Algemene Voorwaarden Leviy (GT&Cs)

Versie: 3.2
Datum: november, 2024

Artikel 1: Definities

a. Aanbieder: Leviy B.V.
b. Afnemer: de Partij waarmee Aanbieder een Overeenkomst afsluit voor de levering van één of meer modules van Leviy.
c. App: een applicatie, functionerend op een mobiel apparaat (mobiele telefoon of tablet).
d. Beschikbaarheid: tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid.
e. Klant: een Organisatie waarvoor Afnemer binnen de Overeenkomst bevoegd is overeengekomen Modulen van Leviy te gebruiken.
f. Locatie: een losstaand object of gebouw dat binnen Leviy als zodanig wordt beschouwd;
g. Leviy-app: de App van Aanbieder, welke onder de condities van een Overeenkomst beschikbaar wordt gesteld aan Afnemer, om de overeengekomen Modules op de overeengekomen Operating Systems te kunnen uitvoeren.
h. Leviy.com: de online-dienst (dashboard), bereikbaar via het internetdomein www.leviy.com, waarmee Gebruikers gegevens kunnen beheren en inzien voor de overeengekomen Modules.
i. Leviy: Het product bestaande uit Leviy-app en Leviy.com.
j. Gebruikers: Gebruikers Afnemer en Gebruikers Klant.
    1. *Gebruikers Afnemer:* Medewerkers die voor of namens Afnemer gebruik kunnen maken van de Leviy app (en Leviy.com).
    2. *Gebruikers Klant:* Medewerkers die voor of namens Klanten (van afnemer) contactpersoon zijn met betrekking tot een overeenkomst tussen Afnemer en Klant en gebruik kunnen maken van Leviy.com
k. Gepland Onderhoud: periode van onderhoud aan Leviy, dat via website of ander medium aan Klant kenbaar is gemaakt, waarbinnen Leviy niet beschikbaar is.
l. Module: een onderdeel van Leviy voor een specifieke toepassing, welke in licentie beschikbaar kunnen worden gesteld door Aanbieder aan Afnemer. De navolgende modules worden door Leviy onderscheiden:
    1. Kwaliteit:
       Module waarmee eenvoudig kwaliteitscontroles kunnen worden uitgevoerd. Dit kan via DKS, MKS, RQMS of checklisten. Bij de uitvoering van de controles kan tevens gebruik worden gemaakt van foto's, adviezen, planning en handtekeningen (ter aftekening);
    2. Meldingen:
       Module waarmee allerhande meldingen (technische meldingen, schoonmaakmeldingen, materiaal, etc.) tijdens het werk gesignaleerd kunnen worden met gebruik van foto en advies. Tevens kan met deze module de betreffende melding worden gevolgd en opgevolgd/afgehandeld.
    3. Operatie:
       Module waarmee alle werkuitvoering op één digitale plek beschikbaar is. Dit zijn geplande taken, planning en status beheer terwijl je bestanden en instructies snel deelt met de juiste medewerkers.

4. Inzicht:
   Module die overzichtelijk inzicht biedt in de voortgang en kwaliteit van alle schoonmaakprocessen;
5. Tijdregistratie:
   Module die aanwezigheid en tijdsverdeling van medewerkers inzichtelijk hebt;
6. Formulieren;
   Module die ervoor zorgt dat volledig op maat ingerichte formulieren, (periodiek) digitaal ingevuld en ondertekend kunnen worden;
7. Sensoring:
   Module die inzicht biedt op de vulstatus van dispensers om de gastbeleving te verbeteren en efficiënter te werken;
8. Werkbonnen:
   Module die ervoor zorgt dat alle taken digitaal beschikbaar zijn. Geplande en adhoc taken worden via werkbonnen eenvoudig doorgezet.

