

Algemene Voorwaarden | Tangram

Versie 2.2 – 19 maart 2025

Dit zijn de algemene voorwaarden van Tangram B.V., gevestigd aan De Bouw 149, 3991 SZ in Houten en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 30075659 (hierna: “Tangram”). Raadpleeg www.tangram.nl voor meer informatie.

Artikel 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

- 1.1. **Aanbod:** iedere offerte of enig ander aanbod van Tangram gericht aan Opdrachtgever tot het leveren van Diensten, waar deze Algemene Voorwaarden op van toepassing zijn.
- 1.2. **Aanvullende Voorwaarden Service Levels:** de aanvullende voorwaarden zoals zijn opgenomen in Module C van deze Algemene Voorwaarden, die betrekking hebben op de service en het onderhoud van de Software.
- 1.3. **Account:** de gebruikersnaam, het wachtwoord en eventuele andere autorisatiemiddelen die Eindgebruiker nodig heeft om in te kunnen loggen op – en gebruik te kunnen maken van – bepaalde onderdelen van de Diensten.
- 1.4. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden van Tangram, inclusief alle modules en eventuele bijlagen, die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- 1.5. **Back-up:** een reservekopie van de Klantdata of de Diensten die door Tangram kan worden teruggezet in het geval van Incidenten.
- 1.6. **Beschikbaar(heid):** de tijdsperiode waarin de Diensten gedurende een bepaalde maand benaderd kunnen worden via het internet, uitgedrukt in een percentage.
- 1.7. **Consultancy:** iedere vorm van het verlenen van expertise ten behoeve van Opdrachtgever door Tangram en/of door een door Tangram ingeschakelde derde, waaronder, maar niet beperkt tot de implementatie van Software, het verrichten van maatwerk, het verzorgen van trainingen en het maken van analyses en het uitbrengen van nieuwe releases van de Software.
- 1.8. **Diensten:** alle diensten die Tangram aan Opdrachtgever zal leveren onder de Overeenkomst, zoals beschreven in het Aanbod van Tangram. Deze diensten kunnen onder meer bestaan uit het leveren van Licenties, het configureren of aanpassen van de Software, het verzorgen van de hosting en het beheer daarvan en het verrichten van andere vormen van Consultancy.
- 1.9. **Eindgebruikers:** iedere natuurlijke persoon die onder de Overeenkomst gebruik maakt van de Diensten, al dan niet middels zijn of haar Account.
- 1.10. **Functionaliteit:** specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing binnen de Diensten mogelijk maken.
- 1.11. **Gepland Onderhoud:** alle reguliere onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de Diensten die niet kwalificeren als Spoedonderhoud.
- 1.12. **Impact:** de (ernst van de) gevolgen van een Incident voor Opdrachtgever.
- 1.13. **Incident:** het substantieel niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van niet-Beschikbaarheid, die niet het gevolg is van Onderhoud.
- 1.14. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten,

- databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.15. **Klantdata:** alle gegevens die door Opdrachtgever of individuele Eindgebruikers worden opgeslagen met de Diensten, of die anderszins door Opdrachtgever aan Tangram beschikbaar worden gesteld in het kader van de Overeenkomst.
 - 1.16. **Kwantitatieve Afname:** de verloningsaantallen en/of gebruikers waartoe de Licentie van Opdrachtgever op de Software is beperkt. Afhankelijk van de door Opdrachtgever af te nemen Software kunnen deze aantallen en/of gebruikers worden aangeduid met: "named users", "portal-gebruikers", "dossiers (kandidaat)" "verloningsaantallen" of enige andere door Tangram gehanteerde aanduiding.
 - 1.17. **Licentie:** het gebruiksrecht op de Software door Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst en onder de voorwaarden zoals partijen zijn overeengekomen in de Overeenkomst.
 - 1.18. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, software, gegevens, documentatie, concepten, teksten, afbeeldingen, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest in de ruimste zin van het woord.
 - 1.19. **Onderhoud:** alle door Tangram te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder zowel Gepland Onderhoud als Spoedonderhoud worden begrepen.
 - 1.20. **Opdrachtgever:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst met Tangram sluit.
 - 1.21. **Openingstijden:** de gebruikelijke openingstijden van Tangram zoals vermeld in artikel 36 van deze Algemene Voorwaarden.
 - 1.22. **Oplostijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Opdrachtgever een melding van een Incident indient en het moment waarop Tangram een tijdelijke oplossing aan Opdrachtgever heeft voorgesteld dan wel een definitieve oplossing voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.
 - 1.23. **Overeenkomst:** de volledige tussen Tangram en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend het Aanbod van Tangram, waar deze Algemene Voorwaarden een integraal onderdeel van uitmaken.
 - 1.24. **Prioriteit:** de prioriteit die aan een Incident wordt toegekend op basis van de Impact en Urgentie.
 - 1.25. **Reactietijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Opdrachtgever een melding van een Incident indient en het moment waarop Tangram een eerste inhoudelijke reactie geeft.
 - 1.26. **Software:** alle software die Tangram onder de Overeenkomst levert, met inbegrip van eventuele (maatwerk)aanpassingen door Tangram of diens ingeschakelde derden verricht, ongeacht de vorm waarin de software aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
 - 1.27. **Spoedonderhoud:** onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van Incidenten, waarbij gelet op de Impact en Urgentie van het Incident direct ingrijpen van Tangram vereist is.
 - 1.28. **Urgentie:** de spoedeisendheid van een Incident voor Opdrachtgever.
 - 1.29. **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is. In ieder geval worden hieronder alle al dan niet geaccordeerde aanbiedingen van Tangram en alle communicatie over prijzen voor Diensten van Tangram verstaan.
 - 1.30. **Verwerkersovereenkomst:** een separate overeenkomst die partijen sluiten waarin nadere afspraken worden gemaakt over het verwerken van persoonsgegevens.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen partijen gesloten Overeenkomsten, ook als deze bij een toekomstig Aanbod niet opnieuw aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld.
- 2.2. De Algemene Voorwaarden zijn opgebouwd uit een algemeen deel en een aantal aanvullende modules. De voorwaarden uit het algemene deel zijn van toepassing op iedere Overeenkomst die Tangram met Opdrachtgever sluit. Afhankelijk van de afgenomen Diensten kunnen aanvullend een of meerdere modules van toepassing zijn. Bij tegenstrijdigheden tussen het algemene deel en een specifieke module, prevaleren de afspraken uit de desbetreffende module.
- 2.3. De Overeenkomst tussen partijen kan bestaan uit verschillende documenten. Deze documenten gelden in beginsel aanvullend op elkaar. In het geval van tegenstrijdigheden geldt echter steeds de hieronder vermelde rangorde, waarbij het eerdergenoemde document voorrang heeft op het later genoemde document:
 - a. de tussen partijen overeengekomen schriftelijke aanvullingen en/of afwijkingen ten aanzien van onderstaande documenten;
 - b. het geaccordeerde Aanbod;
 - c. deze Algemene Voorwaarden;
 - d. de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. Ieder Aanbod van Tangram is vrijblijvend en geldig tot dertig (30) dagen na het versturen van het Aanbod aan Opdrachtgever. Tangram is niet verplicht om een aanvaarding aan te nemen na het verstrijken van deze termijn, maar als Tangram daartoe overgaat, geldt het Aanbod als aanvaard.
- 3.2. Als Tangram een Aanbod baseert op gegevens of informatie afkomstig van Opdrachtgever welke onjuist blijken te zijn, heeft Tangram het recht om het Aanbod of de reeds tot stand gekomen Overeenkomst daarop aan te passen dan wel om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
- 3.3. Tangram is niet gebonden aan een door Opdrachtgever uitgebrachte afwijkende aanvaarding van het Aanbod, ook niet wanneer de afwijking slechts ondergeschikte aspecten betreffen zoals bedoeld in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: "BW").

