. Het corrigeren van Bugs/Fouten in software van derden of fouten buiten toedoen van JORO Solutions B.V valt niet onder Service.

1.25 Support en Consultancy

Elke wens van de Opdrachtgever die buiten het overeengekomen Projectplan valt en niet kwalificeert als Service, wordt uitgevoerd als Consultancy.

1.26 Salaris

JORO Solutions B.V biedt de mogelijkheid om in AFAS Profit van de Opdrachtgever de Salarisverwerking te verzorgen. Dit gebeurt binnen de digitale omgeving van de Opdrachtgever, waarbij JORO Solutions B.V niet optreedt als serviceorganisatie in de zin van ISAE3402. De urenadministratie wordt doorgaans door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd (met mogelijk gebruik van JORO Solutions B.V -software), terwijl JORO Solutions B.V loonstroken genereert die door de organisatie naar medewerkers worden verstuurd. Hiervoor wordt een maandelijkse vergoeding in rekening gebracht.

1.26.1 Salaris

Salaris wordt aangeboden in verschillende varianten:

- Salarisverwerking op basis van nacalculatie;
- Salarisverwerking op abonnementsbasis (minimaal een jaarcontract) tegen een gereduceerd tarief.

Binnen de contracten zijn er twee opties:

- Salarisverwerking inclusief mutaties;
- Salarisverwerking exclusief mutaties.

De specificatie van inclusieve en exclusieve mutaties wordt in de Offerte uitgewerkt. Overige werkzaamheden worden uitgevoerd als Consultancy en zijn onderhevig aan het uurtarief van de betreffende Consultant.

1.26.2 Implementatie

Voorafgaand aan de implementatie van Salarisverwerking door JORO Solutions B.V worden in overleg met de Opdrachtgever de benodigde stappen bepaald. De omvang van het implementatietraject hangt vaak af van de bestaande inrichting van urenadministratie. Dit implementatietraject wordt beschouwd als dienstverlening en uitgevoerd als Consultancy.

1.27 All-in Consultancy

1.27.1 Support

Met Support wordt Eerste Lijn Support bedoeld, dit omvat alle verzoeken om hulp die bij JORO Solutions B.V binnenkomen. Op de website wordt ook wel verwezen naar het klantportaal. Dit is de plaats waar alle vragen en verzoeken om support binnenkomen. JORO Solutions B.V beschikt over een supportdesk die beschikbaar is voor alle Geregistreerde Gebruikers van Opdrachtgevers van JORO Solutions B.V.

1.27.2 All-in Consultancy

All-in Consultancy is beschikbaar in verschillende varianten. Er is Support op basis van nacalculatie, in de vorm van een abonnement, en in de vorm van een strippenkaart. Alle vormen van Support leveren dezelfde support als de “normale” Support, alleen is het tarief en de voorwaarden anders. All-in Consultancy wordt altijd geregistreerd in het Klantportaal en kan worden verleend door:

- Telefonisch vragen te beantwoorden;
- Via e-mail, of het Klantportaal vragen te beantwoorden;
- Door op afstand mee te kijken op het scherm van een Opdrachtgever.
- Door op locatie mee te kijken op het scherm van een Opdrachtgever.

JORO Solutions B.V bepaalt, soms in samenspraak met de Opdrachtgever, welke methode het best voorziet in het oplossen van een hulpvraag bij de Opdrachtgever. Aan het bovenstaande lijstje kunnen geen rechten worden ontleend. Zie voor meer informatie over de voorwaarden van All-in Consultancy de website van JORO Solutions B.V (JORO Solutions B.V Support).

1.27.3 All-in Consultancy op basis van een abonnement

Bij het All-in Consultancy Abonnement gaat men uit van een Fair Use policy. In de praktijk betekent dit dat er gemiddeld per maand ongeveer 15 nieuwe klantvragen gesteld kunnen worden. Deze norm wordt los geïnterpreteerd en dient als een vuistregel. Per vraag hoeft voor de eerste 30 minuten geen vergoeding te worden betaald. Na de genoemde 30 minuten gaan de gebruikelijke tarieven voor Consultancy gelden. Een All-in Consultancy Abonnement is een jaarabonnement en wordt jaarlijks vooruit gefactureerd tenzij anders overeengekomen.

1.27.4 All-in Consultancy op basis van een strippenkaart

All-in Consultancy op basis van een strippenkaart is een systeem waarbij men een strippenkaart heeft en vooraf supporttijd (bijvoorbeeld: 50/100/150/200 uur) heeft ingekocht tegen een gereduceerd tarief. De ingekochte tijd van de strippenkaart kan voor een periode van 12 maanden na aanschaf worden gebruikt.

1.27.5 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van Support is afhankelijk van het kanaal dat de Opdrachtgever kiest om vragen te stellen.

- Klantportaal: 24/7 is het mogelijk om een supportaanvraag in te sturen via e-mail of direct in het Klantportaal. De beantwoording van vragen zal tijdens kantooruren plaatsvinden.

- Telefonisch en via de chat: bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 (tenzij anders aangekondigd of aangegeven bij Support (Klantportaal) en/of website van JORO Solutions B.V.

Aan de hierboven genoemde beschikbaarheid kunnen geen rechten worden ontleend door de Opdrachtgever.

1.27.6 Responsetijd en prioriteitstelling

JORO Solutions B.V streeft ernaar om op werkdagen binnen 24 uur een reactie, liefst een oplossing, aan te dragen voor verzoeken bij Support. Verzoeken om Support worden in beginsel op basis van een “first-come-first-serve”-basis behandeld. Hier zijn echter geen rechten aan te ontleen. JORO Solutions B.V behoudt zich het recht voor de prioriteit van verzoeken zelf te beoordelen en toe te passen. In beginsel zullen supportvragen in relatie tot kwesties die de productie bij een Opdrachtgever verstoren de hoogste prioriteit krijgen.

