

ALGEMENE VOORWAARDEN

Brutecrm B.V.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en diensten van Brutecrm en maken integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen u en Brutecrm, intentieverklaring of ander tussen Opdrachtgever en Brutecrm overeen te komen schriftelijk stuk waaruit voor partijen over en weer verplichtingen kunnen ontstaan

Omdat Brutecrm verschillende diensten aanbiedt zijn deze algemene voorwaarden opgedeeld in modules. Module A is altijd van toepassing en bevat algemene afspraken die betrekking hebben op alle aanbiedingen en diensten van Brutecrm en op overeenkomsten zoals die met Opdrachtgever zijn of zullen worden gesloten.. De daaropvolgende modules bevatten specifieke bepalingen voor de verschillende diensten van Brutecrm.

Module B - het requirements overleg

Bij het ontwikkelen van software is het belangrijk om uw (Opdrachtgevers) wensen te inventariseren. Dit gebeurt bij Brutecrm via een gezamenlijke requirements workshop. Specifieke voorwaarden in dit kader vindt u (Opdrachtgever) in module B. De requirements workshop kan resulteren in een advies over hoe een softwareontwikkelaar het ontwikkelen van de gewenste software kan aanpakken.

Module C - realisatie

Bij het realiseren van een applicatie hanteert Brutecrm een *agile* manier van applicatieontwikkeling. Specifieke voorwaarden in dit kader vindt u (Opdrachtgever) in module C.

Module D - services & support

Technologie is constant in ontwikkeling. Om software veilig en geschikt te houden voor gebruik, is aanvullende dienstverlening nodig in de vorm van services en support. Specifieke voorwaarden in dit kader vindt u (Opdrachtgever) in module D.

Module E - het verwerken van persoonsgegevens

Wanneer Brutecrm bijvoorbeeld een webapplicatie host of toegang heeft tot bepaalde software van de Opdrachtgever waarin persoonsgegevens zijn opgeslagen, dan is het goed mogelijk dat partijen op basis van privacyregelgeving verplicht zijn om afspraken te maken over het verwerken van persoonsgegevens. Dergelijke afspraken vindt u (Opdrachtgever) in module E.

Contact gegevens

Mocht u na het lezen van deze algemene voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen hebben, neem dan gerust contact op.

Brutecrm
Palestrinalaan 76
8031VN Zwolle

Website: <https://www.brutecrm.com>
E-mail: info@brutecrm.com

KvK: 72121629
BTW: NL858993120B01
IBAN: NL77 KNAB 0257 528261

Inhoudsopgave

Module A – Algemeen	3
Module B – Requirements workshop	12
Module C – Realisatie	13
Module D – Service & Support	15
Module E – Verwerking van persoonsgegevens	21

Module A Algemeen

Artikel A.1. Definities

- A.1.1. De in deze algemene voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben, zowel in enkelvoud als meervoud, de hiernavolgende betekenis.
- a. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
 - b. Klantwens: een niet-technische verwoording van functionaliteit(en), welke functionaliteit(en) Opdrachtgever graag toegevoegd wil hebben aan de te ontwikkelen applicatie, geschreven vanuit de toekomstige eindgebruiker.
 - c. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Brutecrm een Overeenkomst heeft gesloten.
 - d. Offerte: het aanbod van Brutecrm aan Opdrachtgever, waarin onder meer de prijzen en aangeboden diensten van Brutecrm opgenomen kunnen zijn.
 - e. Overeenkomst: de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Brutecrm gesloten wordt door aanvaarding van de Offerte en op basis waarvan Brutecrm diensten zal verlenen aan Opdrachtgever.
 - f. Project Backlog: een lijst met uit te voeren of uitgevoerde taken die Brutecrm naar eigen inzicht heeft samengesteld rekening houdend met de Klantwensen. Deze lijst wordt onder meer gebruikt als communicatiemiddel om het voor partijen inzichtelijk te houden welke werkzaamheden wel en niet zijn uitgevoerd, maar kan in geen geval geïnterpreteerd worden als een gedefinieerd eindresultaat.
 - g. Uren: uren die door Brutecrm (kunnen) worden besteed of besteed zijn aan werkzaamheden in opdracht van de Opdrachtgever, waaronder maar niet beperkt tot: gesprekken en afspraken met Opdrachtgever, het geven van advies, alsmede het verrichten van (voor)onderzoek, programmeerwerk en migratie- en implementatiewerkzaamheden.
 - h. Brutecrm: de onderneming Brutecrm B.V. gevestigd aan de Palestrinalaan 76 te Zwolle en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 72119705.
 - i. Werkuren: de uren tussen 9:00 en 17:00 CET op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van weekenden, in Nederland erkende nationale feestdagen en dagen waarvan Brutecrm vooraf (al dan niet via haar website of e-mail) heeft aangegeven gesloten te zijn.

Artikel A.2. Toepasselijkheid en rangorde

- A.2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of Offerte van Brutecrm ter zake van haar diensten en zijn tevens van toepassing op en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- A.2.2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, niet stroken met, tegenstrijdig zijn aan, of niet voorkomen in de onderhavige algemene voorwaarden, deze algemene voorwaarden zijn voor Brutecrm alleen bindend indien en voor zover deze door Brutecrm uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- A.2.3. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- a. de Offerte;
 - b. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
 - c. deze algemene voorwaarden.
- A.2.4. In geval van strijdigheid van bepalingen in de verschillende modules gaan specifieke bepalingen voor op de algemene bepalingen.
- A.2.5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Brutecrm alleen bindend indien en voor zover deze door Brutecrm uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel A.3. Offertes en totstandkoming overeenkomst

- A.3.1. Een Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van het aanbod of de Offerte door Opdrachtgever. De Offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk te worden geretourneerd.
- A.3.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die (door diens handelen) indruk wekt, dat Brutecrm werkzaamheden verricht of kan verrichten die binnen de omschrijving van de aangeboden diensten vallen, dan wordt de Offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Brutecrm verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele Offerte af te wachten.
- A.3.3. Elk aanbod van Brutecrm is geheel vrijblijvend en geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht tenzij anders vermeld in de Offerte.
- A.3.4. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop de Overeenkomst aanvaard is zoals bedoeld in dit artikel, of Brutecrm handelingen verricht of kan verrichten zoals in lid 2 van dit artikel zijn bedoeld, tenzij er schriftelijk een andere ingangsdatum is overeengekomen.
- A.3.5. Wanneer Opdrachtgever een, al dan niet vrijblijvend, gesprek aangaat met Brutecrm, dan kunnen partijen overeenkomen dat Brutecrm zich zal inspannen om op basis van dit gesprek een projectinitiatie document op te stellen. In dit document wordt op hoofdlijnen samengevat: wat de behoefte van Opdrachtgever is, wat Brutecrm voor Opdrachtgever kan betekenen, welke werkwijze Brutecrm hanteert en welke kosten het besproken project ongeveer met zich meebrengt. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan een projectinitiatie document omdat dit enkel is bedoeld om een ruwe eerste indicatie te geven.