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1. Nadat Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard, zal Tangram zich inspannen om de Diensten zo spoedig mogelijk te leveren, conform de Overeenkomst. Eventuele door Tangram genoemde termijnen zijn steeds indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 4.2. Tangram levert de Diensten aan Opdrachtgever conform de service levels zoals zijn toegezegd in Module C van deze Algemene Voorwaarden, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst.
- 4.3. Tangram heeft het recht om de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en om de verschillende fasen afzonderlijk aan Opdrachtgever te factureren.
- 4.4. Tangram heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, komen alleen voor rekening van Opdrachtgever als dit vooraf is overeengekomen.
- 4.5. Tangram zal bij de uitvoering van de Overeenkomst rekening houden met redelijke verzoeken van Opdrachtgever, of gemotiveerd aangeven waarom hij dit niet doet. Als Opdrachtgever ondanks deze motivatie staat op het doorvoeren van het verzoek, zal Tangram (voor zover het verzoek redelijkerwijs uitvoerbaar is) de werkzaamheden uitvoeren op risico van Opdrachtgever.

- 4.6. Opdrachtgever is gehouden te doen en laten wat redelijkerwijs nodig is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle informatie en Materialen waarvan Tangram aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Opdrachtgever hoort te begrijpen dat deze nodig zijn, tijdig en kosteloos aan Tangram beschikbaar worden gesteld.
- 4.7. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan Tangram verstrekte informatie en Materialen. Tangram heeft het recht maar niet de verplichting om deze op juistheid en volledigheid te onderzoeken. Indien blijkt dat de informatie of Materialen onjuistheden bevatten of onvolledig zijn, kan Tangram voor zover dit rechtens is toegestaan de Diensten opschorten totdat Opdrachtgever de tekortkomingen heeft verholpen.
- 4.8. Opdrachtgever is verplicht om bij het gebruik van de Diensten alle redelijke adviezen en instructies van Tangram op te volgen.

Artikel 5. Acceptatietest

- 5.1. Indien en voor zover dit is overeengekomen of voortvloeit uit de aard van de Software, kan Opdrachtgever (de resultaten van) de Software onderwerpen aan een acceptatietest. Ten aanzien van de acceptatietest wordt een onderscheid gemaakt tussen de configuratie door Tangram (inclusief een door Tangram ingeschakelde derde) en een derde partij die niet door Tangram is ingeschakeld. Onder configuratie in dit artikel wordt onder andere verstaan het inrichten van instellingen, validaties, velden, waarden en wizards om de Software werkbaar te maken voor Opdrachtgever.
- 5.2. Indien en voor zover Opdrachtgever implementatiewerkzaamheden, waaronder maar niet beperkt tot de (initiële) configuratie van de Software uitbesteedt aan een andere partij dan Tangram, of een door Tangram ingeschakelde derde, dan geldt het bepaalde inzake de acceptatietest niet en wordt de Software bij voorbaat, dan wel direct na oplevering door Tangram, geacht door Opdrachtgever te zijn geaccepteerd.
- 5.3. Opdrachtgever zal de acceptatietest ten aanzien van de configuratie door Tangram uitvoeren conform het in lid 4 tot en met 9 van dit artikel bepaalde.
- 5.4. Partijen zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de Overeenkomst schriftelijk vastleggen aan welke vereisten de Software moet voldoen. Tangram zal vervolgens de Overeenkomst uitvoeren door de Software te configureren en de Software op te leveren bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal binnen veertien (14) dagen na oplevering van de door Tangram geconfigureerde Software een acceptatietest uitvoeren en de Software schriftelijk goed- of afkeuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze termijn de Software afkeurt, of indien Opdrachtgever de Software operationeel in gebruik neemt, wordt deze geacht te zijn aanvaard. Opdrachtgever dient een eventuele afkeuring voldoende te motiveren, zodat Tangram de mogelijkheid heeft om eventuele gebreken te herstellen.
- 5.5. Opdrachtgever kan de Software slechts afkeuren indien Functionaliteiten van de Software en/of de configuratie van de Software niet voldoen aan de tussen partijen overeengekomen vereisten of specificaties. Opdrachtgever zal zijn goedkeuring niet onthouden op grond van kleine gebreken, maar dergelijke gebreken zullen door Tangram desalniettemin zo spoedig mogelijk na acceptatie worden hersteld.
- 5.6. In het geval van afkeuring zal Tangram zich maximaal inspannen om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan Tangram doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door aanpassingen door te voeren. Opdrachtgever zal vervolgens opnieuw een acceptatietest uitvoeren conform lid 3 van dit artikel.
- 5.7. Als de Software door Opdrachtgever ten minste drie (3) keer achtereenvolgend worden afgekeurd en één van de partijen verdere aanpassing niet meer zinvol acht,

hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk en met directe ingang op te zeggen. Opdrachtgever is in dat geval alleen gehouden tot vergoeding van de reeds door Tangram verrichte werkzaamheden, maar heeft niet het recht om de Software te blijven gebruiken.

- 5.8. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Tangram de uitvoering van de Diensten in een volgende fase opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.9. Na acceptatie van de Diensten door Opdrachtgever vervalt de aansprakelijkheid van Tangram voor eventuele gebreken in het opgeleverde. Wel kan Tangram onderhoud voor Opdrachtgever verrichten als dit onderdeel is van de Overeenkomst.

