

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN SALESMANAGER VOOR ABONNEES

1 DEFINITIES

1.1 In deze voorwaarden wordt gebruik gemaakt van de volgende definities:

Abonnee:	de natuurlijke of rechtspersoon die de Opdrachtbevestiging heeft getekend en daarmee de Abonnementsovereenkomst is aangegaan;
Abonnement:	een abonnement op een SalesManager Online product;
Abonnementsovereenkomst:	de in artikel 2.1 genoemde overeenkomst;
Bijzondere voorwaarden:	eventueel tussen Partijen overeengekomen bijzondere voorwaarden;
Gebruiker:	een natuurlijk persoon die namens en ten behoeve van Abonnee gebruik maakt van de Webdienst en toegang heeft tot één of meerdere SalesManager Online producten;
Melding:	een melding van een Gebruiker aan SalesManager van een probleem met betrekking tot de Webdienst of een vraag over het gebruik of de implementatie van de Webdienst;
Omgeving:	een omgeving binnen de Webdienst waarvan Abonnee het exclusieve gebruik heeft;
Opdrachtbevestiging:	een door Abonnee en SalesManager getekend opdrachtbevestiging;
Partijen:	Abonnee en SalesManager;
Prijslijst:	de actuele prijslijst van de Producten en Diensten op de website van SalesManager, of in het geval van specifiekere Diensten vooraf overeengekomen en vastgelegd in het ondertekende Opdrachtformulier;
Servers:	een aantal door SalesManager beheerde computers en andere hardware, waarop webserver ondersteunende- en databaseprogrammatuur is geïnstalleerd, die uitsluitend worden gebruikt om de Webdienst te leveren via het Internet;
Servicetijden:	de openingstijden van de helpdesk van SalesManager, te weten maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 18.00 uur Nederlandse tijd;
SalesManager:	“Sales Manager” Software BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 3321484, en

kantoorhoudende aan de Burgemeester Haspelslaan 41 te
1181 NB Amstelveen;

Super User:

een Gebruiker die door Abonnee is aangesteld als beheerder
van de Omgeving;

Webdienst:

de door SalesManager geleverde online internettoepassing;

2 TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

2.1 Deze voorwaarden vormen samen met een Opdrachtbevestiging, en eventuele Bijzondere Voorwaarden de Abonnementsovereenkomst tussen Abonnee en SalesManager en zijn tussen Abonnee en SalesManager van toepassing. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Abonnementen van Abonnee en alle aan Abonnee verleende diensten. Eventuele eigen algemene voorwaarden van Abonnee zijn niet van toepassing.

2.2 De documenten die deel uitmaken van de Abonnementsovereenkomst hebben de volgende rangorde:

- a. de Opdrachtbevestiging;
- b. eventuele Bijzondere Voorwaarden;
- c. deze voorwaarden.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleert het eerstgenoemde document.

2.3 SalesManager heeft het recht de Abonnementsovereenkomst te wijzigen. SalesManager zal een wijziging tenminste 30 dagen van tevoren aan Abonnee vermelden. Een wijziging wordt geacht door Abonnee te zijn geaccepteerd en treedt op de door SalesManager aangegeven datum in werking, tenzij Abonnee binnen 30 dagen na de mededeling schriftelijk aan SalesManager vermeldt dat hij de wijziging niet accepteert. In dat geval heeft SalesManager het recht de Abonnementsovereenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

3 ABONNEMENTEN

3.1 Een abonnement geeft Abonnee het recht één Gebruiker toegang te geven tot een SalesManager Online product bij de Webdienst. De toepassingsmogelijkheden en rechten die een abonnement biedt zijn afhankelijk van de abonnementsvorm.

3.2 Als Abonnee meer Gebruikers toegang tot zijn Webdienst wil verlenen, dient hij één extra abonnement te sluiten per extra Gebruiker per SalesManager Online product.

3.3 Abonnee verklaart zich bekend en stemt in met de mogelijkheden en de rechten die elk door hem gesloten Abonnement biedt.