m. Platform:
   een onderdeel van Leviy voor een specifieke toepassing op klantniveau, welke in licentie beschikbaar kan worden gesteld door Aanbieder aan Afnemer. Een platform kent een specifieke oplossing op brancheniveau. De verschillende branches die met een eigen Platform worden onderscheiden zijn:
   1. Platform Schoonmaakbedrijven
   2. Platform Vakantieparken
   3. Platform Zorginstellingen
   4. Platform Overige
n. Organisatie: bedrijf, instelling of vereniging.
o. Overeenkomst: specifieke uitwerking van afspraken tussen Aanbieder en Afnemer waar deze algemene voorwaarden deel vanuit maken.
p. Operating System: de besturingssystemen IOS en Android. In de Store van deze besturingssystemen staat aangegeven welke versies worden ondersteund.
q. Generieke Content: de door Aanbieder ter beschikking te stellen content.
r. Specifieke Content: de door Afnemer zelf gegenereerde content.
s. Store: de plaats op internet waar de App gedistribueerd wordt (App Store bij Apple, Play Store bij Google).
t. Vast Uurtarief: het uurtarief excl. BTW waartegen alle werkzaamheden worden verrekend die niet vallen binnen de werkzaamheden waarvoor vaste bedragen zijn afgesproken.

Artikel 2: Licentie

a. Afnemer heeft het recht voor Gebruikers gebruik te maken van Leviy. Dit recht op gebruik duurt zolang deze Overeenkomst duurt en zolang alle artikelen van deze Overeenkomst worden gerespecteerd.
b. Afnemer heeft recht op het verkrijgen van nieuwe releases (updates) van Leviy gedurende de periode van deze Overeenkomst. Bij afloop van deze Overeenkomst eindigt voor Leviy de plicht tot c.q. voor Afnemer het recht op het (alsnog) uitleveren van tijdens deze Overeenkomst uitgekomen nieuwe releases c.q. updates van Leviy; het uitleveren van nieuwe releases c.q. updates betreft alleen degene, welke beschikbaar zijn voor Platforms.

Artikel 3: Service & Beheer

a. De service betreft de toegang tot het online helpdesksysteem (Leviy Support) van Aanbieder met als doel storingen van Afnemer op te lossen. De service middels Leviy Support functioneert als volgt:
   1. Maximaal 2 (of een nader overeengekomen aantal) gebruikers van Afnemer hebben toegang tot Leviy Support.

2. Gebruikers kunnen een melding van een storing met Leviy doen door het aanmaken van een ticket in Leviy Support.
3. Aan elk ticket wordt door het helpdesksysteem een nummer toegekend. Alle activiteiten betreffende de betreffende melding worden vastgelegd onder dit nummer.
4. Aanbieder verplicht zich tegenover Afnemer om tickets in behandeling te nemen.
5. Afnemer verplicht zich om assistentie te verlenen om de oplossing van alle storingen mogelijk te maken, bijv. Door:
    i. Informatie te verstrekken aan Aanbieder die relevant kan zijn om de melding op te lossen;
    ii. Toestemming te verlenen om aanpassingen en/of wijzigingen door te voeren aan Leviy indien nodig.
6. Storingen worden ingedeeld in één van de volgende prioriteitsniveaus:
    i. Prioriteit 1, Hoog: uitval van de applicatie;
    ii. Prioriteit 2, Gemiddeld: gedeeltelijk onderbroken/verminderde prestatie van applicatie;
    iii. Prioriteit 3, Laag: problemen met beperkte gevolgen voor Afnemer.
7. Het prioriteitsniveau wordt bepaald door de Helpdesk Medewerker van Aanbieder die de melding intern doorzet naar de juiste persoon
8. De reactie- en oplostijden zijn afhankelijk van het prioriteitsniveau van de storing.
9. Onder reactietijd wordt de tijd verstaan tussen het melden van de storing door Afnemer en het door Aanbieder reageren op deze melding.
10. De maximale reactietijden zijn:
    i. Voor prioriteit 1: 2 uur;
    ii. Voor prioriteit 2: 4 uur;
    iii. Voor prioriteit 3: 24 uur.
11. De reactietijd van prioriteitsniveau 1 geldt 24 uur per dag, 7 dagen per week. De reactietijd voor prioriteitsniveaus 2 en 3 gelden tijdens kantooruren.
12. De maximale oplostijden zijn:
    i. Voor prioriteit 1: 4 uur;
    ii. Voor prioriteit 2: 8 uur;
    iii. Voor prioriteit 3: 48 uur.
13. De reactietijd en oplostijd van prioriteitsniveau 1 geldt 24 uur per dag, 7 dagen per week. De reactietijd en oplostijd voor prioriteitsniveaus 2 en 3 gelden tijdens kantooruren. Voor alle oplostijden geldt dat deze op pauze wordt gezet, als er gewacht wordt op een (re)actie van Afnemer.