Artikel 6. Consultancy - algemeen

- 6.1. Indien het leveren van de Diensten onder andere bestaat uit het leveren van Consultancy, dan geldt ten aanzien daarvan het in dit artikel bepaalde.
- 6.2. Tangram levert in beginsel enkel Consultancy aan Opdrachtgever vanaf een minimale aaneengesloten duur van vier (4) werkuren. Consultancy op locatie bij Opdrachtgever is mogelijk vanaf een aaneengesloten duur van acht (8) werkuren. Partijen kunnen hier onderling afwijkende afspraken over maken.
- 6.3. Tangram zal Consultancy op een professionele en zorgvuldige wijze uitvoeren.
- 6.4. Tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen wordt Consultancy in rekening gebracht op basis van de door Tangram bestede tijd en gemaakte kosten op basis van het in de Overeenkomst benoemde uurtarief. Indien partijen geen uurtarief zijn overeengekomen, dan is Tangram gerechtigd het voor Tangram gebruikelijke uurtarief in rekening te brengen voor de reeds verrichte Consultancy.
- 6.5. Consultancy wordt uitgevoerd tijdens Openingstijden van Tangram, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen.
- 6.6. Indien middels Consultancy opgeleverde resultaten duidelijke fouten of tekortkomingen bevatten die direct zijn veroorzaakt doordat Tangram deze op onprofessionele wijze of onzorgvuldige wijze heeft uitgevoerd, en Opdrachtgever dit binnen tien (10) werkdagen na de oplevering van de desbetreffende resultaat meldt, dan zal Tangram enkel gehouden zijn zich redelijkerwijs in te spannen om dergelijke materiële tekortkomingen te corrigeren of als dit niet mogelijk blijkt een naar het oordeel van Tangram proportioneel bedrag dat is betaald voor de betreffende Consultancy te crediteren.
- 6.7. Opdrachtgever kan de overeengekomen datum voor Consultancy kosteloos verplaatsen of annuleren indien Opdrachtgever dit minimaal drie (3) werkdagen vóór de beoogde aanvang aan Tangram meldt. Indien Opdrachtgever de datum van de overeengekomen Consultancy binnen drie (3) werkdagen vóór de beoogde aanvang van de werkzaamheden annuleert of wenst te verplaatsen, dan is Tangram gerechtigd om het volledige bedrag van de kosten, die Tangram zonder annulering of verplaatsing had gerekend, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 6.8. Ongeacht het moment van aankondigen van annulering, komen eventuele door Tangram gemaakte onkosten die niet ongedaan gemaakt kunnen worden (zoals niet-annuleerbare reserveringen voor de reis- en het verblijf van consultants) voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.9. Een annulering en verplaatsing van Consultancy dient steeds per e-mail bij Tangram te worden aangevraagd via resourceplanning@tangram.nl.

Artikel 7. Consultancy – buiten Openingstijden

- 7.1. Indien op nadrukkelijk verzoek van Opdrachtgever Consultancy door Tangram moet worden verricht ten aanzien van voorzienbare en/of ingeplande werkzaamheden buiten Openingstijden, is Tangram gerechtigd het volgende uurtarief hanteren:
- a. voor Consultancy die door Tangram buiten Openingstijden in het weekend (vanaf vrijdag 17:30 uur tot en met maandag 08:15 uur) worden verricht, is Tangram gerechtigd honderdvijftig (150) procent van het geldende uurtarief in rekening te brengen; en
 - b. voor Consultancy die door Tangram op andere tijden als bedoeld in sub a van dit lid buiten Openingstijden wordt verricht, is Tangram gerechtigd honderdvijfendertig (135) procent van het geldende uurtarief in rekening te brengen.

Artikel 8. Consultancy - Stand-By Consultancy

- 8.1. Indien partijen overeenkomen dat Tangram gedurende een specifieke periode Consultancy op afroep beschikbaar heeft, zonder dat Opdrachtgever zich verplicht tot afname van deze Consultancy, is Tangram gerechtigd één of meerdere medewerkers buiten de Openingstijden beschikbaar te houden ten behoeve van Opdrachtgever (hierna: “**Stand-By Consultancy**”).
- 8.2. Stand-By Consultancy wordt als meerwerk aangemerkt, tenzij partijen deze Dienst reeds zijn overeengekomen in het geaccordeerde Aanbod.
- 8.3. Partijen zullen voorafgaand aan deze Stand-By Consultancy in onderling overleg de duur en het aantal medewerkers ten aanzien van deze Stand-By Consultancy vaststellen.
- 8.4. Tenzij anders overeengekomen, draagt Tangram er zorg voor dat er ten behoeve van Opdrachtgever minimaal één medewerker op afroep beschikbaar is voor het verlenen van Consultancy gedurende de overeengekomen duur van de Stand-By Consultancy.
- 8.5. Indien partijen Stand-By Consultancy zijn overeengekomen, zonder een expliciete duur, dan is Tangram gerechtigd om Stand-By Consultancy te leveren voor zover dit redelijk is in het licht van de omstandigheden van het geval.
- 8.6. Tangram is gerechtigd Stand-By Consultancy bij Opdrachtgever in rekening te brengen tegen honderdvijftig (150) procent van het geldende uurtarief, voor de duur waarin Tangram Consultancy voor Opdrachtgever heeft verricht.
- 8.7. Ten aanzien van de duur van Stand-By Consultancy waarin Tangram geen Consultancy heeft verricht, is Tangram gerechtigd die uren bij Opdrachtgever in rekening te brengen tegen vijftig (50) procent van het geldende uurtarief.

Artikel 9. Consultancy – reis- en verblijfskosten

- 9.1. Indien Consultancy wordt uitgevoerd op locatie bij Opdrachtgever in Nederland, behoudt Tangram het recht om per consultant die op locatie van Opdrachtgever heeft gewerkt een tussen partijen overeengekomen bedrag per werkdag in rekening te brengen bij Opdrachtgever. In dit bedrag zijn de werkelijke reiskosten, eventuele parkeerkosten en eventuele aanverwante reiskosten verdisconteerd. Indien partijen geen vast bedrag zijn overeengekomen, dan is Tangram gerechtigd hiervoor een bedrag van honderddertig (130) euro exclusief btw per persoon per dag te hanteren.
- 9.2. Tangram is gerechtigd alle redelijke reis- en verblijfskosten voor Consultancy in het buitenland (buiten Nederland), met betrekking tot het verrichten van Consultancy volledig in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Tangram zal zich inspannen Opdrachtgever zo veel mogelijk vooraf te informeren over reis- en verblijfskosten die verbandhouden met de verrichte Consultancy. Ook in het geval dat Tangram verzuimt Opdrachtgever te informeren over deze kosten, is Tangram gerechtigd om de redelijke kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

- 9.3. In het geval er een dispuut ontstaat tussen partijen over de reeds gemaakte c.q. de nog te maken reis- en verblijfkosten ten aanzien van de Diensten, zoals bedoeld in het vorige artikel, dan is aan het oordeel van Tangram overgelaten of de kosten noodzakelijk en redelijk waren c.q. zijn voor de verrichte c.q. nog te verrichten Consultancy.