4 VERGOEDING VOOR ABONNEMENTEN

4.1 De vergoeding voor Abonnementen is per maand vooruit verschuldigd en wordt berekend over het maximale aantal Abonnementen van Abonnee voor elke Gebruiker gedurende de desbetreffende maand.

4.2 SalesManager is bevoegd Gebruikers af te sluiten van de Webdienst, als het aantal Gebruikers niet overeenstemmen met de Abonnementen van Abonnee.

4.3 Abonnee dient SalesManager tijdig te informeren als hij een Abonnement of het gebruik van de Webdienst door een Gebruiker wenst te beëindigen of te staken.

5 PRIJZEN EN BETALING

5.1 De prijzen voor het gebruik van de Webservice en aanverwante diensten zijn genoemd in de Prijslijst. Deze prijzen zijn exclusief BTW. De prijzen van diensten die niet in de Prijslijst zijn opgenomen worden in onderling overleg tussen Partijen overeengekomen.

5.2 SalesManager is gerechtigd om haar prijzen jaarlijks te verhogen met een percentage dat gelijk is aan de stijging van de consumentenprijzen zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek gedurende het voorgaande kalenderjaar en naar boven af te ronden op bedragen in hele euro's.

5.3 SalesManager zal Abonnee per periode een factuur sturen voor het gebruik van de Webdienst in de volgende periode. De vergoeding voor trainingen is vooraf verschuldigd. Consultancy diensten worden in rekening gebracht voordat deze zijn verleend. Consultancy diensten die worden verleend gedurende meerdere kalendermaanden worden maandelijks achteraf gefactureerd. SalesManager is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de vergoeding voor Consultancy diensten.

5.4 Abonnee dient de rekeningen van SalesManager binnen 14 dagen te voldoen. Als Abonnee bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen 10 dagen na de factuurdatum aan SalesManager kenbaar te maken. Als binnen deze termijn geen bezwaar wordt gemaakt, staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag daarmee vast. Bij niet tijdige betaling is Abonnee in verzuim. Niet tijdige betaling geldt als wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Abonnementsovereenkomst.

5.5 SalesManager kan Abonnee verzoeken te betalen door middel van automatische incasso. In dat geval wordt het gefactureerde bedrag afgeschreven van de bankrekening van Abonnee op de factuurdatum. Als Abonnee niet instemt met automatische incasso, geen betaling plaatsvindt, of de incasso wordt gestorneerd, is SalesManager gerechtigd een administratievergoeding aan Abonnee in rekening te brengen van maximaal € 25,- per factuur.

5.6 Betalingen door Abonnee strekken in de eerste plaats ter voldoening van de oudste nog openstaande factuur van SalesManager, ook als Abonnee de betaling voor een ander doel wil aanwenden. Abonnee is niet gerechtigd enig door haar verschuldigd bedrag in te houden of te verrekenen of de betaling daarvan op te schorten.

5.7 Als Abonnee een factuur van SalesManager niet tijdig betaalt, is SalesManager gerechtigd:

- a. over het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen een percentage gelijk aan de 3 maands Euribor rente plus 4% per jaar vanaf de dag van de opeisbaarheid tot de dag van betaling. SalesManager is tevens gerechtigd, in plaats van deze rente, wettelijke rente ex artikel 6:119a BW van Abonnee te vorderen;
- b. de toegang van Abonnee tot de Webdienst op te schorten tot Abonnee haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.

5.8 Alle door Abonnee aan SalesManager verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar bij beëindiging van de Abonnementsovereenkomst.

6 AANSPRAKELIJKHEID

6.1 De aansprakelijkheid van SalesManager jegens Abonnee uit welke hoofde dan ook is beperkt tot een bedrag ter grootte van de door Abonnee aan SalesManager betaalde vergoeding voor het gebruik van de Webdienst gedurende de periode van 12 maanden voorafgaande aan de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. SalesManager is niet aansprakelijk voor schade van Abonnee ten gevolge van omzet- of winstderving, reputatieschade of bedrijfsstilstand, of beschadiging of verlies van gegevens. SalesManager kan geen beroep doen op deze aansprakelijkheidsbeperking als de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van SalesManager of leidinggevende functionarissen van SalesManager.