Artikel A.4. Uitvoering van de overeenkomst

- A.4.1. Partijen erkennen dat applicatieontwikkeling en een goede dienstverlening afhankelijk is van een goede samenwerking en goede communicatie tussen partijen.
- A.4.2. Nadat een Overeenkomst met Brutecrm is gesloten, zal Brutecrm deze naar beste kunnen en met zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform de Offerte en de tussen Brutecrm en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst.
- A.4.3. Door Brutecrm opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen.
- A.4.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Brutecrm het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

Artikel A.5. Prijzen

- A.5.1. Opdrachtgever betaalt Brutecrm een vergoeding voor haar diensten zoals vermeld in de Offerte of het aanbod.
- A.5.2. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door Brutecrm genoemde prijzen exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- A.5.3. Alle prijzen in aanbiedingen, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Brutecrm zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
- A.5.4. Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Brutecrm het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- A.5.5. Brutecrm is gerechtigd de door haar gehanteerde en/of de overeengekomen prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst en/of éénmaal per kalenderjaar, aan te passen op basis van de (CBS) inflatie (cijfers) dan wel een stijging van kosten of veranderde marktomstandigheden.
- A.5.6. Indien een toeleverancier van Brutecrm tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Brutecrm steeds gerechtigd deze verhoging per direct door te berekenen aan Opdrachtgever. In dit geval is

Opdrachtgever, na tegen een dergelijke verhoging met redenen omkleed bezwaar te hebben gemaakt en er vervolgens tussen Opdrachtgever en Brutecrm daarover gesprekken hebben plaats gevonden gerechtigd om de Overeenkomst per direct op te zeggen, een en ander naar analogie als hierna in artikel A.14.3 is bepaald.

Artikel A.6. Betaling

- A.6.1. Brutecrm zal de door Opdrachtgever eenmalig verschuldigde bedragen vooraf aan Opdrachtgever factureren. Periodiek verschuldigde bedragen zullen voorafgaand aan de betreffende periode door Brutecrm aan Opdrachtgever worden gefactureerd.
- A.6.2. In aanvulling op het voorgaande lid geldt het volgende:
 - a. Requirements workshops, zoals bedoeld in module B, zullen na het plaatsvinden van de requirements workshop gefactureerd worden;
 - b. Uren worden iedere maand achteraf gefactureerd op basis van nacalculatie;
 - c. de diensten genoemd in module D, zoals hosting, domeinnaamregistratie, etc., worden voorafgaand aan de overeengekomen leverperiode gefactureerd;
 - d. wanneer Brutecrm in het kader van haar dienstverlening specifieke diensten of producten moet inkopen, dan worden de eventuele hieraan verbonden kosten vooraf door Brutecrm gefactureerd.
- A.6.3. Brutecrm mag elektronische facturen sturen naar het bij Brutecrm bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat akkoord met deze wijze van facturatie.
- A.6.4. De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.6.5. Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, zal Brutecrm Opdrachtgever alsnog de mogelijkheid geven om het factuurbedrag binnen veertien (14) dagen te betalen. Indien Opdrachtgever ook na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.
- A.6.6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke handelsrente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, inclusief volledige incassokosten en/of kosten van juridische bijstand.
- A.6.7. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Brutecrm zonder enige ingebrekestelling gerechtigd haar diensten op te schorten, onverminderd het recht van Brutecrm op vergoeding van schade.
- A.6.8. In het geval Opdrachtgever in verzuim is, is Brutecrm tevens gerechtigd haar dienstverlening op te schorten of te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot bepaalde diensten.
- A.6.9. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Brutecrm het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen. Bijvoorbeeld in de vorm van een pandrecht.

Artikel A.7. Intellectuele Eigendomsrechten

- A.7.1. Bij het ontwikkelen van applicaties maakt Brutecrm gebruik van standaardsoftware die door Brutecrm zelf is ontwikkeld alsmede opensource software. Dit zorgt ervoor dat Brutecrm efficiënt en modulair applicaties kan ontwikkelen. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de door Brutecrm geleverde diensten, ontwikkelde applicaties en ander door Brutecrm gebruikt materiaal, blijven daarom berusten bij Brutecrm en/of haar licentiegevers.
- A.7.2. Niets in de Overeenkomst is bedoeld of er op gericht om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan Opdrachtgever over te dragen. Partijen spannen zich ervoor in om in de Offerte, Overeenkomst of ander schriftelijk stuk vast te leggen of en onder welke voorwaarden Opdrachtgever van Brutecrm een standaardlicentie of distributielicentie zal kunnen krijgen. In het geval van het door Brutecrm verlenen van een licentie als in de vorige zin genoemd, zal de hosting altijd door Brutecrm plaats vinden. Indien desondanks de Opdrachtgever de wens te kennen geeft om over de broncodes en listings van een applicatie te kunnen beschikken, zullen Opdrachtgever en Brutecrm over de modaliteiten daarvan aparte onderhandelingen voeren welke geheel los staan van een eerder uitgebrachte Offerte of gesloten overeenkomst en daarmee ook niet in verband kunnen worden gebracht. In een dergelijk geval zal door Opdrachtgever in ieder geval voor de overdracht van broncodes en listings kunnen plaats vinden een over een te komen eenmalig bedrag moeten worden betaald.
- A.7.3. Tenzij anders overeengekomen geldt dat Opdrachtgever op de applicatie(s) zoals geleverd door Brutecrm, onder de voorwaarde van volledige betaling van alle vorderingen die Brutecrm op Opdrachtgever heeft, een standaardlicentie verkrijgt. Een 'standaardlicentie' houdt in dat Opdrachtgever de door Brutecrm ontwikkelde applicatie voor eigen gebruik mag inzetten en exploiteren. Opdrachtgever mag haar eigen klanten, al dan niet tegen een vergoeding, gebruik laten maken van de applicatie(s). Verder is het voornoemde gebruiksrecht van Opdrachtgever (onder een standaardlicentie) niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar (wederverkoop/reselling van de applicatie is niet toegestaan). Daarnaast zal Brutecrm onder een standaardlicentie de broncode van de betreffende applicatie(s) niet verstrekken aan Opdrachtgever.
- A.7.4. Op verzoek van Opdrachtgever kan Brutecrm, voor zover redelijkerwijs mogelijk, onder nader te stellen voorwaarden, een aanbod doen voor een distributielicentie op de applicatie(s) zoals geleverd door Brutecrm. Een 'distributielicentie' (een zgn. White Label overeenkomst) houdt in dat Opdrachtgever, onder de voorwaarde van volledige betaling van alle vorderingen die Brutecrm op Opdrachtgever heeft of zal (kunnen) krijgen, een eeuwigdurend en onbeperkt recht heeft om de door Brutecrm gerealiseerde applicatie voor Opdrachtgever volledig naar eigen inzicht te gebruiken. Dit betekent onder meer dat Opdrachtgever gerechtigd kan worden om hierop sub-licenties te verlenen en, voorzover partijen zulks uitdrukkelijk overeen zouden komen, de broncode van de applicatie ter beschikking mag stellen aan derden. Voorafgaande daaraan zal Brutecrm onder de distributielicentie op verzoek van Opdrachtgever de broncode van de door Brutecrm gerealiseerde applicatie verstrekken aan de Opdrachtgever via een beveiligde source code repository die de Opdrachtgever kan benaderen via het internet.
In het geval er sprake is van het door Brutecrm aan Opdrachtgever verlenen van een distributielicentie, zal deze alleen in samenhang met een gelijktijdig af te sluiten SLA (Service Level Agreement) tot stand kunnen komen. Overigens is het bepaalde in A.7.2 van (overeenkomstige) toepassing. Indien er sprake is van een in dit lid beschreven omstandigheid, zullen Brutecrm en Opdrachtgever een aanvullende (White Label) overeenkomst afsluiten waarin de voorwaarden van het door de Opdrachtgever kunnen sublicenceren nader zullen worden overeengekomen.
- A.7.5. Indien er opensourcesoftware is verwerkt in de door Brutecrm gerealiseerde applicatie, dan zal Brutecrm aangeven welke opensourcelicenties hierop van toepassing zijn. Opdrachtgever zal deze opensourcelicenties naleven.
- A.7.6. Opdrachtgever vrijwaart Brutecrm en stelt Brutecrm schadeloos voor claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat enige informatie (zoals beeldmateriaal, teksten en algoritmen), die Opdrachtgever heeft aangeleverd bij Brutecrm, inbreuk maakt op rechten van derden.
- A.7.7. Het is Brutecrm toegestaan de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Opdrachtgever te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit. Het is Brutecrm tevens toegestaan om de voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte materialen, zoals:

ontwerpen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, rapporten, formats en interviews, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.