Artikel 10. Pixels op website

- 10.1. De verantwoordelijkheid voor het plaatsen, onderhouden en het correct functioneren van pixels op de website van Opdrachtgever ligt volledig bij Opdrachtgever. Gegevens die niet correct worden verzameld tijdens de periode waarin de pixels verkeerd zijn geplaatst of niet goed functioneren, kunnen niet worden hersteld. Tangram is niet verantwoordelijk voor eventuele schade of verlies van gegevens als gevolg van verkeerd geplaatste of ontbrekende pixels door Opdrachtgever of door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
- 10.2. In het geval van updates of wijzigingen aan de website van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht ervoor zorg te dragen dat de pixels correct worden geplaatst en onderhouden, teneinde verstoringen ten aanzien van Diensten, die gebruikmaken van gegevens afkomstig van deze pixels, te voorkomen.
- 10.3. Op verzoek van Opdrachtgever kan Tangram ondersteuning bieden bij de plaatsing of het onderhoud van de pixels. Voorafgaande kennisgeving van wijzigingen dient te geschieden middels het indienen van een ticket via het supportsysteem van Tangram. Dergelijke werkzaamheden worden als meerwerk aangemerkt, tenzij partijen deze Diensten reeds expliciet zijn overeengekomen in het geaccordeerde Aanbod. De vergoeding voor deze Diensten worden berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief voor Consultancy, welke op nacalculatie wordt gefactureerd.

Artikel 11. Intellectuele Eigendomsrechten

- 11.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Software en andere Materialen die Tangram onder de Overeenkomst ontwikkelt of levert berusten en blijven berusten bij Tangram of diens toeleveranciers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 11.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbare Licentie om de Software en andere Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor eigen gebruik en voor de tussen partijen overeengekomen Kwantitatieve Afname.
- 11.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de Software en andere Materialen, dan wel om enige aanduidingen van Intellectuele Eigendomsrechten daaruit te verwijderen of aan te passen.
- 11.4. Opdrachtgever heeft uitdrukkelijk geen recht op toegang tot de broncode c.q. de bronbestanden van de Software en andere Materialen, behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 11.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Software en andere Materialen te *reverse engineeren* (bijvoorbeeld door middel van decompilatie), behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 11.6. Tangram kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Software of Materialen. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn genomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan om deze te ontwijken of te verwijderen.

Artikel 12. Klantdata

- 12.1. Alle rechten op Klantdata berusten bij Opdrachtgever. Tangram zal Klantdata enkel gebruiken voor zover dit nodig is ten behoeve van de levering van de Diensten.

- 12.2. Indien en voor zover de Klantdata bestaan uit persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”), dan sluiten partijen hieromtrent een Verwerkersovereenkomst.
- 12.3. Indien de Overeenkomst eindigt, ongeacht de reden van beëindiging, zal Tangram de Klantdata zo spoedig mogelijk vernietigen of verwijderen, echter met inachtneming van het bepaalde in artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 13. Exit-regeling

- 13.1. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, kan Tangram, mits dit minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan het einde van de Overeenkomst door Opdrachtgever wordt verzocht, een kopie van de Klantdata aanleveren in een bestandsformaat en op een wijze die Tangram daarvoor geschikt acht. Tangram kan de hierbij gemaakte kosten afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever dient het hiervoor bedoelde verzoek vóór de datum waarop de Overeenkomst eindigt schriftelijk bij Tangram in te dienen. Tangram is pas gehouden om medewerking te verlenen aan het verzoek indien alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.
- 13.2. Tangram heeft het recht om alle Klantdata en bijbehorende omgevingen van de overeenkomst te verwijderen nadat de kopie zoals hiervoor beschreven bij Opdrachtgever is aangeleverd en Opdrachtgever de ontvangst hiervan heeft bevestigd. Indien Opdrachtgever geen verzoek indient zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, heeft Tangram het recht om na dertig (30) kalenderdagen na beëindiging van de Overeenkomst de Klantdata en bijbehorende omgevingen te verwijderen.

Artikel 14. Geheimhouding

- 14.1. Partijen zullen elkaars Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze wordt verstrekt.
- 14.2. De ontvangende partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie van de verstrekken de partij eenzelfde niveau van bescherming krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 14.3. Partijen leggen de hiervoor beschreven verplichting met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie ook op aan hun werknemers en eventuele ingeschakelde derden.
- 14.4. De plicht tot het geheimhouden van Vertrouwelijke Informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende partij kan bewijzen dat deze:
- a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende partij;
 - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekken de partij zou schenden door de verstrekking;
 - c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten; of
 - d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekken de partij is ontwikkeld door de ontvangende partij.
- 14.5. Indien een partij een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekken de partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan. Indien de verstrekken de partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

Artikel 15. Betalingsvoorwaarden

- 15.1. Als compensatie voor de Diensten is Opdrachtgever de prijzen verschuldigd zoals opgenomen in de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door

Tangram genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

- 15.2. Tangram heeft het recht om vergoedingen voor de Diensten vooraf te factureren. Opdrachtgever stemt hierbij in met elektronische facturatie door Tangram. Voor alle door Tangram verstuurd facturen geldt een betaaltermijn van veertien (14) dagen.
- 15.3. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de inhoud van een factuur, heeft Opdrachtgever het recht om het betwiste (maar niet het overige) deel van de factuur op te schorten. Een eventuele betwisting dient binnen de betaaltermijn schriftelijk aan Tangram kenbaar te worden gemaakt. Tangram zal na betwisting zo spoedig mogelijk beoordelen of dit al dan niet terecht is. Als de betwisting onterecht blijkt, zal Opdrachtgever het openstaande bedrag alsnog binnen veertien (14) dagen voldoen.
- 15.4. Indien Opdrachtgever, behoudens de situatie beschreven in het vorige lid, een factuur niet of niet volledig binnen de betalingstermijn voldoet, is hij van rechtswege in verzuim. Tangram is in een zodanig geval gerechtigd om (i) bij Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelstransactie in rekening te brengen, en (ii) de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten tot het openstaande bedrag volledig door Opdrachtgever is voldaan.
- 15.5. Indien Opdrachtgever een openstaande factuur na aanmaning of ingebrekestelling wederom niet voldoet, heeft Tangram het recht om de vordering uit handen te geven. Eventuele door Tangram gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder, maar niet beperkt tot de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders en incassobureaus, komen in dat geval volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 15.6. Tangram is gerechtigd, maar niet verplicht, eens per jaar haar tarieven voor alle Diensten en Licenties en aanverwante kosten (zoals reiskosten) aan te passen op basis van de CBS Dienstenprijsindex (DPI) reeks 2015=100, van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- 15.7. Tangram zal zich inspannen om Opdrachtgever minimaal een (1) maand voorafgaand aan het doorvoeren van een prijswijziging hierover in te lichten.
- 15.8. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de op hem rustende betalingsverplichtingen te verrekenen met enige vorderingen op Tangram, uit welke hoofde dan ook.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

- 16.1. De aansprakelijkheid van Tangram voor schade of andere vorderingen als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming (met inbegrip van schendingen van garanties of vrijwaringen), een onrechtmatige daad of op enige andere grond, is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever onder de Overeenkomst aan Tangram verschuldigd is (exclusief btw) over een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade en tot een maximum van vijfhonderdduizend (500.000) euro per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen. Bij de berekening van het hiervoor bedoelde maximum worden eenmalige kosten (bijvoorbeeld in verband met implementatie) nadrukkelijk niet meegerekend.
- 16.2. Onverminderd het hiervoor bepaalde is Tangram nadrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, inclusief gevolgschade. Onder indirecte schade wordt in het onderhavige geval verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verminderde goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 16.3. De aansprakelijkheid van Tangram wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Tangram onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke wordt gesteld door Opdrachtgever, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt geboden en Tangram ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo

gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Tangram in staat is om adequaat te reageren.