6.2 Naast SalesManager kan iedere maatschappij die tot dezelfde groep als SalesManager behoort en iedere werknemer en hulppersoon van SalesManager zich op de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 6.1 beroepen.

6.3 Dit artikel 6 blijft van kracht na beëindiging van de Abonnementsovereenkomst.

7 VRIJWARING

7.1 Abonnee zal SalesManager schadeloos stellen voor alle schade die SalesManager mocht lijden en alle kosten die SalesManager mocht maken (waaronder begrepen advocaatkosten) ten gevolge van:

- a.** inbreuk op of niet nakoming van één van de artikelen 12.7, 12.13, 15.2 en 15.6;
- b.** een vordering van een derde wegens niet geoorloofd gebruik van de Webdienst of wijzigingen aan de Webdienst door Abonnee;
- c.** een vordering van een SalesManager Partner die het gevolg is van of betrekking heeft op het gebruik door Abonnee of tekortkomingen van Abonnee in het gebruik van de Webdienst;
- d.** vorderingen van derden wegens onrechtmatige opslag of uitwisseling van gegevens via de Webdienst door Abonnee of een Gebruiker.

7.2 Dit artikel 7 blijft van kracht na beëindiging van een Abonnementsovereenkomst.

8 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Webdienst, waaronder begrepen het functionele en technische ontwerp, de vormgeving, de programmering, de databaseopbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Webdienst, en alle daarmee verband houdende documenten berusten uitsluitend bij SalesManager. De levering of het gebruik van de Webdienst of enige andere dienst of product door SalesManager heeft geen overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan Abonnee tot gevolg.

8.2 Alle rechten van welke aard dan ook met betrekking tot de gegevens in een Omgeving berusten bij Abonnee.

9 DUUR EN BEËINDIGING

9.1 Een Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en heeft een minimumduur van één jaar, behoudens in geval van beëindiging van de Abonnementsovereenkomst op grond van artikel 9.3. Abonnements kunnen met inachtneming van de voornoemde minimumduur door beide Partijen worden opgezegd tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

9.2 De Abonnementsovereenkomst treedt in werking op het moment van tekening van de Opdrachtbevestiging door Abonnee en eindigt automatisch als alle Abonnements zijn beëindigd.

9.3 Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende Partij, is elk van de Partijen bevoegd de Abonnementsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, als:

- a. de andere Partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen 30 dagen nadat hij daartoe schriftelijk is gesommeerd;
- b. de andere Partij herhaaldelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, zodat aannemelijk is dat hij niet bereid of in staat is om de Abonnementsovereenkomst deugdelijk na te komen;
- c. de andere Partij in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert;
- d. op de andere Partij een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is; of
- e. de andere Partij haar bedrijf heeft gestaakt.

9.4 Bij beëindiging van de Abonnementsovereenkomst eindigen alle Abonnements van rechtswege.

9.5 Zodra de Abonnementsovereenkomst om wat voor reden dan ook eindigt:

- a. heeft Abonnee geen toegang meer tot de Webdienst;
- b. eindigt het recht van Abonnee om gebruik te maken van de Webdienst en zal Abonnee ieder gebruik van de Webdienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;
- c. is SalesManager niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens in de Omgeving. De in artikel 21.2 genoemde gegevens zullen aan Abonnee ter beschikking worden gesteld, mits Abonnee dat binnen één maand na de beëindiging schriftelijk aan SalesManager verzoekt. In dat geval is artikel 21.2 van toepassing;
- d. blijven alle rechten van elk der Partijen die zijn ontstaan of betrekking hebben op de periode voor de beëindiging van de Partnerovereenkomst en alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren onverminderd van kracht.

9.6 SalesManager is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het bewaren van gegevens na beëindiging van een Omgeving.