1.27.7 Eerste Lijn Support/ All-in Consultancy versus Tweede Lijn Support

De medewerkers bij het supportteam zijn doorgaans Consultant en in sommige gevallen senior Consultant. Binnen Support op basis van nacalculatie kunnen derhalve verschillende tarieven van toepassing zijn. JORO Solutions B.V kan beoordelen dat een verzoek om Support, vanwege zijn aard, de verwachte duur of de verwachte oplossing (bijvoorbeeld omdat een Product vereist zal zijn), kwalificeert als Tweede Lijn Support en derhalve als normale Consultancy wordt behandeld. De vuistregel die JORO Solutions B.V hierbij hanteert is dat er sprake zal zijn van Consultancy als het implementeren van de oplossing de omvang van twee (2) uur overschrijdt. In een dergelijk geval zal de Opdrachtgever op de hoogte worden gebracht dat voor de hulpvraag Consultancy vereist zal zijn en een projectmanager zal met de Opdrachtgever afstemmen welke expertise en functieniveau ingezet zal moeten worden, hoeveel tijd naar verwachting vereist is, en wanneer JORO Solutions B.V capaciteit in kan plannen voor de Opdrachtgever.

2. Consultancy

JORO Solutions B.V kan op allerlei verschillende manieren oplossingen bieden voor uitdagingen bij Opdrachtgevers. Een van de belangrijkste manieren is door denkkraft van specialisten aan te bieden. Consultancy kan in de vorm van een vooraf met de Opdrachtgever besproken traject worden aangeboden waarbij JORO Solutions B.V vooraf een begroting geeft die de hoeveelheid benodigde tijd vooraf, bindend dan wel niet-bindend, vastlegt. Business Consultants hebben verschillende expertise niveaus en hanteren verschillende tarieven.

2.1 Intake

Zodra JORO Solutions B.V wordt gevraagd een project te doen met een Opdrachtgever, wordt doorgaans een intake gedaan. Aan de hand van de intake worden doelen vastgesteld. Bij het beschikbaar stellen van Consultants probeert JORO Solutions B.V zoveel mogelijk dezelfde mensen aan een project te laten werken. Dit is echter een inspanningsverplichting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Naast de indeling op basis van ervaring en niveau kan er bij Consultants ook onderscheid worden gemaakt aan de hand van expertise. Sommige Consultants hebben zich gespecialiseerd in o.a. het gebied van HRM & Payroll, ERP, Power BI, en/of het ontwikkelen van specifieke softwareoplossingen. Bij een intake wordt

altijd gestreefd naar de inzet van een Consultant die het best past bij de wensen van de Opdrachtgever, echter, dit is een inspanningsverplichting van JORO Solutions B.V en is op basis van de beschikbaarheid van de betreffende Consultant. Consultancy kan op afstand worden geleverd of op locatie bij de Opdrachtgever. Zie deze voorwaarden onder "Personeel" over geplande inzet van consultants.

2.2 Beheer (Functioneel Beheer)

Functioneel Beheer zorgt voor de informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie. In de praktijk betekent dit dat een Functioneel Beheerder verantwoordelijk is voor het specificeren van de IT-services, het aansteken van de realisatie daarvan en het beheer van de bedrijfsinformatie. JORO Solutions B.V biedt Functioneel Beheer aan voor ERP-systemen, met name AFAS Profit. Daarnaast wordt het Functioneel Beheer aangevuld met support voor de gebruikers, zodat de gebruikersorganisatie beschikt over een passende en goed functionerende informatievoorziening. In de praktijk betekent dit dat All-in Consultancy wordt meegeleverd bij Functioneel Beheer.

Functioneel Beheerders van JORO Solutions B.V zijn verantwoordelijk voor het beheer van applicaties binnen de organisatie van de Opdrachtgever. De Functioneel Beheerder formuleert antwoorden op gebruikersvragen en ziet erop toe dat het informatiesysteem goed functioneert. Daarnaast zorgt de Functioneel Beheerder onder andere voor:

1. Het onderhoud van IT-systemen.
2. Het zorgen dat software aansluit op dagelijkse operationele processen.
3. Het helpen bij het maken van keuzes voor nieuwe software.
4. Het adviseren op het gebied van software.

Afhankelijk van de omvang en wensen van de Opdrachtgever kan de Functioneel Beheerder toezien op bijvoorbeeld (niet-uitputtend):

- Het onderhouden van de bestaande AFAS Profit inrichting;
- Het onderhouden van de InSite (en OutSite) inrichting;
- Autorisatie en organigram-aanpassingen;
- Kleine aanpassingen in rapporten en analyses;
- Onderhoud van signalen.

2.3 Beheer

Functioneel Beheer is een doorlopend proces en wordt aangeboden op basis van een looptijd van minimaal 12 maanden. Daarnaast gaat Functioneel Beheer in beginsel gepaard met All-in Consultancy. Wanneer de Functioneel Beheerder niet bereikbaar is omdat deze niet ingepland is, is er voor de Opdrachtgever alsnog een hulplijn beschikbaar tijdens kantooruren. Zie voor meer informatie hierover bij "Support".

2.4 Nacalculatie

Functioneel Beheer wordt naast de abonnementsvariant (Beheer) ook aangeboden op basis van nacalculatie. In dit geval worden Functioneel Beheerders op basis van beschikbaarheid flexibel ingepland. Facturatie vindt achteraf plaats.