- 16.4. Enige in de Overeenkomst opgenomen beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid van Tangram komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Tangram, dan wel dood of lichamelijk letsel.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1. Tangram is niet verplicht tot nakoming van de Overeenkomst indien de nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht.
- 17.2. Onder overmacht wordt door partijen in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: brand, overstromingen, stakingen, stroomstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, overmacht van toeleveranciers van Tangram, netwerkaanvallen, in- en uitvoerbelemmeringen, oorlog en terreur. Eventuele liquiditeitsproblemen van Opdrachtgever kwalificeren niet als overmacht.
- 17.3. Voor zover Tangram ten tijde van het ontstaan van de overmacht reeds een deel van de Overeenkomst is nagekomen of alsnog kan nakomen, en aan dit gedeelte een zelfstandige waarde toekomt, heeft Tangram het recht om het nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk uit te voeren en aan Opdrachtgever te factureren.
- 17.4. In het geval van overmacht kan Tangram de uitvoering van de Overeenkomst opschorten zolang de situatie voortduurt. Indien de situatie langer duurt dan drie (3) maanden, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens de andere partij.

Artikel 18. Duur en beëindiging

- 18.1. Indien de Overeenkomst uitsluitend betrekking heeft op het leveren van bepaalde Diensten die eindigen door het volbrengen van specifieke werkzaamheden of taken (oftewel als het een “eenmalige overeenkomst” betreft), is de looptijd gelijk aan de periode die nodig is om de betreffende Diensten te leveren.
- 18.2. Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op de periodieke of constante levering van bepaalde Diensten (oftewel als het een “duurovereenkomst” betreft), wordt de looptijd schriftelijk vastgelegd. Indien partijen geen nadere afspraken over de looptijd hebben gemaakt, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van ten minste twaalf (12) maanden.
- 18.3. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen geldt dat een duurovereenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, door beide partijen schriftelijk kan worden opgezegd tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend met een periode van twaalf (12) maanden verlengd.
- 18.4. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen geldt dat een duurovereenkomst welke voor onbepaalde tijd is aangegaan door beide partijen na een initiële periode van twaalf (12) maanden op ieder moment schriftelijk kan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 18.5. Het is partijen niet toegestaan om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens de gevallen waarvoor in deze Algemene Voorwaarden of in andere onderdelen van de Overeenkomst expliciet een uitzondering is gemaakt.
- 18.6. Tangram heeft het recht om de Overeenkomst met directe ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten dan wel de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of te ontbinden, indien:
- a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt.

Een voorafgaande ingebrekestelling is echter niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt; of

- b. Opdrachtgever faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling krijgt verleend, het bedrijf van Opdrachtgever wordt geliquideerd of diens bedrijfsactiviteiten worden gestaakt; of
- c. er zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding in redelijkheid niet van Tangram kan worden gevergd.

- 18.7. In het geval van ontbinding van de Overeenkomst vindt er geen ongedaanmaking plaats van de Diensten die reeds geleverd zijn en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen.
- 18.8. Tangram is gerechtigd om alle kosten die zij aan derden verschuldigd is of zal zijn met betrekking tot reeds voor Opdrachtgever afgenomen licenties, onverwijld na beëindiging van de Overeenkomst volledig bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 18.9. Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zijn eventuele resterende vorderingen van Tangram op Opdrachtgever direct opeisbaar, ongeacht de reden van beëindiging.

Artikel 19. Personeel en concurrentie

- 19.1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede één (1) jaar na afloop daarvan, werknemers van Tangram in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tangram. Dit verbod geldt niet in geval de werknemer uit eigen beweging reageert op een voor het algemene publiek aangeboden vacature die via gebruikelijke kanalen is gepubliceerd.
- 19.2. Onder werknemers van Tangram worden in dit verband verstaan, personen die in dienst zijn van Tangram of van één (1) van de aan Tangram gelieerde ondernemingen of die niet langer dan een jaar geleden in dienst van Tangram of van één van de aan Tangram gelieerde ondernemingen waren, ongeacht de reden daarvan.
- 19.3. Het staat Tangram vrij naast voor Opdrachtgever ook aan derden te leveren, ook als dit concurrenten zijn van Opdrachtgever.
- 19.4. Bij overtreding van het in lid 1 genoemde verbod kan Tangram, zonder een voorafgaande ingebrekestelling, een direct opeisbare boete van vijftigduizend (50.000) euro per overtreding vorderen van Opdrachtgever.
- 19.5. Onverminderd het recht op een boete zoals bepaald in het vorige lid, behoudt Tangram zich het recht voor om schadevergoeding te vorderen indien de door Tangram geleden schade het bedrag van de contractuele boete overstijgt.

Artikel 20. Wijzigingen

- 20.1. Tangram heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal wijzigingen minimaal dertig (30) dagen van tevoren bij Opdrachtgever aankondigen. Wijzigingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten.
- 20.2. Als Opdrachtgever een wijziging niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na de aankondiging schriftelijk bezwaar maken. Indien Tangram besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Opdrachtgever door te voeren, kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 20.3. De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of voor wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever. Dergelijke wijzigingen kunnen door Tangram eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd.

Opdrachtgever wordt wel zo spoedig mogelijk over dergelijke wijzigingen geïnformeerd.

Artikel 21. Varia

- 21.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle eventuele geschillen tussen partijen die verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in het arrondissement waarin Tangram gevestigd is.
- 21.2. Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in een zodanig geval ter vervanging een nieuwe bepaling vaststellen waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke clausule gestalte wordt gegeven.
- 21.3. Partijen kunnen de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst slechts overdragen aan een derde met schriftelijke toestemming van de andere partij. Wel heeft Tangram het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming of medewerking van Opdrachtgever over te dragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij in het geval van fusie of overname. Tangram zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren als een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.

Module A – On-premise Software

Als de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van Software die wordt geïnstalleerd binnen de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever, of van diens toeleveranciers (oftewel indien de Software als een *on premise* oplossing wordt aangeboden), geldt daarvoor het bepaalde in deze module.