10 OVERMACHT

10.1 Een tekortkoming in de nakoming van de Abonnementsovereenkomst zal niet aan SalesManager worden toegerekend en SalesManager zal niet gehouden zijn tot enige schadevergoeding als de tekortkoming het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt begrepen tekortkomingen van leveranciers van SalesManager, overheidsmaatregelen en- voorschriften, stakingen, elektriciteit-, internet- en telefoonstoringen en andere omstandigheden waarop SalesManager geen invloed kan uitoefenen.

10.2 Als een tekortkoming in de nakoming van de Abonnementsovereenkomst door SalesManager ten gevolge van overmacht langer dan 60 dagen duurt, kunnen beide Partijen de abonnementsovereenkomst beëindigen, mits zij hun voornemen om tot beëindiging over te gaan tenminste 14 dagen van tevoren hebben medegedeeld en SalesManager de nakoming van de Abonnementsovereenkomst in de tussentijd niet heeft hervat.

11 DIVERSEN

11.1 Abonnee stemt ermee in dat SalesManager in reclame-uitingen en brochures vermeldt dat Abonnee gebruik maakt van de Webdienst en daarbij de naam en het logo van Abonnee gebruikt.

11.2 Abonnee stemt ermee in dat hij mededelingen, nieuwsbrieven, reclame-uitingen en andere berichten van SalesManager ontvangt op het door haar opgegeven e-mailadres. Als Abonnee deze berichten niet wenst te ontvangen, kan hij dat doorgeven aan SalesManager via de website van SalesManager of per mail naar marketing@SalesManager.nl.

11.3 Alle kennisgevingen van Abonnee aan SalesManager moeten schriftelijk plaatsvinden en kunnen worden gedaan per e-mail naar support@SalesManager.nl. Abonnee heeft de bewijslast dat een e-mail of andere schriftelijke mededeling door SalesManager is ontvangen. Alle kennisgevingen aan Abonnee kunnen worden gedaan door middel van een e-mail.

11.4 De Abonnementsovereenkomst kan uitsluitend worden gewijzigd overeenkomstig artikel 2.3 of door middel van een door beide Partijen getekende overeenkomst.

11.5 Abonnee mag zijn rechten en verplichtingen uit de Abonnementsovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van SalesManager niet overdragen of verpanden of daarvan door een derde gebruik laten maken.

11.6 SalesManager is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Abonnementsovereenkomst over te dragen of te verpanden of daarover op andere wijze te beschikken. SalesManager is bevoegd om de uitvoering van de Abonnementsovereenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden.

11.7 Op de Abonnementsovereenkomst en alle andere overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.

11.8 De Rechtbank Amsterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen met betrekking tot de inhoud en uitvoering van de Abonnementsovereenkomst en alle nadere overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Partijen.

12 LEVERINGEN EN GEBRUIK VAN DE WEBDIENST

12.1 De Webdienst wordt geleverd vanuit een centrale locatie en is een generiek product. De Webdienst wordt niet specifiek voor Abonnee onderhouden.

12.2 SalesManager zal Abonnee binnen 5 werkdagen na inwerkingtreding van de Abonnementsovereenkomst de URL van de Webdienst, een gebruikerscode en een wachtwoord verstrekken.

12.3 Als een tweede gebruiker toegang probeert te krijgen tot de Webdienst met een combinatie van gebruikerscode en wachtwoord die al in gebruik is, wordt de bestaande verbinding automatisch verbroken.

12.4 SalesManager is gerechtigd de gebruiksmogelijkheden van de Webdienst van tijd tot tijd te verbeteren of te wijzigen en fouten in de Webdienst te herstellen. SalesManager zal zich maximaal inspannen om fouten in de Webdienst te herstellen, maar kan er niet voor instaan dat de Webdienst foutloos is of alle fouten worden hersteld. Als een functionaliteit wordt gewijzigd, zal SalesManager Abonnee daarover informeren via de Webdiensten of door middel van een e-mail aan de Super User.