2.5 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van Functioneel Beheer is afhankelijk van het moment waarop de Functioneel Beheerder wordt ingepland door JORO Solutions B.V om werkzaamheden uit te voeren op locatie of eventueel op afstand bij de Opdrachtgever. Het inplannen van Functioneel Beheerders gebeurt in overleg met de Opdrachtgever, maar JORO Solutions B.V behoudt hierover uiteindelijk de zeggenschap. JORO Solutions B.V streeft ernaar om bij een Opdrachtgever zoveel mogelijk dezelfde persoon als Functioneel Beheerder in te zetten, maar hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. JORO Solutions B.V is gerechtigd om een andere Functioneel Beheerder voor de Opdrachtgever in te zetten. Op de dagen dat de Functioneel Beheerder niet aanwezig is bij de Opdrachtgever, moet de Opdrachtgever zich wenden tot de kanalen onder All-in Consultancy, dan wel Support.

2.6 Responsetijd en prioriteitstelling

De Functioneel Beheerder zal in overleg met de Opdrachtgever prioriteiten stellen en taken uitvoeren. De Functioneel Beheerder werkt onder leiding van de Opdrachtgever. De aanwezigheid van een Functioneel Beheerder is geen garantie dat processen vlekkeloos zullen verlopen. De Functioneel Beheerder heeft een inspanningsverplichting tot het optimaliseren en onderhouden van systemen, maar zowel de Functioneel Beheerder als JORO Solutions B.V kunnen hierop geen garanties afgeven. JORO Solutions B.V staat ervoor in dat de Functioneel Beheerder de benodigde kennis heeft en ziet erop toe dat deze kennis up-to-date wordt gehouden.

2.7 Functioneel Beheer versus Consultancy

De Functioneel Beheerder heeft als doel de bedrijfsprocessen van de Opdrachtgever te onderhouden en waar nodig te optimaliseren. De Functioneel Beheerder zal een inschatting maken wanneer een wens van de Opdrachtgever voorbijgaat aan optimalisatie en moet worden geëscaleerd naar een Consultancy-traject. In dat geval is er geen sprake van onderhoud of kleine optimalisaties, maar van een nieuw project dat gemanaged moet worden door een groter team. Daarnaast kan JORO Solutions B.V zelf beoordelen of een taak die aan de Functioneel Beheerder is gegeven door de Opdrachtgever, vanwege de aard, verwachte duur of verwachte oplossing, kwalificeert als Consultancy. De vuistregel die JORO Solutions B.V hierbij hanteert, is dat er sprake zal zijn van Consultancy als de Functioneel Beheerder niet binnen 4 uur een oplossing aan de Opdrachtgever kan bieden. In dat geval zal de Opdrachtgever op de hoogte worden gesteld dat voor de hulpvraag Consultancy vereist is, en een projectmanager zal met de Opdrachtgever afstemmen welke expertise en functieniveau ingezet moet worden, hoeveel tijd naar verwachting vereist is, en wanneer JORO Solutions B.V capaciteit kan inplannen voor de Opdrachtgever.

2.8 Intake

Zodra JORO Solutions B.V wordt gevraagd een Functioneel Beheerder te leveren aan een Opdrachtgever, wordt doorgaans een intake uitgevoerd. Tijdens de intake worden de doelen vastgesteld. Bij het beschikbaar stellen van de Functioneel Beheerder streeft JORO Solutions B.V ernaar het kennisniveau en de ervaring van de Functioneel Beheerder zoveel mogelijk af te stemmen op de wensen van de Opdrachtgever. Tijdens de intake wordt altijd geprobeerd een Functioneel Beheerder in te zetten die het best past bij de wensen van de Opdrachtgever, echter, dit betreft een inspanningsverplichting van JORO Solutions B.V en is afhankelijk van de beschikbaarheid van de betreffende Functioneel Beheerder. Zie de

Algemene Voorwaarden onder “Personeel” voor de voorwaarden met betrekking tot de geplande inzet van functioneel beheerders.

3. Oplossingen voor Data en Software Oplossingen

JORO Solutions B.V kan data ontsluiten uit Databronsystemen en deze voorbereiden, combineren en standaardiseren, zodat de ruwe data bruikbaar is voor bijvoorbeeld visualisatie in Dashboards. Hiervoor heeft JORO Solutions B.V kant-en-klare koppelingen ontwikkeld die het mogelijk maken data tussen verschillende softwarepakketten uit te wisselen. Een voorbeeld hiervan is de koppeling tussen AFAS Profit en Power BI. De koppelingen maken gebruik van een door JORO Solutions B.V ontwikkeld systeem voor dataconversie en dataverrijking, waardoor veel verschillende softwarepakketten met elkaar verbonden kunnen worden.

Let op: JORO Solutions B.V is niet verantwoordelijk voor de correcte werking van Power BI, of andere softwarepakketten van derden en databronsystemen. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf van software van derden, zoals bijvoorbeeld de aanschaf van eventuele Power BI pro-licenties. Daarnaast biedt JORO Solutions B.V nog diverse andere Software Oplossingen. De meeste bepalingen in 10.17 zijn hierop van toepassing, met uitzondering van “Data ophalen” en “Data freshness en data retention”.

3.1 Service

Hoewel JORO Solutions B.V werkt met systemen voor het monitoren en loggen van fouten en bugs, kan het voorkomen dat de Opdrachtgever bij het gebruik van een door JORO Solutions B.V gemaakte Datawarehouse in aanraking komt met fouten of bugs. Deze kunnen worden gemeld bij JORO Solutions B.V en, indien JORO Solutions B.V vaststelt dat de fouten het gevolg zijn van een onjuiste implementatie of om andere redenen onder de verantwoordelijkheid van JORO Solutions B.V vallen, zal JORO Solutions B.V deze zo snel mogelijk verhelpen. De verplichting om fouten of bugs te verhelpen is een inspanningsverplichting voor JORO Solutions B.V. Het compatibel houden van de Oplossingen voor Data die door JORO Solutions B.V worden beheerd met AFAS Profit geldt als Service. Dit geldt niet voor het compatibel houden van Oplossingen voor Data met software van andere derden.