Artikel 22. Installatie en configuratie

- 22.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de Software. Tangram kan kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever voor eventuele ondersteuning in dit kader.
- 22.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de inrichting van een geschikte en toereikende ICT-infrastructuur, rekening houdend met het voorgenomen gebruik van de Software.
- 22.3. Tangram kan op verzoek van Opdrachtgever minimale specificaties overleggen. Opdrachtgever begrijpt dat deze specificaties in de loop der tijd kunnen veranderen, mede in verband met voortschrijdende technologie.
- 22.4. Tenzij anders overeengekomen, is Tangram niet gehouden tot het inladen, converteren of migreren van Klantdata. Tangram kan voor ondersteuning in dit kader afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 22.5. Indien Tangram ondersteuning verleent bij de installatie of configuratie van de Software, zal Opdrachtgever voorafgaand aan de ingebruikname van de Software een acceptietest uitvoeren conform het bepaalde in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 23. Onderhoud, ondersteuning en beschikbaarheid

- 23.1. Uitsluitend zijn de artikelen 35 tot en met 39 van Aanvullende Voorwaarden Service Levels van toepassing op On Premise Software, voor het overige is de module Aanvullende Voorwaarden Service Levels niet van toepassing op On Premise Software. In aanvulling en/of afwijking op deze toepasselijke artikelen van de Aanvullende Voorwaarden Service Levels gelden voor ondersteuning, onderhoud en beschikbaarheid van de Software de navolgende bepalingen.
- 23.2. Tangram streeft naar een zo hoog mogelijke Beschikbaarheid, maar kan geen garanties of andere toezeggingen doen, aangezien de Beschikbaarheid mede afhankelijk is van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever of van diens ingeschakelde derde waarop de Software is geïnstalleerd.
- 23.3. Tangram en diens toeleveranciers kunnen updates en upgrades uitbrengen om fouten in de Software op te lossen of de prestaties daarvan te verbeteren. Dit kan resulteren in een verandering in Functionaliteit.
- 23.4. Aan het beschikbaar stellen van updates of upgrades kunnen aanvullende kosten verbonden zijn. Als het doorvoeren van updates en upgrades geen onderdeel is van de Overeenkomst, is Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk om over te stappen op een nieuwe versie van de Software.
- 23.5. Opdrachtgever dient zo snel mogelijk over te stappen naar de nieuwst beschikbare versie van de Software nadat Tangram die beschikbaar heeft gesteld. Tangram heeft het recht om ondersteuning te beëindigen ten aanzien van oude versies van de Software.
- 23.6. Indien Opdrachtgever verzoekt om technische en/of praktische ondersteuning bij het gebruik van de Software, kan Tangram hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij deze ondersteuning expliciet onderdeel is van de overeengekomen Diensten.

- 23.7. Tangram is niet verantwoordelijk, noch aansprakelijk voor enige niet-Beschikbaarheid van de on-premise Diensten die het gevolg is van handelingen of nalatigheid van de Opdrachtgever, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:
- a. het doorvoeren van updates, patches of wijzigingen aan de eigen systemen van de Opdrachtgever;
 - b. gebreken in de apparatuur, infrastructuur of netwerk van Opdrachtgever; en
 - c. ongeoorloofd gebruik of toegang door Opdrachtgever of derden.
- 23.8. Tangram is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit fouten (zoals de inrichting van de Software op basis van verouderde wet- en regelgeving) of problemen die zijn opgelost in de updates of upgrades van de Software die beschikbaar zijn gesteld.

Artikel 24. Back-ups

- 24.1. Tangram is niet verplicht tot het maken van Back-ups van de Software of de daarmee opgeslagen Klantdata. De verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Opdrachtgever, tenzij dit expliciet onderdeel is van de tussen partijen overeengekomen Diensten.

Module B - Cloud based Diensten

Als de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van Software die wordt geïnstalleerd op de ICT-infrastructuur van Tangram dan wel een door hem ingeschakelde toeleverancier (oftewel indien de Software *cloud based* wordt aangeboden), geldt daarvoor het bepaalde in deze module.

Artikel 25. Installatie en configuratie

- 25.1. Tenzij anders is overeengekomen zal Tangram zich inspannen om de Diensten na de totstandkoming van de Overeenkomst zo spoedig beschikbaar te maken.
- 25.2. Enkel indien partijen dit expliciet zijn overeengekomen is Tangram gehouden tot het inladen, converteren of migreren van Klantdata. Tenzij partijen ten aanzien van deze Diensten reeds prijsafspraken hebben gemaakt, kan Tangram hiervoor afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 25.3. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de ingebruikname van de Diensten een acceptietest uitvoeren conform het bepaalde in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 26. Accounts

- 26.1. Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, hebben Opdrachtgever en diens Eindgebruikers een Account nodig. Opdrachtgever en diens Eindgebruikers zijn er zelf voor verantwoordelijk om inloggegevens geheim te houden. Accounts zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gebruikt door meerdere personen.
- 26.2. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever, ook namens diens Eindgebruikers, zelf verantwoordelijk voor het aanmaken, beheren en zo nodig intrekken van Accounts. Opdrachtgever dient zelf te monitoren of de aan Eindgebruikers toegekende autorisaties en toegangsrechten nog up-to-date zijn.
- 26.3. Alle handelingen die worden verricht via een Account, ook door Eindgebruikers van Opdrachtgever, komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Tangram mag ervan uitgaan dat deze handelingen door Opdrachtgever zelf dan wel met toestemming van Opdrachtgever zijn verricht.
- 26.4. Indien Opdrachtgever vermoedt of constateert dat er misbruik wordt gemaakt van een Account, dient hij direct alle maatregelen te nemen die nodig zijn om (verder) misbruik te voorkomen, bijvoorbeeld door het aanpassen van het wachtwoord. Indien Opdrachtgever niet de mogelijkheid heeft om zelf passende maatregelen te nemen, dient Opdrachtgever direct een melding te maken bij Tangram, zodat Tangram de nodige maatregelen kan treffen.

Artikel 27. Gebruiksregels

- 27.1. Het is Opdrachtgever verboden om de Diensten te gebruiken in strijd met Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving, dan wel op een wijze die anderszins onrechtmatig is.
- 27.2. In het bijzonder is het Opdrachtgever verboden om instellingen aan te passen binnen de Software die tot gevolg kan hebben dat werknemers en/of inhuurkrachten qua salariering of andere arbeidsvoorwaarden in een slechtere positie verkeren dan rehtens toelaatbaar is. Voorts onthoudt Opdrachtgever zich ervan om met het gebruik van de Diensten andere klanten van Tangram te hinderen dan wel schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van Tangram of derden. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat deze Tangram of derden hinderen, of dat deze schade kunnen veroorzaken.

- 27.3. Alle gedragingen van Eindgebruikers komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is er zelf voor verantwoordelijk om hen op de hoogte te stellen van de geldende gebruiksregels en eventuele andere relevante toepasselijke voorwaarden.
- 27.4. Indien Tangram constateert dat Opdrachtgever de voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal hij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Tangram zelf ingrijpen. In urgente of ernstige gevallen kan Tangram zonder waarschuwing ingrijpen.
- 27.5. Opdrachtgever vrijwaart Tangram voor alle schade en claims van derden als het gevolg van een of meer overtredingen van het in dit artikel bepaalde.

