

# Algemene voorwaarden e-Progress B.V.

## 1. Algemeen

1.1 Een e-Progress Services abonnement (hierna te noemen: Abonnement) bij e-Progress B.V. is een bindende overeenkomst tussen de klant (hierna te noemen: Abonnee) en e-Progress B.V. te Haarlem.

1.2 Onder e-Progress Services wordt in deze voorwaarden verstaan: het door e-Progress B.V. vanaf een server (onder beheer) van e-Progress B.V. op afstand via internet ter beschikking stellen van de volgende standaard diensten ten behoeve van Abonnees: het dagelijks technisch operationeel houden van i-Talent software voor talentontwikkeling (hierna te noemen: "software"), het online beschikbaar stellen van de standaard functionaliteiten van de software en bijbehorende standaard gebruikersdocumentatie, de opslag en back up van de software en de data van Abonnee, data recovery, het beveiligen van de server waarop de software beschikbaar wordt gesteld en het beveiligen van de data van Abonnee, het uitvoeren van onderhoud en beheer op de software inclusief het steeds geïnstalleerd houden van de meest recente versie en release van de software en alle updates daarvan, een en ander tot de omvang en als in deze abonnementsvoorwaarden bepaald. In deze voorwaarden worden deze standaard diensten genoemd: de e-Progress Services.

1.3 Door ondertekening van het aanmeldingsformulier voor het Abonnement en door het gebruik van de e-Progress Services verklaart de Abonnee deze voorwaarden gelezen en begrepen te hebben en zich akkoord te verklaren met de toepasselijkheid en inhoud van deze voorwaarden op het Abonnement.

## 2. Gebruik van e-Progress Services

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de e-Progress Services van e-Progress B.V. door Abonnee. Als Abonnee niet akkoord gaat met deze voorwaarden mag Abonnee de e-Progress Services niet gebruiken.

2.2 De werken en delen van werken welke onderdeel zijn van de e-Progress Services (waaronder maar niet beperkt tot software, gebruikersdocumentatie, databasestructuur, user interface, scherm lay-out en templates) en andere werken of delen van werken waartoe Abonnee onder en gedurende het Abonnement de toegang verkrijgt en/of die door e-Progress aan Abonnee onder en gedurende het Abonnement aan Abonnee op enige wijze ter beschikking worden gesteld zijn en blijven het (intellectueel) eigendom van e-Progress B.V. dan wel aan haar gelieerde ondernemingen en/of haar licentieverleners en worden beschermd door nationale en internationale wet- en regelgeving met betrekking tot intellectuele en industriële vermogensrechten zoals

auteursrecht. Niets in deze voorwaarden dient te worden begrepen als overdracht van enig recht van intellectueel eigendom aan Abonnee. Abonnee dient de e-Progress Services en eventuele andere (delen) van werken te behandelen als elk ander door intellectueel eigendomsrecht beschermd materiaal.

2.3 De data (zoals personeelsgegevens) van Abonnee die van Abonnee afkomstig zijn en vervolgens door de Abonnee worden gebruikt ten behoeve van de e-Progress Services, blijven het (intellectueel) eigendom van Abonnee. Na beëindiging van het Abonnement (ongeacht de reden) staat deze data ter beschikking van Abonnee en zal e-Progress B.V. deze data op eerste verzoek aan Abonnee retourneren, zonder een kopie achter te houden. e-Progress ziet er op toe dat ook eventuele hulpverleners (zoals de beheerder van het computersysteem waarop de data zijn opgeslagen) van e-Progress zich aan deze verplichting houden.

2.4 Onverlet overige rechten van e-Progress B.V. in geval van schending van haar intellectuele eigendomsrechten, eindigt het recht om toegang te krijgen tot de e-Progress Services en om die te gebruiken van rechtswege zodra Abonnee handelt in strijd met het Abonnement of een onderdeel daarvan.