3.2 Support

JORO Solutions B.V behoudt zich het recht voor om support voor bepaalde diensten via haar partners te laten lopen. Daarnaast kan support ook door JORO Solutions B.V zelf worden geboden. JORO Solutions B.V kan per product, of zelfs per Opdrachtgever, bepalen welke vorm van support het beste past bij de betreffende situatie. Support kan worden geboden via verschillende kanalen, waaronder chat, een klantportaal en telefonisch.

3.3 Data ophalen

Om de Datawarehouse(s) te vullen, zal JORO Solutions B.V periodiek data moeten ophalen uit de Databronsystemen die de Datawarehouse vullen. In de regel wordt data dagelijks vóór 7:00 's morgens opgehaald. Het kan voorkomen dat data niet wordt opgehaald. In dat geval moet JORO Solutions B.V de oorzaak achterhalen. JORO Solutions B.V communiceert uiterlijk om 9:00 's morgens dat data niet is opgehaald. De twee uur tussen 7:00 en 9:00 dienen als buffer om problemen op te lossen of te onderzoeken waarom de data niet succesvol is

opgehaald. Data kan worden opgehaald, maar kan ook actief worden "ge-pusht" door de bronsystemen. Voor het ophalen van data is JORO Solutions B.V afhankelijk van de softwaresystemen die de data moeten aanleveren (bronsystemen). Deze afhankelijkheid geldt onder andere voor de uptime van de systemen en het al dan niet bestaan van eventuele bugs of fouten in de betreffende systemen. De Opdrachtgever van JORO Solutions B.V is verantwoordelijk voor een werkend account (indien vereist) bij het betreffende Databronstelsel. Zie voor specifieke informatie in relatie tot Koppelingen hieronder.

3.4 Monitoring en foutenlogs

JORO Solutions B.V probeert zoveel mogelijk fouten in het ophalen en doorzetten van data te monitoren. JORO Solutions B.V geeft echter geen garanties met betrekking tot foutenlogging. Indien fouten worden vastgesteld, zal hiervan in beginsel (geautomatiseerd of handmatig) een melding worden gedaan bij de Opdrachtgever. JORO Solutions B.V spant zich in om zoveel mogelijk "failsafe"-systemen te implementeren.

3.5 Koppelingen

Koppelingen zijn ontwikkeld om data uit bestaande softwaresystemen op te halen, oftewel te ontsluiten. Een koppeling zorgt ervoor dat JORO Solutions B.V kan communiceren met een bestaand systeem. Let op: in bepaalde gevallen kan een Databronstelsel of doelsysteem worden geüpdatet, waardoor een koppeling tijdelijk niet meer werkt. JORO Solutions B.V spant zich in om updates van bestaande systemen voor te zijn, zodat "downtime" zo veel mogelijk wordt voorkomen. Dit sluit echter niet uit dat koppelingen van JORO Solutions B.V grotendeels afhankelijk zijn van de aanlevering van data uit Databronstelsels van derden, en dat deze data op een consistente en bestendige manier beschikbaar moet zijn. Om genoemde redenen geeft JORO Solutions B.V geen garanties op de doorlopende werking van koppelingen en kan het voorkomen dat een koppeling tijdelijk niet functioneert. JORO Solutions B.V is gerechtigd bepaalde Diensten, in het bijzonder Oplossingen voor Data, te verbeteren en aan te passen aan de huidige stand van de techniek en de ontwikkelingen in de markt, zonder dat de Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding of ontbinding.

3.6 Data freshness en data retention

JORO Solutions B.V haalt momenteel periodiek data op uit Databronstelsels. Hierbij kunnen voor verschillende Databronstelsels verschillende frequenties voor het ophalen van data gelden. Bestaande opgehaalde data wordt in beginsel met elke ronde dat data opnieuw wordt opgehaald, overschreven (snapshot). De softwareproducten van JORO Solutions B.V, in hun standaardvorm, zijn dus geen back-upstelsel voor de Opdrachtgever. In beginsel kan data nadat het is geconsumeerd, of bij elke iteratie, direct worden verwijderd. JORO Solutions B.V biedt wel de mogelijkheid om data die door JORO Solutions B.V wordt verwerkt op te slaan. Let op: dit is extra dienstverlening en hiervoor dient de Opdrachtgever aparte afspraken te maken met JORO Solutions B.V.

3.7 Serverruimte en Uptime

JORO Solutions B.V maakt voor het leveren van de Datawarehouses gebruik van serverruimte bij derden. JORO Solutions B.V is afhankelijk van de prestaties van deze derden voor de uptime van de servers en kan hiervoor geen garanties bieden. JORO Solutions B.V verwijst in dit verband naar de voorwaarden van de betreffende aanbieder met betrekking tot de

uptime van de server. Om de beveiliging en prestaties optimaal te houden, is periodiek onderhoud aan servers en software noodzakelijk. Dit onderhoud kan invloed hebben op de beschikbaarheid van de diensten. JORO Solutions B.V zal zich inspannen om iedere downtime van de server te voorkomen, maar kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die voortvloeit uit downtime. Gepland onderhoud wordt altijd in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd.