b. Het Beheer betreft ondersteuning, welke Aanbieder levert aan Afnemer, bij het organiseren van de Specifieke Content in Leviy. Tussen Partijen zal Beheer nader worden uitgewerkt wat betreft duur en inhoud. Indien er geen nadere uitwerking is vastgelegd in de Overeenkomst tussen Partijen, dan zullen verzoeken van Afnemer aan Aanbieder worden verrekend tegen het Vast Uurtarief. Beheer wordt bij aanvang van de Overeenkomst geheel in rekening gebracht indien het gaat om een eenmalig bedrag. Beheer wordt in de eerste maand van elk contractjaar geheel in rekening gebracht indien het gaat om een jaarlijks overeengekomen bedrag.

Artikel 4: Uitbreidingen

a. Indien Afnemer uitbreidingen wenst aan Leviy, dan zal hierover overleg tussen partijen plaatsvinden. De uitbreidingen zullen tegen het Vaste Uurtarief worden uitgevoerd of eventueel tegen een gezamenlijk nader overeengekomen vaste Aanneemsom.

b. Eventueel kan tussen partijen een jaarlijks Budget worden vastgesteld. Indien sprake is van een Budget, dan zal Aanbieder een Registratie voeren van de ingezette uren. Het Maximum Aantal Uur binnen dit Budget is het bedrag van het Budget gedeeld door het Vaste Uurtarief. Indien het Maximum Aantal Uur is bereikt, dan zal Aanbieder Afnemer hiervan op de hoogte stellen. Hierna kunnen partijen overeenkomen het Budget te verhogen danwel de meeruren te verrekenen volgens het Vaste Uurtarief. Aanbieder zal niet eerder doorgaan met uitbreidingen voordat schriftelijk akkoord is gegeven door Afnemer. Het Budget is niet overdraagbaar naar een volgend contractjaar. Er zal geen restitutie plaatsvinden indien Het Budget niet geheel is gebruikt.

Artikel 5: Duur en beëindiging

a. Voor de door partijen gesloten Overeenkomst, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen Duur, bij gebreke waarvan de Duur van één jaar geldt.
b. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke overeengekomen periode verlengd, tenzij de Afnemer of Aanbieder de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
c. Een opzegging door Afnemer dient altijd schriftelijk en aangetekend plaats te vinden met inachtneming van de opzegtermijn.
d. Indien het bij Aanbieder geregistreerde gebruiksrecht van Leviy eindigt, dan zal deze Overeenkomst ook terstond zijn geëindigd, zonder dat Aanbieder zal zijn gehouden tot terugbetaling van (enig deel van) de kosten.
e. Indien de Overeenkomst is beëindigd:
    1. Hebben de (voormalig) Gebruikers geen toegang meer tot de Leviy-app.
    2. Hebben de (voormalig) Gebruikers nog maximaal 180 dagen toegang tot Leviy.com, waar geen nieuwe Generieke content meer op wordt geplaatst;
    3. Vindt teruggave van de Specifieke Content plaats in nader overleg;
    4. Aanbieder zal de Specifieke content en overige data van de (voormalig) Gebruikers vernietigen tussen de 60 dagen en 365 dagen na deze Overeenkomst is beëindigd.
f. Het is gebruiker niet toegestaan tijdens en gedurende twee jaar na beëindiging van de Overeenkomst een soortgelijke applicatie op de markt te brengen voor gebruik door derden.