12.5 De Gebruikers bepalen welke gegevens met behulp van de Webdienst wordt opgeslagen en uitgewisseld. SalesManager neemt geen kennis van deze gegevens. Abonnee is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens die Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Webdienst rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. SalesManager aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van gegevens via de Webdienst.

12.6 SalesManager is niet verantwoordelijk voor de juistheid van door Gebruikers ingevoerde gegevens of de nakoming van boekhoudkundige regels door Gebruikers. SalesManager spant zich ervoor in dat boekingen correct worden verwerkt en gevalideerd. Foute boekingen van Gebruikers worden niet als zodanig door de Webdienst herkend en zullen daardoor onjuist worden verwerkt en opgeslagen.

12.7 Als SalesManager bemerkt dat gegevens die met behulp van de Webdienst zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, zal zij deze gegevens wissen of de toegang tot deze gegevens blokkeren. SalesManager is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg mocht zijn.

12.8 SalesManager, Abonnee en de Gebruikers zijn verplicht alle gebruikerscodes en wachtwoorden geheim te houden.

12.9 SalesManager is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikersnamen of wachtwoorden en mag ervan uit gaan dat Gebruikers die inloggen met een gebruikerscode en wachtwoord daarvoor toestemming hebben van Abonnee. Zodra Abonnee weet of reden heeft om te vermoeden dat gebruikerscodes of wachtwoorden bekend zijn bij onbevoegden, dient hij SalesManager daarvan onverwijld in kennis te stellen.

12.10 Gebruikers kunnen hun eigen wachtwoord wijzigen.

12.11 Abonnee zal ervoor zorgdragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van SalesManager nauwgezet nakomen en de Webdienst op een voor een dergelijke Webdienst normale manier gebruiken. Als handelingen van Abonnee of een Gebruiker het functioneren van de Webdienst in gevaar brengt, is SalesManager gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffende Gebruiker of alle Gebruikers tot de Webdienst te blokkeren.

12.12 SalesManager mag de gegevens die zijn opgeslagen of worden verwerkt in de Omgeving niet voor enig ander doel gebruiken dan het leveren van diensten aan Abonnee. SalesManager mag de gegevens wel in geanonimiseerde vorm

gebruiken voor statistische doeleinden. Het is SalesManager toegestaan een kopie van de Omgeving te gebruiken in de acceptatieomgeving om de werking van de Omgeving te controleren of een update van de Webdienst te testen.

12.13 SalesManager stelt 10GB (een Gigabyte) schijfruimte ter beschikking voor het uitoefenen van de Webdienst. Extra schijfruimte kan aangeschaft worden tegen een betaling van €10,00 per 10GB per maand.

13 TRAININGEN

13.1 Abonnee kan Gebruikers inschrijven voor een training voor het gebruik van de Webdienst. Als SalesManager van oordeel is dat het aantal deelnemers daartoe aanleiding geeft, kan SalesManager de training op een ander tijdstip laten plaatsvinden of combineren met één of meerdere andere trainingen. SalesManager staat niet in voor de inhoud of het resultaat van een training. Abonnee aanvaardt dat de trainingen naar beste vermogen van SalesManager worden gegeven en SalesManager geen resultaatverplichting heeft.

14 CONSULTANCY DIENSTEN

14.1 Partijen kunnen overeenkomen dat SalesManager op consultancybasis advies aan Abonnee verstrekt of andere diensten verleent. Een dergelijke consultancy overeenkomst dient schriftelijk gesloten te worden. SalesManager zal zich ervoor inspannen dat zij haar consultancy diensten als goed opdrachtnemer en overeenkomstig de consultancy overeenkomst verleent. Consultancy diensten worden verleend op basis van een inspanningsverplichting, ook als SalesManager een bepaald resultaat heeft toegezegd.