3.8 Usage

JORO Solutions B.V maakt gebruik van Databronsystemen van derden en huurt serverruimte van derden. De hoeveelheid data die verwerkt moet worden en/of de benodigde rekenkracht kunnen soms moeilijk te voorspellen zijn. Indien de vereiste rekenkracht, opslagruimte of andere specificaties van de gehuurde serverruimte onvoldoende blijken, kan JORO Solutions B.V de prijs eenzijdig aanpassen. JORO Solutions B.V werkt met bepaalde drempels en monitort het gebruik van de servers. Bij een wijziging zal JORO Solutions B.V dit vooraf aan de Opdrachtgever bekendmaken.

3.9 Development Oplossingen

JORO Solutions B.V biedt op verschillende manieren oplossingen voor procesoptimalisatie bij Opdrachtgevers. Een belangrijke manier is door de inzet van Data- en Software Engineers. Development kan plaatsvinden in de vorm van een vooraf afgesproken traject, waarbij JORO Solutions B.V een begroting verstrekt die de benodigde tijd vooraf vastlegt, al dan niet bindend. Development vereist vaak intensieve samenwerking met de Opdrachtgever, duidelijke specificaties en goede voorbereiding. JORO Solutions B.V voert dit uit aan de hand van een vooraf overeengekomen ontwerp en/of gefaseerd plan met verschillende deliverables.

3.10 Intake (Initiatiefase)

Wanneer JORO Solutions B.V gevraagd wordt om een project uit te voeren voor een Opdrachtgever, wordt doorgaans een intake gehouden. Tijdens de intake worden doelen vastgesteld en een ontwikkeltraject bepaald. Een ontwikkeltraject bestaat doorgaans uit zeven fasen: (1) de initiatiefase, (2) de studiefase, (3) de "proof-of-concept" fase, (4) de realisatiefase, (5) de testfase, (6) de trainingsfase, en (7) de adoptiefase waarin de Opdrachtgever de nieuwe oplossing in gebruik zal nemen. JORO Solutions B.V streeft ernaar om zoveel mogelijk dezelfde Data- en Software Engineers aan een project te koppelen, maar dit betreft een inspanningsverplichting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. De intake kan telefonisch, via videobellen, op locatie bij JORO Solutions B.V of bij de Opdrachtgever plaatsvinden. JORO Solutions B.V stemt in overleg met de Opdrachtgever een geschikte locatie af.

3.11 Studie

Bij grotere projecten zal JORO Solutions B.V samen met de Opdrachtgever door het hierboven beschreven gefaseerde traject gaan. Na de initiatiefase kan JORO Solutions B.V een studie uitvoeren, waarna een aangepaste offerte kan worden opgesteld. Op dat moment heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om al dan niet door te gaan op basis van de gewijzigde offerte. Voor grotere projecten maakt JORO Solutions B.V een aparte offerte voor de initiatie- en studiefase. Indien de Opdrachtgever hiervoor kiest, ontstaat er een

deelovereenkomst voor het uitvoeren van de studie. Bij kleinere projecten kan een studiefase slechts enkele uren duren; hiervoor wordt meestal geen aparte offerte opgesteld.

3.12 Gefaseerde Uitvoer

Zoals eerder vermeld, kan JORO Solutions B.V bij grotere projecten kiezen voor een gefaseerde uitvoering. De zeven fasen die onder "Intake" zijn beschreven, kunnen leiden tot deliverables. JORO Solutions B.V kan de Opdrachtgever verzoeken de acceptatie van deliverables te ondertekenen alvorens door te gaan naar de volgende fase. De keuze voor gefaseerde uitvoering ligt bij JORO Solutions B.V en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. JORO Solutions B.V kiest, op basis van de omvang en complexiteit van het project, de meest passende oplossing.

3.13 Service

In beginsel valt onder Service het repareren van fouten/bugs die binnen 30 dagen na de oplevering door de Opdrachtgever worden gemeld. In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld wanneer JORO Solutions B.V Development uitvoert op basis van nacalculatie en niet op basis van een vaste prijsafspraken, kan er sprake zijn van een opleveringsmoment, maar valt het repareren van fouten/bugs niet onder Service. De interpretatie van Service wordt bepaald door de specifieke omstandigheden van het Development en de schriftelijke afspraken die hierover met de Opdrachtgever zijn gemaakt, bijvoorbeeld in een offerte, ontwerp of andere documentatie.

3.14 Nieuwe Features

Nieuwe features zijn onder andere wijzigingen ten opzichte van het oorspronkelijke ontwerp. Indien de Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt of nieuwe features wenst voor bestaande of al opgeleverde Development-werkzaamheden, wordt dit door JORO Solutions B.V als een nieuwe opdracht voor Development behandeld. De doorlooptijd voor nieuwe features kan alleen worden vastgesteld na een intakegesprek (telefonisch, via videobellen of op locatie). Indien nodig, wordt er een nieuw ontwerp opgesteld.

3.15 Testen en Acceptatie

Opgeleverde software wordt na de developmentfase automatisch geaccepteerd door de Opdrachtgever, tenzij binnen 14 dagen na oplevering een tegenbericht wordt ontvangen. Er kan alleen sprake zijn van een officieel opleveringsmoment indien dit schriftelijk met de Opdrachtgever is overeengekomen. Beide partijen kunnen nadere afspraken maken over acceptatie in de overeenkomst voor Development. In beginsel valt onder Service het repareren van fouten/bugs die binnen 30 dagen na oplevering door de Opdrachtgever worden gemeld.

3.16 Geen Service

De volgende zaken vallen niet onder de Service:

Het compatibel houden van de ontwikkelde software met de laatste versies van software van derden.