Artikel 6: Prijs en betaling

a. Alle prijzen zijn, tenzij expliciet anders is vermeld, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Aanbieder kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro’s en Afnemer dient alle betalingen in euro’s te voldoen.
b. Voor de Licentie en Service (excl. Artikel 3.a.4.) wordt tussen Partijen een Vaste Prijs overeengekomen. Deze Vaste Prijs is een prijs per contractjaar en wordt in de eerste maand (of indien reeds verlopen de eerstvolgende maand) van elk contractjaar in rekening gebracht.
c. Voor de prijs van uitbreidingen en/of ontwikkeling op maat wordt tussen Partijen een Vaste Prijs overeengekomen of er wordt gewerkt op basis van nacalculatie tegen het Vaste Uurtarief van EUR 125,00 per uur voor operationele ondersteuning (configuratie, training) en EUR 150,00 per uur voor ontwikkelwerk (formulieraanpassingen, features). De overeengekomen Vaste Prijs wordt voor 50% na gunning van de betreffende uitbreiding in rekening gebracht. De resterende 50% van de Vaste Prijs wordt bij oplevering van de uitbreiding in rekening gebracht. Eventuele ontwikkeling op basis van nacalculatie wordt maandelijks, aan het einde van de maand in rekening gebracht.
d. Aanbieder is gerechtigd prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari te verhogen overeenkomstig de ontwikkelingen van het CBS prijsindexcijfer (CPI), waarbij het CPI van de aanvang van de Overeenkomst gesteld wordt op 100). Verlagingen van het indexcijfer hebben geen invloed op de prijzen en tarieven.

e. Afnemer zal elke factuur binnen 30 dagen voldoen aan Aanbieder.
f. Bij niet-tijdige betaling wordt Afnemer aan Aanbieder over het gehele bedrag van de factuur, inclusief BTW, een rente verschuldigd van 1 procent per maand of gedeelte van de maand. Bij niet-tijdige betaling door de Afnemer aan Aanbieder is Aanbieder gerechtigd verdere uitvoering van deze Overeenkomst jegens Afnemer na sommatie en ingebrekestelling op te schorten, zulks zonder enige aansprakelijkheid harerzijds en onverminderd verdere rechten op schadevergoeding voor Aanbieder.