14.2 Als Partijen zijn overeengekomen dat de consultancy diensten gefaseerd worden verleend, is SalesManager gerechtigd de aanvang van een fase uit te stellen tot Abonnee het resultaat van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

14.3 SalesManager is uitsluitend gehouden de aanwijzingen van Abonnee met betrekking tot consultancy diensten op te volgen als dat van te voren schriftelijk is overeengekomen, de uitvoering daarvan, geen extra werkzaamheden met zich meebrengt en de aanwijzingen redelijk zijn en tijdig zijn gegeven.

14.4 Als is overeengekomen dat consultancy diensten door een bepaald persoon worden verleend, is SalesManager niettemin bevoegd deze persoon, nadat zij Abonnee daarvan in kennis heeft gesteld, te vervangen door een andere persoon.

15 PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

15.1 SalesManager en de medewerkers van SalesManager zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle gegevens in de Omgeving en alle informatie die daaraan kan worden ontleend. SalesManager en Abonnee zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie over elkaars bedrijf, waarvan aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.

15.2 Het gebruik van de Webdienst kan de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. SalesManager fungeert daarbij als bewerker zoals bedoeld in artikel 1 onder e van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Abonnee wordt met betrekking tot de Omgeving aangemerkt als verantwoordelijke persoon zoals bedoeld in artikel 1 onder d van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven.

15.3 Alle medewerkers van SalesManager die toegang hebben tot persoonsgegevens zullen deze geheimhouden.

15.4 SalesManager zal passende maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die met gebruikmaking van de Webdienst zijn opgeslagen of verwerkt en zal de Wet Bescherming Persoonsgegevens strikt naleven. SalesManager zal passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot gegevens van Abonnee of klanten. Abonnee zal desverzocht in de gelegenheid worden gesteld deze maatregelen summier en op verantwoorde wijze te controleren.

15.5 De gegevens van Abonnee worden uitsluitend opgeslagen op één van de Servers. Alle Servers bevinden zich in landen die behoren tot de Europese Economische Ruimte (EER).

15.6 Abonnee zal passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Gebruikers gebruik maken van beveiligingssoftware die gewoonlijk op een computer is geïnstalleerd, zoals antivirus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-phishing en firewall software, en van de beveiligingsmiddelen die SalesManager ter beschikking stelt.

16 ONDERSTEUNING

16.1 Abonnee heeft recht op Ondersteuning bij het gebruik van de Webdienst met betrekking tot de functionaliteiten van de Webdienst. Ondersteuning wordt verleend tijdens de Servicetijden. SalesManager kan alleen ondersteuning verlenen als Abonnee gebruik maakt van besturingssystemen die door de fabrikant worden ondersteund. Ondersteuning omvat het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van de Webdienst, uitleg van de documentatie en hulp bij het correct laten functioneren van de Webdienst. Onder Ondersteuning is niet begrepen het volledig uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Webdienst aan Gebruikers die geen training hebben gevolgd en het verlenen van implementatiediensten, het geven van trainingen en het leveren van consultancy diensten.

16.2 Een Abonnee dient tenminste één Hoofdgebruiker aan te stellen. Eén van de Hoofdgebruikers zal fungeren als contactpersoon met SalesManager. SalesManager kan verlangen dat Hoofdgebruikers voldoen aan door SalesManager te stellen eisen van bekwaamheid of bepaalde trainingen volgen. De artikelen 5 en 13 zijn op deze trainingen van toepassing.

16.3 De Ondersteuning wordt verleend via de SalesManager Service Portaal, een e-mail naar support@salesmanager.nl of telefonisch tijdens werkuren. SalesManager is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor telefonische ondersteuning door middel van een betaald telefoonnummer. Telefonische ondersteuning wordt alleen verleend aan Super Users en uitsluitend tijdens Servicetijden. SalesManager zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden, maar staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording.

16.4 Gebruikers kunnen een Melding doen bij de SalesManager Service Portal, telefonisch of via e-mail aan support@salesmanager.nl

16.5 Abonnee zal ervoor zorgdragen dat Gebruikers, voordat zij een Melding doen, eerst hun vraag voorleggen aan een Hoofdgebruiker bij Abonnee.