2.5 e-Progress B.V. verleent Abonnee op grond van en gedurende de looptijd van het Abonnement tegen de daarvoor geldende en daarvoor vooraf door Abonnee betaalde vergoedingen, het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht om de e-Progress Services (inclusief nieuwe versies en updates daarvan), te raadplegen en te gebruiken conform de onderhavige voorwaarden, uitsluitend voor gebruik door Geautoriseerde Gebruikers van Abonnee - zoals bedoeld in artikel 2.6 - ten behoeve van de eigen interne bedrijfsvoering van Abonnee. Het is Abonnee niet toegestaan anderen dan de Geautoriseerde Gebruikers toegang tot de e-Progress Services te verlenen, of de

rechten uit dit Abonnement geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden. Aan Abonnee wordt nimmer een fysieke drager met enig onderdeel van de e-Progress Services verstrekt.

2.6 Ten behoeve van de hiervoor genoemde dienstverlening, krijgen de Geautoriseerde Gebruikers toegang tot de op de server(s) (onder beheer) van e-Progress B.V. beschikbaar gestelde e-Progress Services.

2.7 Onder een Geautoriseerde Gebruiker wordt in deze voorwaarden verstaan een natuurlijk persoon, bij Abonnee in dienstverband werkzaam, die door Abonnee is aangewezen om door middel van de vastgestelde login procedure toegang te krijgen tot de e-Progress Services. Eén van de Geautoriseerde Gebruikers is aangewezen als zogenaamde "HR manager / key user". Deze HR manager / key user zal de contacten met e-Progress B.V. onderhouden. Indien Abonnee nieuwe gebruikers als Geautoriseerde Gebruikers wil aanmelden, kan dat op [helpdesk@e-progress.eu](mailto:helpdesk@e-progress.eu) onverlet het bepaalde in artikel 7 lid 2.

2.8 e-Progress B.V. behoudt zich het recht voor om juiste nakoming van deze abonnementsvoorwaarden te (doen) controleren.

2.9 Het is Abonnee niet toegestaan:

- de e-Progress Services te gebruiken voor andere doeleinden dan in deze voorwaarden is omschreven, dan wel om de onderliggende programmatuur na te bootsen, of op enig wijze verandering in de e-Progress Services aan te brengen;
- de e-Progress Services aan een derde ter beschikking te stellen of beschikbaar te maken of te gebruiken ten behoeve van de beoordeling van personeel van derden;
- de e-Progress Services te wijzigen of te hacken of een andere website te wijzigen om te pretenderen dat die website gerechtigd zou zijn tot de e-Progress Services;

- tekens en kenmerken van intellectuele eigendomsrechten te verwijderen van de e-Progress Services;
- de e-Progress Services te gebruiken ter promotie van, doorverwijzing naar, of verstrekking van onrechtmatig verkregen software, voor het begaan van en / of ter aanmoediging van het begaan van strafbare feiten door Abonnee, diens personeel of derden.

### **3. Duur van het Abonnement en verlenging**

3.1 Het Abonnement geldt als aangegaan indien e-Progress B.V. het volledig en correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekende aanmeldingsformulier heeft geaccepteerd, zoals blijkt hetzij 1) uit het verzenden van de factuur voor de door Abonnee opgegeven hoeveelheid personeelsleden en initiële duur, hetzij 2) uit afboeking van het verschuldigde bedrag van de rekening van Abonnee na machtiging daartoe door Abonnee.

3.2 De initiële duur (hierna: “de Initiële Duur”) bedraagt twaalf (12) achtereenvolgende maanden, deze kan iedere maand van het jaar ingaan.

3.3 Onverwijld na ontvangst van de door Abonnee verschuldigde vergoeding als bedoeld in artikel 7, stuurt e-Progress B.V. Abonnee de autorisatiecode waarmee de Geautoriseerde Gebruikers toegang krijgen tot de e-Progress Services en Abonnee gebruik kan maken van de rechten uit het Abonnement.