Artikel 7: Gebruik van Leviy

a. Afnemer erkent, dat de Overeenkomst wordt gesloten tussen Aanbieder en Afnemer; Leveranciers van Operating Systems zijn derhalve geen partij in deze Overeenkomst. Afnemer zal Leveranciers van Operating Systems derhalve nooit in rechte betrekken.
b. Aanbieder verleent aan Afnemer het niet-exclusieve, niet overdraagbare, niet-sublicentieerbare recht Leviy voor de duur van deze Overeenkomst te gebruiken op aan Afnemer toebehorende mobiele apparaten.
c. Afnemer accepteert de juridische voorwaarden en technische specificaties zoals geplaatst in de Store.
d. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de Specifieke Content (tenzij anders overeengekomen), Afnemer zal geen (intellectuele eigendoms)rechten van derden schenden.
e. Het is Afnemer niet toegestaan direct marketing /commerciële uitingen (reclame e.d.) toe te voegen aan de content.
f. Afnemer heeft nimmer recht op afgifte van de broncode.
g. Aanbieder garandeert niet, dat Generieke Content altijd up to date is, of volledig geschikt voor het doel waarvoor Afnemer Leviy gebruikt. De Generieke Content is (zoveel als redelijkerwijs mogelijk) actueel op het moment van plaatsing in de app. De datum opgenomen bij de publicatie van een onderwerp is daarbij bepalend.
h. De gebruiker kan geen rechten ontlenen aan de content zoals gepresenteerd in Leviy noch jegens Aanbieder noch jegens enige derde die haar van content voorziet.
i. Aanbieder garandeert niet dat de specialisten steeds bereikbaar zijn c.q. nog in dienst zijn van de derde die de Content heeft aangeleverd.
j. Het is Afnemer niet toegestaan:
    - Leviy te kopiëren;
    - Leviy te verhuren of te verkopen;
    - een sublicentie op Leviy te verstrekken;
    - Leviy anderszins beschikbaar te maken voor derden;
    - Leviy aan te passen, de source code te achterhalen;
    - en/of afgeleide werken van Leviy te ontwikkelen.
k. Het is Afnemer toegestaan alle Generieke en Specifieke Content in Leviy te delen met Klanten.
l. Afnemer verklaart onder andere, dat hij zich bij gebruik van Leviy niet bevindt op een locatie die valt onder een embargo van de Verenigde Staten.
m. Afnemer accepteert de eigen belangen van Leveranciers van Operating Systems bij het correct gebruiken van Leviy: Afnemer accepteert derhalve dat Leveranciers van Operating Systems zelfstandig kan optreden tegen overtredingen van deze algemene voorwaarden en tegen overtredingen van de voorwaarden zoals bepaald door Leverancier van Operating Systems zelf.

Artikel 8: Verplichtingen, aansprakelijkheid en vrijwaring

a. Aanbieder is gerechtigd alle rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst, over te dragen aan derden. Afnemer is daartoe niet gerechtigd.

b. Iedere aansprakelijkheid van Aanbieder uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, onrechtmatige daad of uit andere hoofde, waaronder

begrepen een verplichting tot vrijwaring, is te allen tijde (derhalve: de cumulatieve en geaggregeerde aansprakelijkheid) beperkt tot (i) directe schade, én (ii) per kalenderjaar in hoogte beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van Aanbieder in het desbetreffende geval uitkeert. Indien de verzekeraar van Aanbieder niet uitkeert, is voornoemde aansprakelijkheid van Aanbieder beperkt tot het bedrag dat door Afnemer in het daaraan voorafgaande kalenderjaar aan abonnementskosten is betaald, met een maximum van EUR 50.000. Iedere andere aansprakelijkheid is uitgesloten, waaronder voor indirecte schade (zoals verlies van data) en bijvoorbeeld schade die ontstaat of voortvloeit uit het onjuiste gebruik van Leviy en/of schade uit het niet beschikbaar zijn van Leviy of uit eventueel onjuist weergegeven content. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Aanbieder wordt gemeld. De beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Aanbieder of diens leidinggevenden (“eigen handelen”).

c. Aanbieder vrijwaart Afnemer tegen aansprakelijkheid of (overige) vorderingen van derden op voorwaarde dat deze aantoonbaar en verwijtbaar door uitsluitend toedoen van Aanbieder is ontstaan. In de overige gevallen vrijwaart Afnemer Aanbieder en/of leveranciers van Platforms tegen aansprakelijkheid of (overige) vorderingen van derden, waaronder aansprakelijkheid en (overige) vorderingen die ontstaan als (direct of indirect) gevolg van het niet nakomen van deze algemene voorwaarden.

Artikel 9: Intellectueel eigendom

a. Alle intellectuele en industriële vermogensrechten op Leviy (in bron- en objectcode) en op de Generieke Content (in welke vorm dan ook: geschrift, foto’s, videobeelden, animaties e.d.) berusten bij Aanbieder.
b. Afnemer accepteert de voorwaarden die derden stellen bij het gebruik maken van services van derden zoals “links” in de Generieke of Specifieke Content, of bij het ontwerpen van Specifieke Content. Het gebruik van services geschiedt voor eigen risico van de Afnemer. Noch Aanbieder, noch enige derde garandeert op enige wijze de beschikbaarheid, het up to date zijn, de volledigheid, betrouwbaarheid van enige service. Onder service wordt tevens verstaan de informatie op de website van Leviy.com.
c. Aanbieder heeft het recht – onder meer ten behoeve van back-up doeleinden – kopieën van Specifieke Content te maken.