16.6 Abonnee zal support medewerkers van SalesManager toegang verlenen tot de Omgeving en hen toestaan daarin de wijzigingen aan te brengen die zij nodig achten voor het oplossen van een Melding.

16.7 Ondersteuning wordt verleend vanuit een vestiging van SalesManager. Als ondersteuning op de locatie van Abonnee of een klant wordt verlangd, dient Abonnee daarvoor een afzonderlijke overeenkomst met SalesManager te sluiten en is artikel 14 van toepassing.

16.8 SalesManager is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige of te late verzending of ontvangst van een Melding, veroorzaakt door gebrekkig functioneren van telecomdiensten of apparatuur van Abonnee of een derde.

16.9 SalesManager bepaalt welke medewerker een Melding behandelt. Abonnee kan niet verlangen dat hij te woord wordt gestaan of een Melding wordt behandeld door een specifieke persoon.

16.10 SalesManager is gerechtigd, nadat zij Abonnee daarover heeft geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de behandeling van een Melding van de in artikel 17.1 genoemde Categorie 40.

16.11 Abonnee kan via de SalesManager Service Portal volgen hoe SalesManager een Melding opvolgt.

17 RESPONSTIJDEN

17.1 Meldingen hebben de volgende prioriteit:

- a. Categorie 10 Melding: een melding dat de Webdienst volledig onbereikbaar is door een tekortkoming van SalesManager of de Webdienst volledig buiten gebruik is en wel zodanig dat geen van de toepassingsmogelijkheden beschikbaar is;
- b. Categorie 20 Melding: een melding van een ernstig probleem waardoor de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar komt, maar niet de gehele Webdienst buiten gebruik is;
- c. Categorie 30 Melding: een melding van een gering probleem met de Webdienst dat niet onmiddellijk opgelost hoeft te worden;
- d. Categorie 40 Melding: vragen en verzoeken om informatie over het gebruik en de implementatie van de Webdienst.

17.2 Voor Meldingen gelden de volgende responstijden binnen de Servicetijden:

- a. Categorie 10 Melding: 4 uur;
- b. Categorie 20 Melding: 8 uur;
- c. Categorie 30 Melding: 16 uur;
- d. Categorie 40 Melding: 40 uur.

SalesManager bepaalt in redelijkheid in welke categorie een Melding valt.

18 BEREIKBAARHEID

18.1 SalesManager spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst voor Abonnee en de Klanten bereikbaar is voor het gebruik waartoe zij gerechtigd is.

18.2 SalesManager biedt een minimale beschikbaarheidsgraad (uptime) van de Webdienst van 99,0% per maand, behoudens in de gevallen genoemd in artikel 20.

19 PRESTATIES

19.1 SalesManager spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst probleemloos functioneert en de snelheid voldoende is om continu met de Webdienst te kunnen werken. Hierbij wordt de volgende maatstaf gehanteerd: het handmatig opvragen of opslaan van een relatie of artikel in een omgeving van gemiddelde grootte, met een standaard computer en een internetverbinding met een gemiddelde snelheid, duurt in twee van de drie gevallen ten hoogste 2,5 seconden en in het derde geval ten hoogste 3 seconden.

19.2 De in artikel 19.1 genoemde prestaties gelden uitsluitend als de systemen van Abonnee voldoen aan de alsdan door SalesManager verlangde minimumspecificaties, waaronder de ondersteuning van Chrome, Edge, Firefox die onder Windows en Apple Macintosh besturingssoftware werken. Ook moet Abonnee over voldoende bandbreedte beschikken, waarbij continu ten minste 128Mb/s (zowel upload als download) beschikbaar moet zijn voor het werkstation waarmee de Webdienst wordt gebruikt, gemeten via een onafhankelijke website zoals www.speedtest.nl. Het is niet noodzakelijk voor het gebruik van de Webdienst dat ieder werkstation over deze bandbreedte beschikt.