Een uitzondering hierop betreft het compatibel houden van de ontwikkelde software die beheerd wordt door JORO Solutions B.V met AFAS Profit. Voor overige software van derden

geldt, tenzij anders afgesproken, dat doorgaans een nieuwe Development overeenkomst nodig is voor het compatibel maken van de ontwikkelde software met de laatste versie van software van derden. JORO Solutions B.V behoudt zich het recht voor om te bepalen of werkzaamheden onder Service vallen of niet. Indien een verzoek om Service door JORO Solutions B.V als Support, of een nieuwe opdracht voor Development wordt aangemerkt, zal JORO Solutions B.V altijd eerst in overleg treden met de Opdrachtgever alvorens dit daadwerkelijk geleverd zal worden. Voorbeelden van situaties waarbij mogelijk sprake zal zijn van werk dat als zodanig kwalificeert, zijn: nieuwe features of grote aanpassingen aan software of de implementatie van software (dit zijn vaak aanpassingen aan de software die buiten bestaande afspraken vallen).

3.17 Support

Support voor opgeleverde software, resulterend uit Development, wordt op urenbasis doorberekend aan de Opdrachtgever. JORO Solutions B.V en de Opdrachtgever kunnen hierover nadere afspraken maken.

3.18 Inspanningsverbintenis

JORO Solutions B.V zal zich inspannen om Development Oplossingen en Oplossingen voor Data, volgens de overeengekomen specificaties, te leveren, met uitsluiting van eventuele uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties, toezeggingen of vrijwaringen van welke aard dan ook, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) de uitsluiting van garanties inzake gerechtigdheid tot (eigendoms-)rechten, voldoende kwaliteit of geschiktheid voor een bepaald doel. Met name garandeert JORO Solutions B.V niet dat:

- De Oplossingen voor Data of Development Oplossingen ononderbroken zullen werken, vrij zullen zijn van virussen en fouten en/of gebreken, en dat gebreken kunnen worden verholpen;
- Derden niet de voor de Oplossingen voor Data of Development Oplossingen benodigde systemen onrechtmatig (zullen) gebruiken.

3.19 Buiten werking stellen

JORO Solutions B.V is gerechtigd, indien noodzakelijk, de Oplossingen voor Data, of Development Oplossingen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of te beperken, bijvoorbeeld voor onderhoud of aanpassing hiervan, zonder dat hierdoor enig recht van de Opdrachtgever op schadevergoeding jegens JORO Solutions B.V ontstaat. JORO Solutions B.V zal de buiten werking stelling van software altijd minimaal 5 dagen van tevoren aankondigen bij zijn klanten, tenzij sprake is van een noodsituatie waarbij er een onmiddellijk dringend belang is om de software tijdelijk buiten werking te stellen. Uiteraard zal JORO Solutions B.V haar klanten hierover zoveel mogelijk van tevoren op de hoogte stellen en streeft JORO Solutions B.V ernaar dit slechts buiten normale werktijden te doen.

4. Prijzen

4.1 Tariefstructuur

JORO Solutions B.V kan werken op basis van een vaste prijs. Dit kan voorkomen bij projecten die zich hiervoor lenen. In de meeste gevallen zal JORO Solutions B.V op urenbasis (nacalculatie) een vergoeding doorberekenen aan de Opdrachtgever. De tijd die JORO Solutions B.V doorberekent, betreft uren die worden gemaakt op basis van een

inspanningsverbintenis, en JORO Solutions B.V verbindt zich in beginsel niet tot het leveren van een resultaat, tenzij specifieke afspraken hierover bestaan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende functies en bijbehorende tarieven, zoals vermeld in de Offerte.

4.2 Abonnementskosten

De diensten van JORO Solutions B.V worden in beginsel ook door JORO Solutions B.V gehost. Hiervoor zal JORO Solutions B.V jaarlijks vooraf factureren. Daarnaast zal bij een maatwerkoplossing, in de regel, hosting (serverruimte) eveneens worden verzorgd door JORO Solutions B.V. De prijzen van een ontwikkeltraject zijn vaak ook afgestemd op doorlopende hosting en dienstverlening nadien. Afhankelijk van de gemaakte afspraken zal hiervoor maandelijks worden gefactureerd. In voorkomende gevallen kan er ook sprake zijn van kosten voor het onderhoud van een applicatie. Hierover kunnen specifieke tarieven worden afgesproken.

4.3 Gereduceerd tarief

De eerste 3 maanden van Koppelingen, uitbreidingen en BI-oplossingen worden tegen 50% gefactureerd, beginnend vanaf de start van een project (de zogenaamde “aftrap-intake”) op de eerste dag van de daaropvolgende maand. Na deze eerste 3 maanden heeft het contract een vaste looptijd van 12 betaalde maanden.

4.4 Staffels

Abonnementen die zijn gebaseerd op staffels of gebruik, kunnen tussentijds worden aangepast aan de actuele situatie.

4.5 Verlenging en opzegtermijn

Het abonnement kan tot 2 maanden voor het einde van de periode worden opgezegd. Daarna wordt het abonnement automatisch verlengd met een periode van 12 maanden.

4.6 Indexatie

Jaarlijks zullen de prijzen van abonnementen en overige vergoedingen worden geïndexeerd. De indexatie wordt vastgesteld in november van ieder jaar. De indexatie is op basis van de consumentenprijsindex. Bij abonnementen wordt deze toegepast in het daaropvolgende kalenderjaar op het moment dat de verlenging van het jaarabonnement plaatsvindt en de klant de jaarfactuur ontvangt. Bij overige vergoedingen wordt de indexatie toegepast vanaf het nieuwe kalenderjaar.