Artikel A.8. Aansprakelijkheid

- A.8.1. De aansprakelijkheid van Brutecrm voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of anderszins, is beperkt tot de vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- a. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Brutecrm aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - b. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - c. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Brutecrm er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - d. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - e. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- A.8.2. Brutecrm is in geen geval aansprakelijk voor enige andere schade dan genoemd in het voorgaande lid, zoals indirecte schade of gevolgschade.
- A.8.3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 1 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan de vergoedingen die Opdrachtgever heeft betaald aan Brutecrm (exclusief btw) in de zes maanden voorafgaand aan de maand waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordeed. In geen geval zal de totale vergoeding voor enige schade meer bedragen dan 25.000,- euro op jaarbasis.
- A.8.4. Indien Brutecrm en Opdrachtgever in een Service Level Agreement ('SLA') of anderszins specifieke afspraken vastleggen over reactietijden, beschikbaarheid of andere niveaus van dienstverlening, dan is de aansprakelijkheid van Brutecrm voor een tekortkoming in de nakoming van de betreffende afspraken beperkt tot een maximum bedrag dat gelijk is aan de helft (50%) van de vergoeding die Opdrachtgever aan Brutecrm moet betalen voor de betreffende afspraken in de maand waarin Brutecrm aantoonbaar tekort is geschoten in de nakoming van de betreffende afspraken.
- A.8.5. Enige uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van de bedrijfsleiding van Brutecrm.
- A.8.6. De aansprakelijkheid van Brutecrm wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Brutecrm onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt na het ontdekken van de tekortkoming, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Brutecrm ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Brutecrm in staat is adequaat te reageren.
- A.8.7. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten. Dit betekent dat, indien de Overeenkomst wordt ontbonden, eventueel over en weer verrichte prestaties niet ongedaan gemaakt zullen worden.

Artikel A.9. Overmacht

- A.9.7. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet (overmacht).
- A.9.8. Onder overmacht wordt mede (maar niet uitsluitend) verstaan: internetstoringen of andere storingen van publieke of private infrastructuur; storingen wegens computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DoS-aanvallen; tekortkomingen van leveranciers van Brutecrm; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; niet-beschikbaarheid van personeelsleden/gedetacheerde (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen, binnenlandse onlusten en natuurrampen.
- A.9.9. Indien een situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel A.10. Geheimhouding

- A.10.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.10.2. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel A.11. Wijzigingen in de Overeenkomst

- A.11.1. Brutecrm behoudt zich het recht voor haar diensten en deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.
- A.11.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de website van Brutecrm, of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan Brutecrm kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
- A.11.3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Brutecrm. Brutecrm kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Brutecrm daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever per de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst opzeggen tegen deze datum.

Artikel A.12. Concurrentiebeding

- A.12.1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede twee jaar na afloop daarvan, werknemers van Brutecrm in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Brutecrm.
- A.12.2. Onder werknemers van Brutecrm worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Brutecrm of van één van de aan Brutecrm gelieerde ondernemingen of die niet langer dan een jaar geleden in dienst van Brutecrm of van één van de aan Brutecrm gelieerde ondernemingen waren.
- A.12.3. Het hierboven in lid 1 en 2 bepaalde geldt mutatis mutandis voor het geval Brutecrm een werknemer van Opdrachtgever in dienst zou willen nemen.
- A.12.4. In geval van overtreding van dit artikel is de Opdrachtgever aan Brutecrm een boete verschuldigd ter grootte van € 125.000, -. Deze boete is direct opeisbaar ten gevolge van het enkele feit van de overtreding, maar laat daarnaast de mogelijkheid aan Brutecrm om volledige schadevergoeding te eisen.

Artikel A.13. Duur en beëindiging

- A.13.1. Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in het aanbod, tenzij de Overeenkomst eindigt door het volbrengen van een vooraf vastgestelde taak. Indien geen termijn is vermeld, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden en wordt daarna, behoudens opzegging of enige andere oorzaak als in deze algemene voorwaarden zijn genoemd, telkens automatisch met eenzelfde periode verlengd.
- A.13.2. Indien Opdrachtgever Uren inkoop bij Brutecrm, dan zijn de ingekochte Uren onbeperkt geldig. Zolang Opdrachtgever ingekochte Uren te besteden heeft, blijft de Overeenkomst doorlopen. In het geval van opschorten of beëindiging, om welke oorzaak ook, van de Overeenkomst, is het Brutecrm toegestaan om door de Opdrachtgever ingekochte uren aan deze terug te betalen, waardoor eventueel verplichtingen, voortvloeiende uit die ingekochte uren, van Brutecrm jegens Opdrachtgever komen te vervallen.
- A.13.3. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
- A.13.4. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, dan zijn beide partijen gerechtigd om de Overeenkomst tegen het einde van de looptijd schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden. Bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging met inachtneming van de opzegtermijn, zal de Overeenkomst steeds stilzwijgend worden verlengd met dezelfde periode als waarvoor de Overeenkomst initieel is aangegaan.
- A.13.5. Brutecrm mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
 - a. Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
 - b. het faillissement van Opdrachtgever is verleend;
 - c. Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
 - d. de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
 - e. Indien Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk fuseert of anderszins haar autonomie verliest of deze verandert of wordt beperkt en in ieder geval indien een derde tenminste een aanmerkelijk belang in Opdrachtgever verkrijgt.
- A.13.6. Indien Brutecrm de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de diensten die zijn opgeschort.
- A.13.7. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zijn de vorderingen van Brutecrm op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan maken.

- A.13.8. Partijen erkennen dat vertrouwen en samenwerking cruciaal zijn bij het ontwikkelen van applicaties en het leveren en afnemen van andere IT-diensten. Brutecrm zal Opdrachtgever daarom informeren wanneer zij van mening is dat de samenwerking niet goed verloopt en/of betwijfelt of de overeengekomen werkzaamheden tot een goed einde gebracht kunnen worden. Onder meer om onnodige kosten aan beide zijden te voorkomen, is Brutecrm altijd gerechtigd om een Overeenkomst met Opdrachtgever per direct op te zeggen in de gevallen zoals genoemd in de vorige zin. Bij een dergelijke opzegging is Brutecrm gehouden om reeds ontwikkelde broncode van de (beoogde) applicatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, mits partijen overeengekomen zijn dat de Opdrachtgever uiteindelijk een distributielicentie (zoals bepaald in artikel A.7.) zou verkrijgen op de beoogde applicatie. Eventueel door Opdrachtgever vooruitbetaalde vergoedingen voor diensten die niet meer geleverd zullen worden, zullen worden terugbetaald. Vergoedingen voor reeds verrichte prestaties hoeft Brutecrm niet terug te betalen.