19.3 SalesManager is te allen tijde gerechtigd de minimum systeemvereisten te wijzigen. In dat geval zal zij Abonnee daarvan van te voren in kennis stellen. Zolang Abonnee en de desbetreffende SalesManager Partner niet voldoen aan de gewijzigde systeemvereisten kan Abonnee geen aanspraak maken op het prestatieniveau.

19.4 De Webdienst wordt geleverd vanuit een locatie, die is uitgerust om de Webdienst naar de huidige stand van de techniek tegen aanvaardbare kosten op professionele manier aan te kunnen bieden. Daarbij is voorzien in fysieke bescherming van het pand, belemmering van toegang door onbevoegden, 24x7 hardware ondersteuning, brandbeveiliging, bescherming tegen stroomstoringen, bescherming tegen internettoegang door onder meer firewall software, algemene bescherming, databescherming en het maken van back-ups.

20 UITZONDERING

20.1 De artikelen 16 tot en met 19 zijn niet van toepassing in de volgende gevallen:

- a.** tijdens reguliere onderhoudswerkzaamheden. Deze zullen niet vaker dan tweemaal per maand plaatsvinden en 's morgens tussen 07:00 en 07:30 of in het weekend aanvangen. SalesManager zal Abonnee ten minste twee dagen van tevoren van deze onderhoudswerkzaamheden in kennis stellen;
- b.** in geval van storingen ten gevolge van overmacht;
- c.** in geval van een storing die is veroorzaakt door een Gebruiker;
- d.** als de Webdienst niet beschikbaar is op verzoek van Abonnee of wegens werkzaamheden op verzoek van Abonnee;
- e.** als SalesManager de hulp nodig heeft van Abonnee om een probleem of storing vast te stellen of te isoleren en deze hulp niet door Abonnee wordt verleend;
- f.** als Abonnee niet voldoet aan de minimum systeemvereisten van artikel 19.2;
- g.** als de systemen van Abonnee onvoldoende functioneren of de internetinfrastructuur ontoereikend is.

21 BACK-UP EN ANDERE DIENSTEN

21.1 Abonnee stemt ermee in dat back-ups worden gemaakt van de gegevens in de Omgeving. De door SalesManager gehanteerde back-up- procedure is als volgt. SalesManager spant zich ervoor in om (a) elk uur een tussentijdse back-up te maken die een dag wordt bewaard, (b) dagelijks een back-up te maken die zeven dagen wordt bewaard, (c) wekelijks op de vrijdag een back-up te maken die twee weken wordt bewaard. De back-ups worden bewaard in een extern datacentrum in een land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte (EER). Bestanden uit de functie bestandsbeheer worden niet meegenomen in de back-ups. Er worden geen back-ups gemaakt van demo en sjabloon administraties.

21.2 Voor de beëindiging van de Abonnementsovereenkomst is het de verantwoordelijkheid van Abonnee om een export van zijn gegevens naar zijn eigen computersysteem te maken. Dit is een standaard functie van de Webdienst. Als Abonnee, na de beëindiging van de Abonnementsovereenkomst een export van zijn gegevens wil, zal SalesManager een voorstel doen aan Abonnee voor de over te dragen gegevens te exporteren en de voorwaarden van de opdracht. In dit voorstel zal worden uitgegaan van de in de Prijslijst genoemde prijzen voor consultancywerkzaamheden. SalesManager staat niet in voor de beschikbaarheid, volledigheid, integriteit en bruikbaarheid van de gegevens. SalesManager is niet gehouden om de ter beschikking gestelde gegevens te converteren of anderszins gebruik gereed te maken.

21.3 Abonnee kan SalesManager verzoeken oude gegevens, maximaal 2 weken oud gebaseerd op de bij 21.1 beschreven back-up procedure, met behulp van een back-up op te halen. Partijen dienen daartoe een overeenkomst aan te gaan onder de dan geldende voorwaarden en tegen het dan geldende tarief van SalesManager.

21.4 Abonnee kan SalesManager verzoeken een back-up van de database uit zijn Omgeving beschikbaar te maken voor Download tegen het dan geldende tarief van SalesManager.