4.7 Doorberekenen van tijd

JORO Solutions B.V en haar medewerkers streven naar een zo transparant mogelijke verantwoording van de gemaakte uren en facturatie. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij Support wordt door te factureren tijd afgerond op vijftien minuten.
- Bij Consultancy en Development op basis van nacalculatie wordt door te berekenen tijd nauwkeurig op vijftien minuten bijgehouden, afgerond en gefactureerd.
- Consultants die zijn ingehuurd om op locatie bij de Opdrachtgever werk te verrichten, kunnen in overleg met de Opdrachtgever voorbereidende werkzaamheden die niet op locatie plaatsvinden, aan de Opdrachtgever doorberekenen.

4.8 Voorbereidende werkzaamheden

Developer(s) die zijn ingehuurd om op locatie bij de Opdrachtgever werk te verrichten, kunnen in overleg met de Opdrachtgever voorbereidende werkzaamheden, die niet op locatie plaatsvinden, aan de Opdrachtgever doorberekenen. JORO Solutions B.V behoudt zich het recht voor om specifieke regels met betrekking tot urenberekening en facturatie overeen te komen met de Opdrachtgever.

4.9 Reiskosten en werktijden

In geval van Development of Consultancy op locatie bij de Opdrachtgever, wordt in beginsel, ongeacht de afstand, één (1) uur reiskosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. Een consultancy-dag op locatie betreft dus in beginsel 8 uren plus één reisuur.

4.10 Afmelden ingeplande Consultants

JORO Solutions B.V streeft ernaar de werkzaamheden per Opdrachtgever zoveel mogelijk door dezelfde consultants uit te laten voeren. Consultants van JORO Solutions B.V kunnen worden ingepland om voor de Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De Opdrachtgever kan de ingeplande consultant tot drie (3) werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden kosteloos afmelden. Als de Opdrachtgever de consultant niet kan ontvangen of een geplande sessie op afstand niet door kan gaan, en de Opdrachtgever dit korter dan drie (3) werkdagen voorafgaand aan de ingeplande dag doorgeeft aan JORO Solutions B.V, zal JORO Solutions B.V zich inspannen om de consultant elders in te zetten. Indien dit niet mogelijk is, kan JORO Solutions B.V een deel van of de volledige kosten voor de op locatie geplande Consultancy alsnog doorberekenen.

4.11 Facturatie

JORO Solutions B.V hanteert bij de crediteurenadministratie de volgende vuistregels:

- Abonnementskosten vooraf: Voor het gebruik van Software en Koppelingen worden jaarlijks vooruitbetaald. All-in Consultancy wordt per maand vooruitbetaald.
- Facturatie achteraf:
 - Salarisverwerking wordt gefactureerd op basis van het aantal gegenereerde loonstroken en de eventuele Consultancy voor overige werkzaamheden gerelateerd aan de salarisverwerking.
 - Consultancy, Support, Development en Power BI Pro-licenties worden aan het einde van elke maand aan de Opdrachtgever gefactureerd. Werkzaamheden tegen vooraf overeengekomen prijs worden aan het einde (na Oplevering) van het project gefactureerd aan de Opdrachtgever, of in afgesproken termijnen.
 - Development wordt aan het einde van elke maand aan de Opdrachtgever gefactureerd. De Opdrachtgever en JORO Solutions B.V kunnen hierover specifieke afspraken maken.

Elke factuur zal in ieder geval de datum bevatten, de afgenomen producten en, als er sprake is van facturatie op basis van nacalculatie van uren, de volgende gegevens bevatten: het soort uren, of deze declarabel zijn of niet, reisure, een korte omschrijving van de gemaakte uren, het gehanteerde tarief en het totaalbedrag.

4.12 Gebruiksrecht

De Oplossingen van JORO Solutions B.V zijn onder te verdelen in Koppeling met Power BI, Overige Koppelingen en Development. Development Oplossingen en Oplossingen voor Data

gaan vaak gepaard met Consultancy en worden soms aangeboden met een abonnement voor All-in Consultancy. Na de Oplevering en betaling ontstaat voor de Opdrachtgever een gebruiksrecht op de software. De Opdrachtgever ontvangt geen eigendom van de Producten, maar een beperkt gebruiksrecht. In voorkomende gevallen kan er sprake zijn van code die wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever. Dit kan alleen gebeuren als hierover specifieke afspraken zijn gemaakt tussen JORO Solutions B.V en de Opdrachtgever. Als er geen specifieke afspraken zijn gemaakt, ontvangt de Opdrachtgever een beperkt recht op de opgeleverde code.

Aan het gebruiksrecht zijn de volgende voorwaarden verbonden:

Recht	Oplossingen voor Data/ Development Oplossingen)	Opgeleverde code
Gebruik	Toegestaan	Toegestaan
Verspreiden	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Aanpassen	Niet toegestaan	Toegestaan
Aangepast verspreiden	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Verkopen	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Linken met andere licentie	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Uitgeven met andere licentie	Niet toegestaan	Niet toegestaan

JORO Solutions B.V en de Opdrachtgever kunnen van het bovenstaande afwijken indien hierover nadere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

5. Standaardbepalingen voor verwerking persoonsgegevens

5.1 Rolverdeling

JORO Solutions B.V verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van de Opdrachtgever overeenkomstig de overeengekomen schriftelijke instructies van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft het zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en stelt het doel en de middelen in relatie tot de verwerking vast. JORO Solutions B.V is verwerker in de zin van de AVG en neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens. JORO Solutions B.V voert de AVG uit zoals neergelegd in dit hoofdstuk (en de bijlagen over de verwerking van persoonsgegevens). Het is aan de Opdrachtgever om op basis van deze informatie vast te stellen of JORO Solutions B.V voldoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende is gewaarborgd.

5.2 Garantie opdrachtgever

De Opdrachtgever garandeert aan JORO Solutions B.V dat hij conform de AVG handelt, dat zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd zijn en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van een derde.