Artikel A.14. Overige bepalingen

- A.14.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- A.14.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Brutecrm gevestigd is.
- A.14.3. Onder "schriftelijk" valt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.14.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- A.14.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Brutecrm vormen volledig bewijs van stellingen van Brutecrm en de door Brutecrm ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.14.6. Brutecrm is gerechtigd haar voor Opdrachtgever van belang zijnde diensten of werkzaamheden of de rechten en verplichtingen uit de tussen haar en Opdrachtgever bestaande overeenkomst(en) over te dragen aan een derde. In een dergelijk geval zal Brutecrm Opdrachtgever over een dergelijke overdracht adequaat en voldoende informeren.
- A.14.7. De toepasselijkheid van het bepaalde in artikel 6:227b lid 1 en 6:227c BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Module B Requirements workshop

Deze module is naast module A van toepassing wanneer Opdrachtgever een requirements workshop wil laten plaatsvinden.

Artikel B.1. De requirements workshop

- B.1.1. Op verzoek van Opdrachtgever zal Brutecrm een Offerte toesturen waarin de kosten van een requirements workshop worden vermeld.
- B.1.2. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de voornoemde Offerte, zullen partijen in goed onderling overleg een datum overeenkomen waarop de requirements workshop zal plaatsvinden.
- B.1.3. Het doel van de requirements workshop is om de wensen van Opdrachtgever met betrekking tot een applicatie uit te werken. Tijdens een requirements workshop spant Brutecrm zich in om de wensen van de Opdrachtgever zo goed mogelijk te interpreteren en aan te geven wat wel en niet mogelijk of verstandig is binnen de huidige stand van de techniek.
- B.1.4. Na afloop van de requirements workshop zal Brutecrm een projectadvies opstellen. In dit advies staat onder meer een uitwerking van de Klantwens met daarbij een prioritering van de verschillende onderdelen van de Klantwens, alsmede een inschatting van Uren die Brutecrm verwacht te besteden aan werkzaamheden in het kader van het realiseren van de applicatie.
- B.1.5. Aan het projectadvies kunnen geen rechten ontleend worden. Het projectadvies is enkel een indicatie van hoe Brutecrm het ontwikkelen van de applicatie die Opdrachtgever voor ogen heeft zou kunnen aanpakken. Tenzij anders overeengekomen zal er geen feedbackronde plaatsvinden.
- B.1.6. Indien Opdrachtgever hier behoefte aan heeft, bijvoorbeeld wanneer Opdrachtgever aanvullende wensen wil bespreken die niet aan bod zijn gekomen in de eerste requirements workshop, dan kunnen partijen overeenkomen om een extra requirements workshop te laten plaatsvinden. Indien partijen niet anders overeenkomen, zal Brutecrm voor de extra requirements workshop de kosten in rekening brengen zoals vermeld in het aanbod van Brutecrm voor de eerste requirements workshop.

Artikel B.2. Verplichtingen van Opdrachtgever

- B.2.1. Opdrachtgever zal op het afgesproken tijdstip aanwezig zijn op het kantoor van Brutecrm of een nader door deze te bepalen plaats, om de requirements workshop te laten plaatsvinden. Mocht Opdrachtgever niet op tijd aanwezig zijn, dan zal dit ten koste gaan van de tijd die partijen hadden ingepland voor de requirements workshop.
- B.2.2. Opdrachtgever kan tot uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de requirements workshop de requirements workshop annuleren of de afspraak verzetten in goed overleg met Brutecrm. Vanaf vijf werkdagen voorafgaand aan de datum waarop de requirements workshop zal plaatsvinden is Brutecrm gerechtigd om 100% van de overeengekomen vergoeding voor de requirements workshop in rekening te brengen bij Opdrachtgever, zelfs indien Opdrachtgever niet op komt dagen voor de requirements workshop (no show).

Module C Realisatie

Deze module is naast module A van toepassing wanneer Opdrachtgever één of meerdere applicatie(s) door Brutecrm wil laten ontwikkelen.

Artikel C.1. Uren

- C.1.1. Met “werkzaamheden” wordt in deze module bedoeld: werkzaamheden in het kader van het realiseren van één of meerdere applicatie(s) voor Opdrachtgever, waarbij de werkzaamheden kunnen bestaan uit, maar niet beperkt zijn tot gesprekken en afspraken met Opdrachtgever, alsmede het verrichten van (voor)onderzoek, programmeerwerk en implementatiewerkzaamheden.
- C.1.2. Wanneer Opdrachtgever één of meerdere applicatie(s) door Brutecrm wil laten ontwikkelen, kan Brutecrm een Offerte uitbrengen aan Opdrachtgever waarin een bepaald aantal Uren worden genoemd. Wanneer Opdrachtgever akkoord gaat met de Offerte van Brutecrm, is Brutecrm gerechtigd om op basis van haar professionele inzicht Uren te besteden aan werkzaamheden in het kader van het realiseren van de applicatie(s).
- C.1.3. Uren worden conform artikel A.6.2 in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
- C.1.4. Wanneer het aantal Uren zoals bepaald in de Offerte zijn besteed, dan stopt Brutecrm met het uitvoeren van werkzaamheden. Indien Brutecrm Uren heeft besteed aan programmeerwerkzaamheden, dan kan hetgeen Brutecrm tot dan toe heeft ontwikkeld ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Indien hetgeen Brutecrm tot dan toe heeft ontwikkeld niet (volledig) voldoet aan de Klantwens, of wanneer Opdrachtgever nieuwe Klantwensen heeft, dan kunnen Opdrachtgever en Brutecrm aanvullende Uren overeenkomen die Brutecrm mag inzetten voor werkzaamheden om de betreffende applicatie verder door te ontwikkelen.

Artikel C.2. Planning en Klantwensen

- C.2.1. Dit artikel geeft nadere invulling aan de werkwijze die Brutecrm hanteert bij het ontwikkelen van een applicatie. Partijen komen overeen dat Brutecrm een agile manier van applicatieontwikkeling hanteert, waardoor de hieronder beschreven werkwijze niet op de hierin opgenomen volgorde doorlopen hoeft te worden. Het zijn enkel werkwijzen die binnen het proces van applicatieontwikkeling als uitgangspunt worden genomen.
- C.2.2. Wanneer Opdrachtgever Uren heeft ingekocht bij Brutecrm voor het ontwikkelen van een applicatie, dan zal Brutecrm aan Opdrachtgever mededelen wanneer zij verwacht te kunnen starten met werkzaamheden voor de Opdrachtgever.
- C.2.3. Brutecrm zal in het voornoemde geval tevens een persoon binnen Brutecrm aanstellen die, al dan niet samen met de Opdrachtgever, de Klantwensen kan verduidelijken voor de applicatieontwikkelaars van Brutecrm. De hiervoor bedoelde persoon van Brutecrm wordt ook wel de ‘Product Owner’ genoemd en zal ook de persoon zijn die, indien mogelijk, een planning communiceert naar de Opdrachtgever.
- C.2.4. Uiterlijk twee weken voorafgaand aan de week waarin Brutecrm zal starten met programmeerwerkzaamheden, moet de Opdrachtgever de voor hem relevante informatie verwerkt hebben in schriftelijke Klantwensen en deze kenbaar hebben gemaakt aan Brutecrm. Indien gewenst, dan kan Opdrachtgever een bepaalde prioriteit toekennen aan de verschillende Klantwensen. Het bespreken en formuleren van Klantwensen is enkel een manier van communicatie tussen partijen. In geen geval kunnen Klantwensen (al dan niet schriftelijk opgenomen op de Project Backlog) geïnterpreteerd worden als een definitieve beschrijving van hetgeen Brutecrm zal opleveren.