Artikel 10: (Persoons)gegevens

a. Afnemer erkent dat hij in de zin van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de verantwoordelijke is met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens in Leviy en dat Aanbieder de verwerker is van de persoonsgegevens. Afnemer houdt zich bij het verwerken van persoonsgegevens aan de deze AVG.
b. Aanbieder heeft te allen tijde het recht te zien hoeveel mensen Leviy gebruiken, hoeveel acties er zijn uitgevoerd en welke informatie wordt geplaatst.
c. Aanbieder is gerechtigd alle door Afnemer verstrekte (persoons)gegevens op te nemen in de administratie. Deze gegevens worden door Aanbieder uitsluitend intern gebruikt voor een verantwoorde organisatie van het gebruikersbeheer. De verschafte e-mailadressen worden nimmer gebruikt voor commerciële doeleinden. Het emailadres kan wel worden gebruikt om praktische, niet commerciële informatie te verschaffen die direct betrekking heeft op het gebruik door betrokken persoon.

d. Aanbieder is gerechtigd alle in het systeem gegenereerde gebruikersinformatie (waaronder begrepen technische gegevens over de hardware van Afnemer) te gebruiken voor back-ups voor de Afnemer zelf en op geaggregeerd niveau en niet op de persoon of op het bedrijf herleidbaar voor statistische doeleinden en ter verbetering van Leviy en de content in Leviy.

e. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, zal Afnemer Aanbieder desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Afnemer uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
f. Afnemer vrijwaart Aanbieder voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Afnemer wordt gehouden of waarvoor Afnemer op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Aanbieder toerekenbaar zijn.
g. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Aanbieder door Afnemer worden verwerkt, ligt volledig bij Afnemer. Afnemer staat er tegenover Aanbieder voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derde. Afnemer vrijwaart Aanbieder tegen elke rechtsvordering van een derd, uit welke hoofd dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
h. Afnemer behoudt de eigendom over alle data en informatie die door Gebruikers van afnemer in het Systeem wordt ingevoerd en die door het Systeem wordt gegenereerd;
i. Bij beëindiging van de overeenkomst heeft Afnemer recht op een eenmalige export, in gangbaar formaat, van alle data welke door afnemer in het systeem is ingebracht. Aanbieder levert deze export aan, wanneer Afnemer hierom verzoekt,tot uiterlijk 8 weken na beëindiging van de overeenkomst;
j. Zowel Afnemer als Aanbieder zijn gehouden om Vertrouwelijke Informatie die zij tijdens de duur van de Overeenkomst van de andere Partij verkrijgen geheim te (doen) houden.
k. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor Vertrouwelijke Informatie, waarvan wordt aangetoond dat:
    a. die van publieke bekendheid is anders dan door toedoen van Afnemer (direct of indirect);
    b. die reeds in bezit was van de bekendmakende Partij voorafgaand aan de verkrijging daarvan ingevolge deze Overeenkomst, waarvan reeds bestaande schriftelijke documenten blijk geven;
    c. die zijn vrijgegeven ingevolge een wettelijke verplichting of in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak, in welk geval deze vrijgave op voorhand door de bekendmakende Partij aan de andere Partij gemeld zal worden;
    d. ten aanzien waarvan schriftelijk ontslag uit de geheimhoudingsplicht is verleend.
    e. onafhankelijk ontwikkeld is door de bekendmakende Partij of diens werknemers of derden die geen toegang hebben gehad tot de gehouden informatie.
l. Vertrouwelijke Informatie mag uitsluitend worden gebruikt in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst.