Artikel 28. Onderhoud, ondersteuning en Beschikbaarheid

- 28.1. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen geldt voor Onderhoud, ondersteuning en Beschikbaarheid van de cloud based Diensten hetgeen is geregeld in de Aanvullende Voorwaarden Service Levels, opgenomen als module C bij deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 29. Gebruikslimieten

- 29.1. Tangram kan een maximumhoeveelheid gegevensopslag of netwerkverkeer stellen aan de capaciteit die Opdrachtgever mag of kan gebruiken in het kader van de Diensten.
- 29.2. Bij een overschrijding van de gebruikslimieten, kan Tangram aanvullende kosten in rekening brengen, of (na schriftelijke waarschuwing) het gebruik van de Diensten beperken tot de toegestane capaciteit.
- 29.3. Indien er voor de Diensten geen limiet is gesteld aan de capaciteit, is op de betreffende Diensten een "fair use"-beleid van toepassing. Hieronder wordt verstaan dat Opdrachtgever maximaal twee keer de capaciteit mag gebruiken die andere klanten van Tangram onder vergelijkbare omstandigheden gebruiken.
- 29.4. Tangram is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het traag of niet juist functioneren van de Diensten indien Opdrachtgever de toepasselijke gebruikslimiet (al dan niet op basis van fair use) overschrijdt.
- 29.5. Tangram is gerechtigd passende maatregelen te nemen ter voorkoming van hinder aan derden, waaronder, maar niet beperkt tot andere opdrachtgevers van Tangram, indien die hinder het gevolg is van overtredingen van de tussen partijen overeengekomen gebruikslimieten, of bij gebreke daarvan het "fair use"-beleid.
- 29.6. Opdrachtgever vrijwaart Tangram voor alle schade en claims van derden, waaronder, maar niet beperkt tot andere opdrachtgevers van Tangram, indien de schade of claims het gevolg zijn van overtredingen van de tussen partijen overeengekomen gebruikslimieten, of bij gebreke daarvan het "fair use"-beleid.

Artikel 30. Op- en afschalen Kwantitatieve Afname

- 30.1. Indien partijen een Kwantitatieve Afname zijn overeengekomen, dan is Opdrachtgever gerechtigd deze afname op ieder moment op te schalen. Tangram zal zich inspannen om zo snel mogelijk deze opschaling voor Opdrachtgever te realiseren. Tangram is gerechtigd de extra kosten met betrekking tot de opschaling direct na het realiseren van de opschaling van de Kwantitatieve Afname te factureren aan Opdrachtgever of toe te voegen aan de eerstvolgende geplande factuur voor de Diensten.
- 30.2. Indien partijen een Kwantitatieve Afname zijn overeengekomen, dan is Opdrachtgever gerechtigd de tussen partijen geldende Kwantitatieve Afname na het moment waarop Tangram de Licentie heeft verstrekt eens per jaar af te schalen met maximaal vijftien (15) procent. Opdrachtgever kan in dit kader geen beroep doen op reeds verstreken

jaren waarin Opdrachtgever de Kwantitatieve Afname niet heeft afgeschaald. De afschaling van de Kwantitatieve Afname zal drie (3) maanden na het verzoek tot Kwantitatieve Afname door Opdrachtgever worden gerealiseerd. Vanaf dat moment de kosten voor de Diensten hierop aangepast worden.

Module C – Aanvullende Voorwaarden Service Levels

Indien de Overeenkomst betrekking heeft op cloud based Software, zoals bedoeld in module B, gelden daarvoor de service levels uit deze module. Ten aanzien van on premise Software, zoals bedoeld in module A, zijn de service levels uit deze module enkel van toepassing voor zover deze in module A uitdrukkelijk van toepassing zijn verklaard.

Artikel 31. Algemeen

- 31.1. In Aanvullende Voorwaarden Service Levels is het minimumniveau van de door Tangram aan Opdrachtgever geleverde Diensten gedefinieerd in termen van taken, verantwoordelijkheden, serviceniveaus, procedures en aanverwante afspraken.

Artikel 32. Onderhoud van de Diensten

- 32.1. Tangram zal zich inspannen om de Diensten gedurende de looptijd van de Aanvullende Voorwaarden Service Levels voor Opdrachtgever te onderhouden.
- 32.2. Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt Beschikbaar zijn. Om overlast van de door Tangram te verrichten werkzaamheden te beperken, zal Tangram zich inspannen om Gepland Onderhoud uit te voeren op momenten waarop de Diensten doorgaans weinig worden gebruikt door Opdrachtgever en/of andere klanten van Tangram.
- 32.3. In afwijking van lid 2 van dit artikel mag Spoedonderhoud dat vanwege de Impact en Urgentie niet kan worden uitgesteld ook zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Tangram zal zich inspannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden.
- 32.4. Het Onderhoud kan tot gevolg hebben dat bestaande Functionaliteiten worden aangepast en/of komen te vervallen. Tangram zal zich inspannen om Opdrachtgever binnen een redelijke termijn op de hoogte te stellen indien er sprake is van een wezenlijke verandering in Functionaliteit.

Artikel 33. Beschikbaarheid

- 33.1. Tangram zal zich maximaal inspannen om voor alle Diensten een Beschikbaarheid van minimaal negenennegentig (99) procent te realiseren, tenzij anders overeengekomen.
- 33.2. De Beschikbaarheid wordt door Tangram op jaarbasis vastgesteld. Bij de berekening van de in lid 1 van dit artikel opgegeven Beschikbaarheid wordt telkens uitgegaan van de hieronder beschreven formule.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100 \%$$

Tm = totaal aantal minuten in het betreffende jaar

Om = (de som van) het aantal minuten niet-Beschikbaarheid in het betreffende jaar

B = gerealiseerde Beschikbaarheid in het betreffende jaar

- 33.3. Bij de berekening van de Beschikbaarheid met behulp van de hiervoor beschreven formule wordt niet-Beschikbaarheid als gevolg van Gepland Onderhoud en overmacht, zoals nader omschreven in de Algemene Voorwaarden, niet meegerekend.

Artikel 34. Back-ups

- 34.1. Tangram zal dagelijks een Back-up laten maken met het doel om een oudere versie van de Software terug te kunnen zetten in het geval van (kritische) Incidenten en

andere storingsen aan de zijde van Tangram. Tangram is echter geen back-updienst, wat inhoudt dat Tangram niet op verzoek van Opdrachtgever Back-ups met Klantdata maakt en terugzet. Mocht Tangram in onderling overleg hiertoe toch medewerking verlenen, dan is Tangram gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

34.2. De bewaartermijn van de Back-ups, gemaakt door Tangram, varieert per type Back-Up. De door Tangram gemaakte Back-ups worden altijd gedurende minimaal zeven (7) dagen bewaard. Daarna mogen deze door Tangram worden verwijderd, tenzij anders is overeengekomen. Het is ook mogelijk dat bepaalde Back-ups langer bewaard blijven. Op verzoek van de Opdrachtgever zal Tangram gedetailleerdere informatie over de Back-ups verstrekken.

34.3. Indien er een Back-up (van een oude versie) van de Software wordt teruggezet, gaat de versie die na het maken van de back-up is opgeslagen verloren.

Artikel 35. Contact

35.1. Opdrachtgever zal niet meer dan twee contactpersonen aanstellen die namens Opdrachtgever voorziet in de communicatie met Tangram.