- C.2.5. Voordat Brutecrm programmeerwerkzaamheden uitvoert, zullen de applicatieontwikkelaars van Brutecrm de Klantwensen *groomen*. Dit betekent dat de applicatieontwikkelaars de Klantwensen beoordelen op haalbaarheid. Vervolgens zullen de applicatieontwikkelaars de beoordeelde Klantwensen naar eigen inzicht als verschillende taken op de Project Backlog zetten. Indien nodig, dan houdt *groomen* ook in dat er andere werkzaamheden worden verricht, zoals het doen van technisch onderzoek. Resultaten van deze andere werkzaamheden kunnen ook leiden tot aanpassingen van de Project Backlog.
- C.2.6. De applicatieontwikkelaars van Brutecrm kunnen bij het *groomen* tevens een inschatting maken van de complexiteit van de verschillende Klantwensen met als doel het voor partijen inzichtelijk te maken of een bepaalde Klantwens veel of weinig tijd kost om te realiseren. Het blijft echter een inschatting waaraan geen rechten ontleent kunnen worden.
- C.2.7. Voor Opdrachtgever, en daarmee ook voor Brutecrm, is een efficiënte en effectieve samenwerking belangrijk. Opdrachtgever moet daarom tijdig zijn Klantwensen en eventuele andere relevante informatie aan Brutecrm kenbaar maken. Indien Opdrachtgever zijn Klantwensen niet conform artikel C.2.4. tijdig kenbaar heeft gemaakt aan Brutecrm, dan kan Brutecrm:
- a. de programmeerwerkzaamheden opschorten en Opdrachtgever in de gelegenheid stellen om de Klantwensen aan te vullen, wanneer de Klantwensen zijn aangevuld kunnen partijen opnieuw plannen wanneer de programmeerwerkzaamheden kunnen aanvangen; of
 - b. op basis van eventuele wel aangeleverde (incomplete) Klantwensen toch starten met de programmeerwerkzaamheden, in dit geval kan Brutecrm niet gehouden worden aan een eventuele overeengekomen planning.
- C.2.8. Na het *groomen* van de Klantwensen spant Brutecrm zich in om te starten met programmeerwerkzaamheden op de overeengekomen datum. Het uitstellen of annuleren van geplande programmeerwerkzaamheden door Opdrachtgever is enkel mogelijk na goed overleg met en schriftelijke instemming van Brutecrm.
- C.2.9. Brutecrm spant zich vervolgens in om de applicatie te ontwikkelen rekening houdend met de Klantwensen. Indien tijdens het ontwikkelen van de applicatie blijkt dat het onmogelijk is voor Brutecrm om bepaalde Klantwensen te ontwikkelen, dan kan Brutecrm er naar eigen inzicht voor kiezen om de ontwikkeling van de betreffende Klantwens te stoppen.

Artikel C.3. Minimum Viable Product

- C.3.1. Partijen erkennen dat, om het ontwikkelen van een applicatie goed te laten verlopen, het noodzakelijk is om eerst toe te werken naar een zo simpel mogelijke basisapplicatie, ook wel een "Minimum Viable Product" of het "MVP" genoemd. Vervolgens kan het MVP verder ontwikkeld en uitgebreid worden met de Klantwens als richtlijn. Partijen erkennen dat de kans op vertraging of extra kosten vergroot wordt indien er niet op basis van een MVP-gedachte ontwikkeld wordt.
- C.3.2. Opdrachtgever stelt Brutecrm in staat om applicaties te ontwikkelen op basis van de voornoemde MVP-gedachte. In dit kader mag Brutecrm naar eigen inzicht prioriteiten stellen aan de verschillende Klantwensen en taken op de Project Backlog. Wanneer tijdens het ontwikkelen van een applicatie blijkt dat bepaalde Klantwensen te gecompliceerd zijn voor het Minimum Viable Product, dan zal Brutecrm dit mededelen aan Opdrachtgever. In goed overleg zal worden besloten om bepaalde Klantwensen te schrappen of te versimpelen.
- C.3.3. Indien Brutecrm niet in staat wordt gesteld om applicaties te ontwikkelen op basis van de MVP-gedachte, dan komt enige verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van Brutecrm te vervallen. In dit geval is Brutecrm tevens gerechtigd om de Overeenkomst met Opdrachtgever per direct op te zeggen. Bij een dergelijke opzegging is Brutecrm gehouden om reeds ontwikkelde broncode van de (beoogde) applicatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, mits partijen overeengekomen zijn dat de Opdrachtgever uiteindelijk een distributielicentie (zoals bepaald in artikel A.7.) zou verkrijgen op de beoogde applicatie. Eventueel door Opdrachtgever vooruitbetaalde vergoedingen voor diensten die niet meer geleverd zullen worden, zullen worden terugbetaald. Vergoedingen voor reeds gewerkte Uren hoeft Brutecrm niet terug te betalen.

Artikel C.4. Testen en risico overdracht

- C.4.1. Wanneer de applicatie of deel van een applicatie naar het oordeel van Brutecrm is afgerond, dan wel wanneer de eventueel overeengekomen Uren besteed zijn, dan zal Brutecrm het ontwikkelde ter beschikking stellen aan Opdrachtgever in een testomgeving. Indien mogelijk zal Brutecrm tevens de bijbehorende documentatie, zoals versie-informatie of release notes, ter beschikking stellen aan Opdrachtgever.
- C.4.2. Gedurende twee weken nadat Brutecrm het ontwikkelde ter beschikking heeft gesteld, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om het ontwikkelde te testen en Brutecrm van feedback te voorzien. Na afloop van de voornoemde termijn van twee weken zal het ontwikkelde van de testomgeving af worden gehaald en zal Brutecrm:
 - a. het ontwikkelde op verzoek van Opdrachtgever op een productieomgeving (ook wel 'live'-omgeving genoemd) plaatsen indien Opdrachtgever hiervoor een nadere Overeenkomst heeft gesloten met Brutecrm; of
 - b. de broncode van de applicatie op verzoek van Opdrachtgever ter beschikking stellen via een beveiligde source code repository die de Opdrachtgever kan benaderen via het internet, mits partijen overeengekomen zijn dat de Opdrachtgever uiteindelijk een distributielicentie (zoals bepaald in artikel A.7.) zou verkrijgen op de beoogde applicatie.
- C.4.3. Indien Opdrachtgever Brutecrm voorziet van feedback op het ontwikkelde, dan zullen partijen de feedback bespreken. Vervolgens kan Opdrachtgever Brutecrm verzoeken om Uren te besteden om eventuele aanpassingen door te voeren.
- C.4.4. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor het ontwikkelde en het gebruik daarvan wanneer: (i) de Opdrachtgever het ontwikkelde in gebruik neemt, (ii) Brutecrm de broncode van de applicatie ter beschikking heeft gesteld aan de Opdrachtgever, (iii) Brutecrm op verzoek van Opdrachtgever het ontwikkelde op een productieomgeving heeft gezet.
- C.4.5. Brutecrm is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige fouten of schade als gevolg van wijzigingen die door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde zijn aangebracht in het ontwikkelde.

Module D Service & Support

Deze module is naast module A van toepassing wanneer Opdrachtgever beschikt over een applicatie, al dan niet ontwikkeld door Brutecrm, en Opdrachtgever deze applicatie wil laten managen, beheren, onderhouden, hosten door Brutecrm of zich op een andere manier door Brutecrm wil laten ondersteunen.