6. Beveiliging

6.1 Garantie JORO Solutions B.V

JORO Solutions B.V garandeert de beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de betreffende bijlage. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft JORO Solutions B.V rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn diensten, de verwerkingsrisico's en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die JORO Solutions B.V mocht verwachten. JORO Solutions B.V neemt alle noodzakelijke maatregelen om te zorgen voor de naleving van de principes "Privacy by Design" en "Privacy by Default" zoals vastgelegd in artikel 25 AVG. JORO Solutions B.V kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. JORO Solutions B.V zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal de Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

6.2 Uitsluiting bijzondere categorieën persoonsgegevens

Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst, is het product of de dienst van JORO Solutions B.V niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

6.3 Acceptatie door Opdrachtgever

De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

6.4 Aanvullende maatregelen

De Opdrachtgever kan JORO Solutions B.V verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. JORO Solutions B.V is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. JORO Solutions B.V kan de kosten die verband houden met de op verzoek van de Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij de Opdrachtgever.

7. Inbreuken

7.1 Informeren

JORO Solutions B.V staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien JORO Solutions B.V een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij de Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren, maar uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking. In de bijlagen is vastgelegd op welke wijze JORO Solutions B.V de Opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, zal JORO Solutions B.V op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij de Opdrachtgever.

7.2 Melden

Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover JORO Solutions B.V heeft geïnformeerd, gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkenen. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke. JORO Solutions B.V is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of betrokkene.

7.3 Medewerking

JORO Solutions B.V zal zijn medewerking verlenen aan de noodzakelijke informatievoorziening aan de Opdrachtgever ten behoeve van een melding aan de toezichthouder. De AVG kent aan de betrokkene bepaalde rechten toe. JORO Solutions B.V zal de Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover mogelijk, bijstand verlenen, zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 onder e AVG. JORO Solutions B.V kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt, in rekening brengen bij de Opdrachtgever volgens de geldende tarieven.

7.4 Geheimhouding

JORO Solutions B.V waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken, een geheimhoudingsplicht hebben. JORO Solutions B.V is alleen gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

7.5 Beëindiging

JORO Solutions B.V zal bij de beëindiging van de verwerkersovereenkomst alle onder zich zijnde en van de Opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen de in de bijlagen opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn, of, indien overeengekomen, in een machineleesbaar formaat terugbezorgen aan de Opdrachtgever. JORO Solutions B.V kan eventuele kosten hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst. Dit geldt niet als een wettelijke regeling het (gedeeltelijk) verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door JORO Solutions B.V belet. In dat geval zal JORO Solutions B.V de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen.

8. Rechten betrokkenen, DPIA en auditrechten

8.1 Medewerking

JORO Solutions B.V zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met de door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen bij Opdrachtgever. Indien JORO Solutions B.V direct door een betrokkene wordt benaderd, zal JORO Solutions B.V deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.

8.2 Gegevensbeschermingseffectbeoordeling

Indien Opdrachtgever daartoe volgens de AVG verplicht is, zal JORO Solutions B.V na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een

gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging.

8.3 Audit

JORO Solutions B.V zal op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om de naleving van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van JORO Solutions B.V opgesteld auditrapport of door middel van andere door JORO Solutions B.V te verstrekken informatie. Indien de Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft om aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. JORO Solutions B.V heeft het recht om een deskundige te weigeren indien deze volgens JORO Solutions B.V diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die JORO Solutions B.V heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan JORO Solutions B.V verstrekken.

8.4 Uitkomsten audit

Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. JORO Solutions B.V zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn, rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

8.5 Kosten

JORO Solutions B.V heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van deze bepaling in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

9. Subverwerkers

JORO Solutions B.V heeft in de bijlagen vermeld of, en zo ja, welke partijen (subverwerkers) JORO Solutions B.V inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever geeft toestemming aan JORO Solutions B.V om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. JORO Solutions B.V zal de klant informeren over een wijziging in de door JORO Solutions B.V ingeschakelde derde partijen. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door JORO Solutions B.V.

9.1 Buiten de EER

Persoonsgegevens mogen enkel worden doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte indien sprake is van een passend beschermingsniveau als bedoeld onder de AVG, of indien van voornoemd beschermingsniveau geen sprake is, nadat de Verwerkingsverantwoordelijke hiervoor specifieke schriftelijke toestemming heeft verleend en voldaan wordt aan de wettelijke bepalingen uit hoofdstuk V van de AVG. Deze specifieke schriftelijke toestemming is verleend indien dit is opgenomen in een bijlage over verwerking persoonsgegevens.

9.2 Tegenstrijdigheid

Ingeval de Offerte en deze voorwaarden onderling tegenstrijdige clausules bevatten, gelden de in de Offerte opgenomen voorwaarden.

9.3 Wijzigingen

Deze voorwaarden kunnen (eenzijdig) door JORO Solutions B.V worden gewijzigd. JORO Solutions B.V zal de Opdrachtgever hiervan per e-mail op de hoogte stellen. Opdrachtgever kan de gewijzigde voorwaarden expliciet afwijzen, en op dat moment zal JORO Solutions B.V de afweging maken of de oude voorwaarden van toepassing blijven of dat de bestaande Overeenkomst beëindigd wordt met een opzegtermijn van 1 maand. Als de Opdrachtgever de gewijzigde voorwaarden niet binnen 1 maand na ontvangst expliciet afwijst, zullen deze als aanvaard worden geacht door de Opdrachtgever.

10. Disclaimer

Deze Voorwaarden kunnen fouten bevatten. Als u fouten tegenkomt of vragen heeft, kunt u deze opsturen naar legal@jorosolutions.nl.