35.2. Enkel de door Opdrachtgever doorgegeven contactpersonen zijn bevoegd tot indienen van de onderstaande meldingen en/of het verrichten van onderstaande handelingen:

- a. het indienen van vragen van Eindgebruikers bij de helpdesk;
- b. het indienen van een wijzigingsverzoek;
- c. het melden van Incidenten.

35.3. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat Tangram over actuele en volledige contactgegevens beschikt. Tangram is mogelijk niet in staat om Opdrachtgever terugkoppeling te geven indien de aanwezige contactgegevens onjuist of verouderd zijn.

Artikel 36. Helpdesk

36.1. Tangram zal aan Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van vragen van Eindgebruikers. Opdrachtgever kan hiervoor gedurende de hieronder vermelde Openingstijden contact opnemen met Tangram.

Dagen	Openingstijden (Nederlandse tijd)
Maandag tot en met vrijdag	08.15-17:30
Zaterdag en zondag	Gesloten
Officiële feestdagen*	Gesloten

** Officiële Nederlandse feestdagen zoals bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet.*

36.2. De in artikel 35.1 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde contactpersonen kunnen contact opnemen met de helpdesk via het ticketsysteem van Tangram dat is te raadplegen via <https://.topdesk.net>.

36.3. Tangram zal zich inspannen om op eindgebruikersvragen en verzoeken die niet als een wijzigingsverzoek of Incident te kwalificeren zijn te reageren binnen een periode van vierentwintig (24) uren na het ontvangen van de vraag of verzoek, waarbij enkel de tijd binnen de hiervoor gemelde Openingstijden wordt meegerekend.

Artikel 37. Wijzigingsverzoeken

- 37.1. Opdrachtgever kan bij Tangram een verzoek indienen tot het aanbrengen van een wijziging in de Diensten. Dergelijke verzoeken kunnen door Opdrachtgever gedurende Openingsstijden worden ingediend bij de helpdesk.
- 37.2. Tangram zal zich inspannen om binnen een periode van vijf (5) werkdagen te beoordelen of een wijzigingsverzoek al dan niet kan worden doorgevoerd en hierover terugkoppeling te geven aan Opdrachtgever. In geen geval is Tangram verplicht om wijzigingsverzoeken van Opdrachtgever door te voeren.
- 37.3. Tangram is gerechtigd om redelijke kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever voor werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingsverzoeken.

Artikel 38. Melden van Incidenten

- 38.1. Indien Opdrachtgever een Incident constateert bij het gebruik van de Diensten, zal Opdrachtgever hiervan onverwijld melding maken via het ticketsysteem van Tangram, dat te raadplegen is via <https://mysolution.topdesk.net>.
- 38.2. Opdrachtgever zal Tangram alle redelijke medewerking verlenen die nodig is in het kader van het onderzoeken en afhandelen van de door Opdrachtgever ingediende melding. Dit betekent onder meer maar niet uitsluitend dat Opdrachtgever aan Tangram alle informatie zal verstrekken en toegang zal verlenen tot locaties, diensten of accounts onder zijn beheer voor zover dit nodig is voor de afhandeling van het Incident. Tangram mag de afhandeling van de melding opschorten indien Opdrachtgever niet de redelijkerwijs benodigde medewerking verleent.

Artikel 39. Afhandelen Incidenten

- 39.1. Een medewerker van Tangram zal het door Opdrachtgever gemelde Incident zo spoedig mogelijk beoordelen om vervolgens de Prioriteit vast te stellen. De Prioriteit wordt bepaald aan de hand van de Impact van het Incident. De Impact wordt vastgesteld conform het onderstaande overzicht met behulp van de door Opdrachtgever verstrekte informatie.

Impact	
Categorie	Omschrijving
Hoog (H)	- Een grote groep werknemers van Opdrachtgever wordt geraakt - Een grote groep Eindgebruikers wordt geraakt - De financiële impact is waarschijnlijk hoger dan de licentiekosten voor de Software voor zes (6) maanden - Er bestaat een groot risico op reputatieschade
Middel (M)	- Een beperkte groep van de werknemers van Opdrachtgever wordt geraakt - Een beperkte groep Eindgebruikers wordt geraakt - De financiële impact is waarschijnlijk hoger dan twee (2) maanden en minder hoog dan zes (6) maanden aan licentiekosten voor de Software - Het ontstaan van enige reputatieschade is aannemelijk
Laag (L)	- Slechts een klein aantal werknemers van Opdrachtgever wordt geraakt - Slechts een klein aantal Eindgebruikers wordt geraakt - De financiële impact is waarschijnlijk minder hoog dan de hoogte van de totale licentiekosten voor de Software voor twee (2) maanden - Er is slechts een kleine kans op reputatieschade

Urgentie	
Categorie	Omschrijving
Hoog (H)	- de schade van het Incident neemt snel toe - de verstoorde processen zijn sterk aan tijd gebonden - snel ingrijpen kan voorkomen dat het Incident ernstiger wordt
Middel (M)	- de schade van het Incident zal aanzienlijk toenemen gedurende de tijd - de verstoorde processen kunnen enige tijd worden uitgesteld
Laag (L)	- de schade van het Incident zal weinig toenemen gedurende de tijd - de verstoorde processen zijn niet of nauwelijks aan tijd gebonden

- 39.2. Afhankelijk van de aan een Incident toegekende Impact en Urgentie wordt door Tangram aan het Incident conform onderstaande matrix een Prioriteit toegekend.

		Impact		
		Hoog (H)	Middel (M)	Laag (L)
Urgentie	Hoog (H)	1	2	3
	Middel (M)	2	3	4
	Laag (L)	3	4	4

- 39.3. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de door Tangram aan het Incident toegekend Prioriteit, dient Opdrachtgever hiervan onverwijld melding te maken bij de helpdesk, waarna de kwestie wordt geëscaleerd naar managementniveau om tot een passende oplossing te komen. Partijen zullen zich in dat geval maximaal inspannen om tot overeenstemming te komen over de Prioriteit van het betreffende Incident.
- 39.4. Tangram zal zich inspannen om afhankelijk van de aan het Incident toegekende Prioriteit de onderstaande Reactietijd en Oplostijd te realiseren.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1 (Kritiek)	30 minuten	4 uren
2 (Hoog)	4 uren	16 uren
3 (Gemiddeld)	12 uren	5 werkdagen
4 (Laag)	24 uren	20 werkdagen

- 39.5. Bij de berekening van de Reactietijd en de Oplostijd worden de uren buiten Openingstijden niet meegerekend.
- 39.6. Tangram zal zich inspannen om Opdrachtgever gedurende het oplossen van een Incident met redelijke tussenpozen te informeren over zijn vorderingen en de verwachte duur van de verdere afhandeling van het Incident.
- 39.7. Nadat het Incident is opgelost zal Tangram zich inspannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te informeren over de (vermeende) oorzaak van het Incident en de wijze waarop het Incident is opgelost.