Artikel D.1. Hosting

- D.1.1. Wanneer Opdrachtgever Brutecrm inschakelt voor het leveren van hostingdiensten, dan zal Brutecrm zich inspannen om de hostingdiensten zo goed mogelijk te leveren en beschikbaar te laten zijn, maar ze geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties en garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid van deze diensten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bijvoorbeeld in een SLA.
- D.1.2. Brutecrm heeft het recht de hostingdiensten of een onderdeel daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering. Brutecrm zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Brutecrm is echter nooit aansprakelijk voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- D.1.3. Brutecrm heeft het recht om haar systemen, die worden ingezet bij het leveren van de hostingdienst, van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de overeengekomen hostingdienst, zal Brutecrm zich inspannen om Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte stellen.
- D.1.4. Brutecrm zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de hostingdienst door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever zo snel mogelijk te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- D.1.5. Brutecrm zal zich inspannen om de door haar gebruikte software in het kader van de hostingdienst up-to-date te houden. Brutecrm is hierbij mogelijk afhankelijk van eventuele toeleveranciers. Tevens is Brutecrm gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de hostingdienst niet ten goede komt.
- D.1.6. Gegevens die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de hostingdiensten zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever. Brutecrm zal zich inspannen om geen kennis te nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verwerkt via de hostingdiensten, tenzij dit redelijkerwijs nodig is voor een goede dienstverlening of Brutecrm daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.
- D.1.7. Omdat de veiligheid en continuïteit van de hosting erg belangrijk is, zal Brutecrm geen beheerders- of administratortoegang verlenen aan Opdrachtgever. Voor bepaalde handelingen, zoals het exporteren van databases, moet Opdrachtgever een supportverzoek indienen.
- D.1.8. Indien Opdrachtgever Brutecrm werkzaamheden heeft laten uitvoeren welke conform Artikel C.4. opgeleverd zullen worden en Opdrachtgever tevens met Brutecrm is overeengekomen dat het ontwikkelde door Brutecrm gehost wordt, dan zal de Overeenkomst met betrekking tot de hostingdiensten (en daarmee de verband houdende betalingsverplichting) aanvangen op het moment dat Brutecrm het ontwikkelde aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld op de testomgeving.

Artikel D.2. Gebruiksregels

- D.2.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de hostingdienst of een door Brutecrm ontwikkelde applicatie de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Brutecrm van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- D.2.2. Indien Brutecrm constateert dat Opdrachtgever bovengenoemde voorwaarde overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Brutecrm zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Brutecrm zonder waarschuwing ingrijpen.
- D.2.3. Indien naar het oordeel van Brutecrm hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Brutecrm of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van schadelijke software, is Brutecrm gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Indien Brutecrm maatregelen moet nemen vanwege een handelen of nalaten van Opdrachtgever, dan mag Brutecrm de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
- D.2.4. Brutecrm is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Brutecrm gerechtigd om de naam, adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt over het door Opdrachtgever inbreuk maken op diens rechten of de Overeenkomst, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is.
- D.2.5. Brutecrm kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gebruiksregels op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Brutecrm van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels.

Artikel D.3. Back-ups

- D.3.1. Alleen als dit expliciet is overeengekomen, zal Brutecrm reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Brutecrm opgeslagen gegevens. Indien partijen overeenkomen dat Brutecrm reservekopieën zal maken van de gegevens van Opdrachtgever, dan zullen partijen minimaal vastleggen met welke frequentie dit gebeurt en hoe lang de reservekopieën bewaard blijven. Tenzij anders overeengekomen, worden reservekopieën automatisch gemaakt en steekproefsgewijs getest of deze naar behoren werken, Brutecrm garandeert in dat geval niet dat iedere reservekopie naar behoren werkt en volledig teruggezet kan worden.
- D.3.2. Indien overeengekomen is dat Brutecrm reservekopieën maakt, kan Opdrachtgever Brutecrm verzoeken om een reservekopie terug te zetten op een productieomgeving of anderszins aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Deze werkzaamheden zal Brutecrm enkel uitvoeren op basis van een door Opdrachtgever vooraf ingekochte Uren (een 'strippenkaart'). Indien een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Brutecrm omtrent het maken van reservekopieën ten einde komt, zal Brutecrm de reservekopieën vernietigen. Bij beëindiging van een dergelijke Overeenkomst, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om tijdig te verzoeken om het ter beschikking stellen van een reservekopie.

Artikel D.4. Opslag- en datalimieten

- D.4.1. Bij het leveren van een hostingdienst, kan Brutecrm een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer die Opdrachtgever per maand mag gebruiken.
- D.4.2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- D.4.3. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Brutecrm een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening brengen, volgens de tarieven die Brutecrm hier standaard voor hanteert.
- D.4.4. Brutecrm is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

Artikel D.5. Support

- D.5.1. Indien Opdrachtgever bij het gebruiken van een door Brutecrm ontwikkelde applicatie of andere door Brutecrm geleverde diensten vragen of behoefte aan ondersteuning heeft, dan kan Opdrachtgever Brutecrm verzoeken om ondersteuning te leveren. Onder 'ondersteuning' wordt hier verstaan: (i) het aanpassen van een applicatie, (ii) het aanpassen van content en/of instellingen met betrekking tot een webapplicatie, (iii) het onderzoeken van, het verhelpen van en het geven van advies bij problemen met betrekking tot een applicatie, (iv) het geven van trainingen en (v) het uitvoeren van onderhoud aan een applicatie.
- D.5.2. Brutecrm levert enkel ondersteuning op basis van een vooraf ingekochte strippenkaart. Tijd die Brutecrm besteedt aan het leveren van support zal afgetrokken worden van openstaande Uren van een strippenkaart. Per verzoek om ondersteuning zal Brutecrm minimaal vijftien (15) minuten registreren op de strippenkaart van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever geen of niet voldoende Uren meer heeft openstaan op zijn strippenkaart, dan worden de Uren die Brutecrm besteedt aan ondersteuning en die niet meer binnen de strippenkaart van de Opdrachtgever vallen op basis van nacalculatie bij Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever moet altijd de daadwerkelijk door Brutecrm besteedde Uren vergoeden, ook al komen de daadwerkelijke Uren niet overeen met een eventuele vooraf gedane inschatting.
- D.5.3. Een strippenkaart voor ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, afgenomen in abonnementsvorm. Bij het afnemen van een strippenkaart voor ondersteuning gaat Opdrachtgever een Overeenkomst aan voor de duur van twaalf maanden. Hierbij zal Brutecrm voorafgaand aan iedere drie maanden het overeengekomen aantal Uren aan tegoed beschikbaar maken op de strippenkaart van Opdrachtgever. Deze Uren zal Brutecrm direct factureren aan Opdrachtgever. Tenzij Opdrachtgever de voornoemde Overeenkomst opzegt tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden, wordt de voornoemde Overeenkomst tegen het einde van de looptijd telkens verlengd met een periode van twaalf maanden.
- D.5.4. Wanneer Opdrachtgever ondersteuning verzoekt en Opdrachtgever nog een tegoed op zijn strippenkaart heeft staan, zal Brutecrm zich inspannen om de verzochte ondersteuning te leveren in de vorm van telefonische ondersteuning of hulp op afstand. Brutecrm biedt echter geen garanties over de reactietijden of mate van ondersteuning, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- D.5.5. Enkel wanneer Brutecrm verwacht dat een verzoek om ondersteuning van Opdrachtgever meer dan acht uur aan werkzaamheden met zich mee zal brengen, spant Brutecrm zich in om Opdrachtgever op voorhand een inschatting te geven van de duur en kosten van de verzochte ondersteuning. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met de voornoemde inschatting, dan kan Opdrachtgever het verzoek om ondersteuning intrekken.
- D.5.6. Indien bij de uitvoering van ondersteuning blijkt dat het gewenste resultaat meer tijd en/of kosten met zich brengt dan op voorhand door Brutecrm geschat, dan is Brutecrm gerechtigd om door te gaan met de betreffende ondersteuning en is Brutecrm niet gehouden om Opdrachtgever te voorzien van een nieuwe inschatting.