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

a. Afnemer en Aanbieder dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk van aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Aanbieder indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolgde een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Aanbieder. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
b. Afnemer erkent dat de van leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Aanbieder of diens toeleveranciers bevat.

Artikel 12: Informatieveiligheid

a. Aanbieder voert een managementsysteem voor informatieveiligheid conform de NEN-EN-ISO 27001 norm.

b. Afnemer draagt zorg voor passende maatregelen op het gebied van informatieveiligheid op basis van de volgende risico's:
    1. Toegangsbeveiliging tot Leviy;
    2. Het maken van veilige koppelingen van eigen systemen met Leviy;
    3. Beschikbaarheid van ICT omgeving van Afnemer waarop Leviy functioneert;
    4. Het instellen van gedragsregels bij het gebruik van Leviy aangaande persoonsgegevens en vertrouwelijkheid van informatie, in het bijzonder van patiëntinformatie indien het gaat om patiëntomgevingen. Afnemer neemt daarbij de geldende wetgeving rondom privacy in acht.

Artikel 13: Hosting en techniek

a. Toegang tot Leviy.com geschiedt enkel middels een HyperText Transfer Protocol Secure (https) verbinding. Ook de communicatie tussen de Leviy-app en Leviy.com geschiedt enkel binnen een HyperText Transfer Protocol Secure omgeving.
b. Leviy.com is online beschikbaar via een externe hostingdienst.
c. Aanbieder of de leverancier van de externe hostingdienst kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. De buitengebruikstelling zal niet langer duren dan noodzakelijk en indien mogelijk buiten kantoortijden plaatsvinden.
d. Aanbieder is bevoegd de leverancier van de externe hostingdienst te wijzigen. Dit kan zonder verdere aankondiging plaatsvinden, waarbij gestreefd wordt naar een zo kort mogelijk buitengebruikstelling.
e. Ten aanzien van de externe hosting gelden de navolgende minimale service levels;
    1. 100% Redundantie (N+1) inzake stroomvoorziening;
    2. 2 maal per dag een back-up van alle gegevens;
    3. 24/7 proactieve monitoring;
    4. 24/7 bereikbaarheid;
    5. 99,5% jaarlijkse Beschikbaarheid (buiten periodes waar Gepland Onderhoud plaatsvindt).

Artikel 14: Termijnen

a. Aanbieder spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Aanbieder genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever) data, gelden steeds als streefdata, binden Aanbieder niet en hebben steeds een indicatief karakter.
b. Indien overschrijding van enig termijn dreigt, zullen Aanbieder en Afnemer in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
c. In alle gevallen – derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt Aanbieder wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Afnemer aan Aanbieder een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Aanbieder in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

d. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Aanbieder gerechtigd de aanvang van die werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
e. Aanbieder is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties enz.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst

zijn overeengekomen, of indien Afnemer zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Afnemer nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 15: Totstandkoming

a. De Overeenkomst komt tussen beide partijen tot stand, zodra deze door Aanbieder ondertekende originele akte mede-ondertekend door Afnemer door Aanbieder zal zijn terugontvangen.
b. De Overeenkomst komt ook tot stand indien Afnemer een offerte van Aanbieder rechtsgeldig ondertekend aan Aanbieder retourneert, waarbij in de offerte deze AVL van toepassing zijn verklaard en bijgevoegd. In dit geval geldt de datum van ondertekening als begindatum van de Overeenkomst. Indien een datum van ondertekening ontbreekt, dan geldt de datum van ontvangst van de getekende offerte als begindatum van de Overeenkomst.
c. Op deze Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
d. Indien enige bepaling van deze Overeenkomst door de rechter onverbindend mocht worden verklaard, dan zullen partijen haar vervangen door een andere, wel rechtsgeldige bepaling, die zoveel mogelijk overeenkomt met de onverbindend verklaarde bepaling. De onverbindendheid van enige bepaling van deze Overeenkomst laat onverlet de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen.