

# **Ebicus - salesforcemanagedservices.nl**

## **Leveringsvoorwaarden**



## 1. Toepasselijkheid

**1.1** Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door Ebicus uitgebrachte aanbiedingen en op alle overeenkomsten betreffende SalesforceManagedServices.nl, inclusief overeenkomsten in de onderhandelingsfase, tussen opdrachtgever en Ebicus inzake de levering van diensten en/of goederen via eenmalige implementatie of via een maandelijkse abonnementsvorm, waaronder mede wordt begrepen het leveren van consultancy diensten, het geven van adviezen, het leveren en implementeren van systemen etc.

**1.2** Ebicus aanvaardt uitdrukkelijk geen inkoop- of andere voorwaarden door opdrachtgever gesteld, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**1.3** Afwijkingen en/of aanvullingen op deze Leveringsvoorwaarden zijn slechts bindend, indien en voor zover daarmee door Ebicus schriftelijk is ingestemd.

**1.4** Inschakeling door Ebicus van derden laat de toepasselijkheid van deze Leveringsvoorwaarden onverlet.

## 2. Aanbiedingen

**2.1** De aanbiedingen van Ebicus zijn vrijblijvend, tenzij uit de aanbieding anders blijkt, en dienen als een ondeelbaar geheel te worden beschouwd.

**2.2** Elke aanbieding is, tenzij uitdrukkelijk daarin anders is vermeld, gebaseerd op uitvoering van de overeenkomst door Ebicus onder normale omstandigheden en gedurende normale werkuren.

**2.3** Ebicus behoudt zich het recht voor een overeenkomst als niet gesloten te beschouwen, zolang de opdracht niet schriftelijk door Ebicus is bevestigd.

## 3. Werkzaamheden en duur van de overeenkomst

**3.1** Consultancy diensten zullen tijdens gebruikelijke werkdagen gedurende kantoortijden worden uitgevoerd. Indien op verzoek van Opdrachtgever buiten deze kantoortijden consultancy diensten worden uitgevoerd, zal Ebicus voor deze werkzaamheden toeslagen op zijn tarieven toepassen conform de onderstaande tabel.

| <b>Overwerktoeslagen</b> | <b>07.00 - 19.00 uur</b> | <b>19.00 – 24.00 uur</b> | <b>24.00 – 07.00 uur</b> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>Werkdagen</i>         | 0%                       | 50%                      | 100%                     |
| <i>Zaterdag</i>          | 50%                      | 100%                     | 150%                     |
| <i>Zon-en feestdagen</i> | 100%                     | 150%                     | 200%                     |

- 3.2** De consultancy diensten zullen op locatie van Ebicus worden uitgevoerd.
- 3.3** Ebicus zal de door haar te verrichten consultancy diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
- 3.4** Partijen kunnen tussentijds schriftelijk overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en of daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- 3.5** Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering geschiedt na overleg met Opdrachtgever.

#### **4. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte**

- 4.1** Opdrachtgever is gehouden volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van de opdracht. Om de uitvoering van de werkzaamheden goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Ebicus nodig heeft voor een goede uitvoering van de opdracht. Tevens stelt de opdrachtgever Ebicus een administrator licentie tot haar beschikking en geeft zij Ebicus de wachtwoorden om de Salesforce

#### **5. Honorarium, onkosten, wijze van betaling**

- 5.1** Alle hiervoor genoemde prijzen zijn exclusief B.T.W.
- 5.2** Het ingevolge dit artikel door Opdrachtgever verschuldigde honorarium en kosten zullen maandelijkelijk achteraf in rekening worden gebracht.
- 5.3** De facturen zullen door Opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum worden voldaan.
- 5.4** Indien Opdrachtgever niet binnen de in termijn, zoals benoemd in voorgaand artikel, heeft betaald is hij in verzuim en heeft Ebicus het recht om vanaf de vervaldag aan Opdrachtgever, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, een rente in rekening te brengen van 1,5% per maand tot de datum van algehele voldoening. Voorts heeft Ebicus het recht de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten.
- 5.5** Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijk en gerechtelijke incassokosten, advocatenkosten daaronder begrepen.

#### **6. Uitgangspunten en voorwaarden**

##### **6.1** Algemeen

- Opdrachtgever bevestigt dat het succes van de geleverde diensten afhankelijk is van de bijdrage die zij zelf levert.

- Opdrachtgever voorziet opdrachtnemer inzicht in de betreffende Bedrijfsdoelen, -processen, organisatie om de te leveren diensten te kunnen leveren.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor verander management in de bedrijfsprocessen en organisatie.
- Onverwachte en onbekende gebeurtenissen die resulteren in afwijkingen in de afgesproken werkzaamheden en/of tijdslijnen kunnen resulteren in additionele kosten en doorlooptijd.

## 6.2 Opdrachtgever -resources

- Voorafgaand aan de aanvang van het Project, zal de opdrachtgever 1 persoon op executive niveau aanwijzen (“De Executive Sponsor”) binnen zijn organisatie die de macht en autoriteit heeft om definitieve beslissingen te nemen en issues (inclusief de functionele / zakelijke vereisten van de klant) met betrekking tot het project op te lossen. De Executive Sponsor zal beschikbaar zijn indien nodig.
- Elke niet-beschikbaarheid of onverwachte vertraging door middelen van de Klant kan leiden tot wijzigingen in tijdslijnen en / of vergoedingen.

## 6.3 Opdrachtgever - Data

- De opdrachtgever is verantwoordelijk voor datakwaliteit in de betrokken systemen.

# 7. Geheimhouding en niet-overname beding

**7.1** Ebicus verplicht zich zowel tijdens als na afloop van deze overeenkomst strikte geheimhouding te betrachten omtrent alle aangelegenheden betreffende het bedrijf/de onderneming van Opdrachtgever en de met Opdrachtgever gelieerde ondernemingen, waarvan het vertrouwelijk karakter geacht kan worden hem bekend te zijn.

**7.2** Het is Ebicus verboden op welke wijze dan ook documenten, correspondentie of afschriften hiervan, dan wel andere zaken of goederen die zij in verband met haar werkzaamheden bij de Opdrachtgever onder zich heeft gekregen, in haar particuliere bezit te hebben of te houden, uitgezonderd voor zover en voor zolang dit voor de uitoefening van haar werkzaamheden voor de Opdrachtgever is vereist. In ieder geval is Ebicus verplicht, op eerste verzoek daartoe, om dergelijke documenten, correspondentie, afschriften, zaken of goederen aan het einde van de overeenkomst of bij in gebreke stelling terstond aan de Opdrachtgever te retourneren.

**7.3** Het is Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede 12 maanden na het einde van de overeenkomst verboden om medewerkers van Ebicus of contractanten van Ebicus in dienst te nemen, dan wel uit te nodigen om bij Opdrachtgever in dienst te treden dan wel anderszins, direct of indirect werkzaamheden te laten verrichten.

# 8. Reclame

**8.1** Indien Opdrachtgever constateert dat Ebicus in de uitvoering van haar werkzaamheden tekort is geschoten dient hij dit binnen 30 dagen na verzenddatum van de stukken of werkzaamheden waarover Opdrachtgever reclameert dan wel binnen 30 dagen na ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Ebicus kenbaar te maken. Ebicus zal in voorkomende gevallen door Opdrachtgever een redelijke termijn worden gegund om, indien mogelijk, het gebrek te herstellen.

**8.2** Een reclame als in lid 1 van dit artikel bedoeld, schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

## **9. Aansprakelijkheid**

**9.1** De totale aansprakelijkheid van Ebicus wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- A) Redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Ebicus aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden.
- B) Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

**9.2** De aansprakelijkheid van Ebicus voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

**9.3** Aansprakelijkheid van Ebicus voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan Ebicus voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan Ebicus voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 9.1 en 9.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.

**9.4** De in voorgaande leden van dit artikel 9 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ebicus of diens leidinggevenden.

**9.5** De aansprakelijkheid van Ebicus wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever Ebicus onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Ebicus ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ebicus in staat is adequaat te reageren.

**9.6** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Ebicus meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Ebicus vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de schade.

**9.7** Opdrachtgever vrijwaart Ebicus voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Ebicus geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.

## **10. Duur van een overeenkomst en ontbinding**

**10.1** Een overeenkomst wordt door partijen aangegaan voor 12 maanden met ingang van ondertekening.

**10.2** Ieder der partijen is gerechtigd een overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden met onmiddellijke ingang in de volgende gevallen:

Zowel Ebicus alsook Opdrachtgever wanneer aan de wederpartij voorlopige of definitieve surséance van betaling is verleend, dan wel de wederpartij in staat van faillissement is verklaard. Zowel Ebicus alsook Opdrachtgever wanneer de wederpartij een beroep doet op overmacht en de overmachtsperiode langer dan een maand heeft geduurd of zodra vaststaat dat deze langer dan een maand zal duren. Zowel Ebicus alsook Opdrachtgever wanneer de wederpartij enige verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, welke van zo een ernstige aard is dat van de wederpartij voortzetting in redelijkheid niet kan worden gevergd en de verzakende partij, na deswege bij aangetekend schrijven in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft deze verplichting na te komen, respectievelijk geëigende stappen te ondernemen om dit te corrigeren. Door Ebicus indien Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt.

**10.3** De partij die de overeenkomst heeft beëindigd, heeft in het geval bedoeld in lid 2 van dit artikel, recht op vergoeding van de schade die door een dergelijke beëindiging van de overeenkomst mocht ontstaan, met inachtneming van het bepaalde in artikel 9 van deze overeenkomst.

**10.4** Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Ebicus ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Ebicus vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

**10.5** Buiten de in dit artikel genoemde beëindigingmogelijkheden is het Opdrachtgever niet toegestaan een overeenkomst zonder schadevergoeding tussentijds te beëindigen. In dat geval is de schade minimaal gelijk aan de vergoeding gebaseerd op de resterende periode van de overeenkomst tegen het geldende uurtarief en de inzet in dagen/uren per week.

## **11. Informatiebeveiliging en dataverwerking**

**11.1** Het Ebicus Managed Services is gecertificeerd op het gebied van informatiebeveiliging (ISO27001) en zal zich houden aan de richtlijnen en regelgeving die dit zich met zich meebrengt.

**11.2** Voor deze dienstverlening is het noodzakelijk dat opdrachtgever (als verwerkingsverantwoordelijk) persoonsgegevens aan Ebicus (als Verwerker) verstrekt en dat Ebicus deze persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van opdrachtgever in de zin van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG).

Het doel van de verwerking van deze persoonsgegevens is om gebruikers te kunnen beheren en klant gerelateerde gegevens te kunnen verwerken, zodat opdrachtgever deze klanten (incl. leads en prospects te kunnen bedienen).

Opdrachtgever garandeert dat de opdracht tot Verwerking van de Persoonsgegevens in overeenstemming is met alle toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever garandeert voorts dat de Persoonsgegevens correct, niet onrechtmatig, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn in het licht van het verwerkingsdoel. Opdrachtgever vrijwaart Ebicus tegen aanspraken van derden welke op enigerlei wijze voortvloeien uit het niet naleven van deze garantie(s).

Ebicus spant zich er voor in de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze, in overeenstemming met de toepasselijke privacy wet- en regelgeving, te verwerken.

Ebicus en opdrachtgever zullen zich ten allen tijde houden aan de toepasselijke bepalingen uit de AVG. Ebicus zal zich daarnaast houden aan de redelijke instructies van opdrachtgever ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beoordelen van het bestaan van een verplichting tot, en het daadwerkelijk uitvoeren van, melding van een datalek aan een toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene(n). Ebicus zal op verzoek van opdrachtgever meewerken aan het informeren van de toezichthoudende instanties over het datalek.

Opdrachtgever is en blijft aansprakelijk voor schade die een rechtspersoon lijdt doordat wordt gehandeld in strijd met de bij of krachtens de AVG en deze Verwerkersovereenkomst gegeven voorschriften. Verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door het niet naleven van de verplichtingen uit hoofde van deze leveringsvoorwaarden.

Opdrachtgever vrijwaart Ebicus voor claims van derden in verband met enige schade van derden uit hoofde van niet-naleving van wettelijke verplichtingen uit de AVG.

## **12. Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

**12.1** Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**12.2** Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden of daarmee samenhangende of daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter te Haarlem.