- D.5.7. Indien de door Opdrachtgever verzochte ondersteuning onder meer bestaat uit het aanpassen van een (web)applicatie, zal Brutecrm na het uitvoeren van de ondersteuning de aangepaste (web)applicatie ter beschikking stellen aan Opdrachtgever in een testomgeving. Op deze situatie is artikel C.4. mede van toepassing.
- D.5.8. Indien supportwerkzaamheden het uitvoeren van zoekmachineoptimalisatie betreft, zal Brutecrm zich inspannen om de vindbaarheid van de betreffende website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur op internet te verbeteren. Brutecrm is niet verantwoordelijk voor het al dan niet behalen van specifieke bezoekersaantallen, vindresultaten of plaatsing, ranking, enzovoorts op websites van derden.
- D.5.9. Alleen Opdrachtgever kan om ondersteuning verzoeken ten behoeve van zichzelf. Indien een derde Brutecrm verzoekt om bepaalde ondersteuning te leveren ten behoeve van Opdrachtgever, zal Brutecrm eerst contact opnemen met Opdrachtgever. Enkel na akkoord van Opdrachtgever kan de verzochte ondersteuning worden geleverd. In dat geval blijven de kosten van de te leveren ondersteuning voor rekening komen van Opdrachtgever.
- D.5.10. Brutecrm is alleen beschikbaar om ondersteuning te leveren tijdens Werkuren, tenzij anders is overeengekomen. Bijvoorbeeld in een SLA.

Artikel D.6. Applicatiemanagement

- D.6.1. Partijen erkennen dat, wanneer een applicatie eenmaal is ontwikkeld, het belangrijk is om deze applicatie te blijven onderhouden. In dit kader heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de dienst 'applicatiemanagement' bij Brutecrm af te nemen.
- D.6.2. Indien Opdrachtgever de dienst 'applicatiemanagement' afneemt bij Brutecrm, dan spant Brutecrm zich naar beste kunnen in om een juiste werking van de applicatie van Opdrachtgever te waarborgen. Wat precies belangrijk is om een juiste werking van de applicatie te waarborgen zal verschillen per applicatie. De dienst 'applicatiemanagement' kan dan ook enkel per applicatie worden afgenomen.
- D.6.3. Wanneer Opdrachtgever de dienst 'applicatiemanagement' afneemt, dan zullen partijen vastleggen welke werkzaamheden precies binnen deze dienstverlening vallen. Tevens zullen partijen overeenkomen welke vergoedingen Opdrachtgever voor de dienst 'applicatiemanagement' moet betalen. Omdat de dienst 'applicatiemanagement' altijd maatwerk is en afhankelijk is van de omvang van de applicatie die gemanaged moet worden, is Brutecrm gerechtigd om de vergoeding voor de dienst 'applicatiemanagement' maandelijks eenzijdig te wijzigen.
- D.6.4. Brutecrm is bevoegd naar eigen inzicht te bepalen op welk moment welke update wordt uitgevoerd. Brutecrm is niet verplicht tot het uitvoeren van een update wanneer deze naar haar inzicht slechts van beperkte betekenis is of de applicatie niet ten goede komt.
- D.6.5. Nadat een update is uitgevoerd, wordt de applicatie door Brutecrm getest. Dit sluit echter niet uit dat er na deze test alsnog fouten kunnen optreden. Brutecrm is daarvoor niet verantwoordelijk. Het herstellen van dergelijke fouten vindt plaats tegen de overeengekomen tarieven voor support.
- D.6.6. Indien door Brutecrm in de testomgeving fouten worden geconstateerd die tot een aanpassing van de webapplicatie en/of softwareprogrammatuur noodzaken, zal zij de Opdrachtgever daarover informeren. Brutecrm is niet gehouden tot het uitvoeren van de aanpassingen aan de webapplicatie en/of softwareprogrammatuur, zonder dat daarvoor door de Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt. De kosten daarvan komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- D.6.7. Indien de Opdrachtgever een volgens Brutecrm noodzakelijke update of aanpassing aan de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur niet wenst uit te voeren, is Brutecrm gerechtigd haar service te beëindigen. Brutecrm is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet updaten of aanpassen van de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

Artikel D.7. Domeinnamen en IP-adressen

- D.7.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van domeinnamen en IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van domeinnamen en IP-adressen. Brutecrm vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- D.7.2. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels of voorwaarden die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van domeinnamen en IP-adressen.
- D.7.3. Opdrachtgever garandeert dat door Brutecrm te registreren of geregistreerde domeinnamen ten behoeve van Opdrachtgever geen inbreuk maken op rechten van derden, zoals handelsnaamrechten of merkrechten. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Brutecrm schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Brutecrm is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.
- D.7.4. Uit veiligheidsoverwegingen zal Brutecrm Opdrachtgever geen toegang verstrekken tot de beheerpanelen van een Domain Name System (DNS).
- D.7.5. Wanneer Opdrachtgever bepaalde DNS-instellingen (DNS-records) deelt met Brutecrm, dan wel wanneer een DNS al (deels) was ingesteld door een andere partij dan Brutecrm, dan is Brutecrm niet verantwoordelijk voor het overnemen van eventuele fouten in de instellingen van een DNS.

Artikel D.8. SSL-certificaten

- D.8.1. Indien de dienst van Brutecrm ziet op beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur door middel van SSL-certificaten, is Brutecrm afhankelijk van de regels en procedures van de instantie die de betreffende SSL-certificaten uitdeeft dan wel registreert. De betreffende instantie beslist over de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat. Brutecrm vervult in dit verband uitsluitend een bemiddelende rol en biedt geen garantie voor wat betreft de toekenning van de aanvraag. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat verstrekke instructies.
- D.8.2. Na implementatie van het SSL-certificaat wordt de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur gewaarborgd door de uitgevende instantie. Brutecrm is hierin geen partij en niet aansprakelijk voor fouten in de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

Artikel D.9. Duur en einde

- D.9.1. Tenzij anders overeengekomen, worden Overeenkomsten met betrekking tot de diensten genoemd in deze module, waaronder hostingdiensten, back-updiensten en de dienst 'applicatiemanagement' tussen Brutecrm en Opdrachtgever aangegaan voor een periode van één jaar. Tenzij anders overeengekomen, worden Overeenkomsten met betrekking tot het registreren van domeinnamen en het leveren van SSL-certificaten, zoals bedoeld in deze module, aangegaan voor een periode van twee jaar. Voor ondersteuning geldt hetgeen bepaald is in artikel D.5.
- D.9.2. Tenzij Opdrachtgever de voornoemde Overeenkomsten opzegt tegen het einde van de looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden, worden de Overeenkomsten telkens stilzwijgend verlengd met dezelfde periode als waarvoor de betreffende Overeenkomst initieel is aangegaan. Opzegging door Opdrachtgever, zoals hiervoor bedoeld, moet schriftelijk plaatsvinden door een bericht te sturen naar administratie@Brutecrm.nl
- D.9.3. Indien Opdrachtgever een Overeenkomst met betrekking tot hostingdiensten opzegt, wordt Opdrachtgever gedurende de opzegtermijn in de gelegenheid gesteld om de bij Brutecrm opgeslagen gegevens onder te brengen bij een andere dienstverlener of zichzelf. Brutecrm zal op verzoek en tegen betaling van haar standaard uurtarief redelijkerwijs meewerken aan het migreren van de gegevens van de Opdrachtgever.

D.9.4. Indien een Overeenkomst met betrekking tot hostingdiensten tussen Brutecrm en Opdrachtgever ten einde is gekomen, is Brutecrm gerechtigd om alle gegevens van Opdrachtgever van de systemen van Brutecrm te verwijderen.

Module E

Verwerking van persoonsgegevens

Indien de dienst van Brutecrm (mede) ertoe strekt dat Brutecrm persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Artikel E.1. Definities

- E.1.1. De in deze module opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel E.2. Doeleinden van de verwerking

- E.2.1. Opdrachtgever stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving wordt de Opdrachtgever aangemerkt als ‘(verwerkings) verantwoordelijke’.
- E.2.2. Brutecrm verbindt zich onder de voorwaarden van deze module in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de dienst(en) die Brutecrm voor Opdrachtgever zal verrichten zoals die zijn vastgelegd in de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. In het kader van de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving wordt Brutecrm aangemerkt als ‘verwerker’ of verwerkingsverantwoordelijke’ conform de AVG.
- E.2.3. De categorieën van persoonsgegevens die door Brutecrm in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zullen indien redelijkerwijs mogelijk nader worden gespecificeerd in de Overeenkomst. Brutecrm zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Brutecrm op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst en deze module zijn genoemd.
- E.2.4. Eventuele (eigendoms)rechten op de persoonsgegevens die Brutecrm in opdracht van Opdrachtgever verwerkt, blijven rusten bij de Opdrachtgever en/of de betreffende betrokkenen.
- E.2.5. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij beschikt over een wettelijke grondslag voor de gegevensverwerkingen onder de Overeenkomst.

Artikel E.3. Verplichtingen Brutecrm

- E.3.1. Ten aanzien van de verwerkingen genoemd in het voorgaande artikel zal Brutecrm zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.
- E.3.2. Brutecrm zal Opdrachtgever, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door Brutecrm genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- E.3.3. De verplichtingen van Brutecrm die uit deze module voortvloeien, gelden ook voor door Brutecrm derden aangewezen degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Brutecrm.
- E.3.4. Brutecrm zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (ook wel een ‘Data Protection Impact Assessment’ of ‘DPIA’ genoemd). De door Brutecrm redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door Opdrachtgever worden vergoed.

Artikel E.4. Verdeling van verantwoordelijkheid

- E.4.1. Brutecrm is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Brutecrm zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Brutecrm uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- E.4.2. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Brutecrm voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Opdrachtgever.

Artikel E.5. Doorgifte van persoonsgegevens

- E.5.1. Brutecrm mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Het verwerken van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte is toegestaan met inachtneming van de daarvoor toepasselijke wettelijke bepalingen. Brutecrm zal Opdrachtgever op verzoek melden in welk land of landen de persoonsgegevens worden verwerkt.
- E.5.2. Opdrachtgever geeft Brutecrm hierbij toestemming om, in het kader van de Overeenkomst en de in deze module bedoelde gegevensverwerking, onderaannemers (sub-verwerkers) in te schakelen. Brutecrm zal Opdrachtgever op verzoek informeren over welke onderaannemers zij inschakelt.
- E.5.3. Indien Brutecrm het voornemen heeft om nieuwe onderaannemers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens, dan zal Brutecrm Opdrachtgever hierover vooraf informeren. Opdrachtgever heeft vervolgens twee weken de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen het voornemen van Brutecrm. Indien Opdrachtgever geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt Opdrachtgever geacht ermee in te stemmen.
- E.5.4. Indien Opdrachtgever binnen de voornoemde termijn bezwaar maakt tegen het voornemen van Brutecrm om een nieuwe onderaannemer in te schakelen, dan zullen beide partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van Brutecrm, dan is Brutecrm gerechtigd om de betreffende nieuwe onderaannemer in te schakelen en is Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de nieuwe onderaannemer ingeschakeld wordt.
- E.5.5. Brutecrm spant zich ervoor in om ingeschakelde onderaannemers redelijkerwijs wezenlijk dezelfde verplichtingen op leggen als tussen Opdrachtgever en Brutecrm zijn overeengekomen.

Artikel E.6. Beveiliging

- E.6.1. Brutecrm zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- E.6.2. Brutecrm zal zich ervoor inspannen dat de beveiliging voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is. Brutecrm staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- E.6.3. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens aan Brutecrm ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door partijen afgesproken maatregelen.

Artikel E.7. Meldplicht

- E.7.1. In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens), zal Brutecrm Opdrachtgever onverwijld, maar in ieder geval binnen 72 uur na constatering van het datalek, daarover informeren. Naar aanleiding van de berichtgeving van Brutecrm zal Opdrachtgever beoordelen of hij de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) zal informeren of niet.
- E.7.2. Op verzoek van Opdrachtgever en indien nodig zal Brutecrm redelijkerwijs meewerken aan het informeren van de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s).
- E.7.3. De kennisgeving van Brutecrm aan Opdrachtgever omvat het feit dat er een datalek is geweest, alsmede:
- a. de datum waarop het datalek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het datalek heeft plaatsgevonden);
 - b. wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek en wat het (vooralnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
 - c. het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
 - d. een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
 - e. of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
 - f. wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
 - g. contactgegevens voor de opvolging van de melding.

Artikel E.8. Afhandeling van verzoeken van betrokkenen

- E.8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (zoals een verzoek om persoonsgegevens te corrigeren of verwijderen) richt aan Brutecrm, zal Brutecrm het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Vervolgens zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Brutecrm mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- E.8.2. Brutecrm zal redelijkerwijs bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij de behandeling van de in het vorige lid genoemde verzoeken. Brutecrm mag redelijkerwijs kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever voor de voornoemde bijstand.

Artikel E.9. Geheimhouding

- E.9.1. Op alle persoonsgegevens die Brutecrm verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever toestemming heeft gegeven om de persoonsgegevens aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de persoonsgegevens aan derden logischerwijs nodig is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken.

Artikel E.10. Audit

- E.10.1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze module, en alles dat daar direct verband mee houdt. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden. Minimaal twee weken voorafgaande aan de voorgenomen audit, zal Opdrachtgever Brutecrm hierover informeren
- E.10.2. Brutecrm zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- E.10.3. De bevindingen van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- E.10.4. De kosten van de audit worden door Opdrachtgever gedragen. Mogelijke Uren die Brutecrm naar aanleiding van de audit maakt, bijvoorbeeld voor het geven van advies of het aanpassen van de applicatie, worde door Opdrachtgever betaald.

Artikel E.11. Einde

Zodra de Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Brutecrm – naar keuze van Opdrachtgever – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn retourneren aan Opdrachtgever, en/of deze persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om persoonsgegevens te laten retourneren, dan mag Brutecrm de kosten die zij hiervoor moet maken redelijkerwijs in rekening brengen bij Opdrachtgever.