3.4 Het Abonnement geldt voor de periode als vermeld op het aanmeldingsformulier, met een minimum van de Initiële Duur. Abonnee kan aanspraak maken op de rechten op grond van het Abonnement vanaf de datum waarop e-Progress B.V. een autorisatiecode aan Abonnee heeft verstrekt.

3.5 Behoudens beëindiging van het Abonnement conform het dienaangaande bepaalde in deze algemene voorwaarden, wordt het Abonnement na afloop van de Initiële Duur, telkens voor één jaar en onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd, met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.

3.6 Indien Abonnee het Abonnement danwel onderdelen daarvan wil beëindigen, dient Abonnee dat uiterlijk drie (3) kalendermaanden voor afloop van de lopende Abonnementsperiode aan e-Progress B.V. te bevestigen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden aan het postadres van e-Progress B.V.: Zuid Schalkwijkerweg 3 – 2034 JD te Haarlem. Tussentijdse opzegging door Abonnee is niet mogelijk; het bepaalde in artikel 7: 408 lid 1 BW wordt uitgesloten.

3.7 e-Progress B.V. kan het Abonnement met inachtneming van een termijn van drie (3) maanden opzeggen tegen het einde van de Initiële Duur dan wel tegen het einde van een verlengde duur.

### **4 Het Abonnement**

4.1 Gedurende het Abonnement spant e-Progress B.V. zich naar behoren in de e-Progress Services voor Abonnee alle dagen 24 uur per dag beschikbaar te houden op de e-Progress Services server. e-Progress B.V. verstrekt echter geen garantie met betrekking tot de beschikbaarheid. Beschikbaarheid kan onderbroken worden door allerlei voorziene en niet – voorzienbare oorzaken zoals storingen, onderhoud, systeembeheer, beschermingsmaatregelen tegen netwerkaanvallen, installeren van nieuwe releases, van buiten komende oorzaken. e-Progress B.V. zal Abonnee indien redelijkerwijs mogelijk informeren over dergelijke activiteiten en zal spoedig als mogelijk de dienstverlening hervatten.

4.2 e-Progress B.V. zal steeds alle gedurende de duur van het Abonnement

door e-Progress B.V. algemeen uitgegeven tussentijdse versies en updates van e-Progress installeren op de e-Progress Services server ten behoeve van het verlenen van de e-Progress Services.

4.3 Gedurende het Abonnement zal e-Progress B.V. zich naar behoren inspannen eventuele Gebreken (hieronder worden verstaan: het reproduceerbaar, objectief waarneembaar, door e-Progress B.V. toerekenbaar niet voldoen aan de overeengekomen e-Progress Services), in de e-Progress Services binnen redelijke termijn herstellen. Vermeende Gebreken kunnen worden gemeld op de wijze beschreven in artikel 5.

4.4 Gedurende het Abonnement heeft Abonnee toegang tot de helpdesk als hierna in artikel 5 bedoeld.

4.5 e-Progress B.V. zal dagelijks (in de nachtelijke uren) een back up (doen) maken van de IIS metabase, WWW-data en SQL-data. Eens per week wordt daarnaast een back up naar een andere locatie gestuurd.

4.6 Veiligheid en integriteit van het systeem, de configuratie en applicatie zullen worden beheerd en geverifieerd conform de IPSec policy.

## 5 Helpdesk

5.1 Er kunnen twee soorten calls geplaatst worden bij de helpdesk: de calls voor ondersteuning bij gebruik en de calls om vermeende Gebreken te melden.

5.2 Op de online helpdesk helpdesk@e-progress.eu kan Abonnee te allen tijde vragen plaatsen met betrekking tot (de wijze van) gebruik van de e-Progress Services en met betrekking tot vermeende Gebreken. Vragen en meldingen worden in behandeling genomen op werkdagen (uitgezonderd openbare nationale feestdagen) tussen 09.00 tot 17.30 uur.

5.3 e-Progress zal zo spoedig mogelijk op de vraag en / of melding reageren. Indien e-Progress B.V. een call moet overdragen naar een andere partij (bijvoorbeeld een toeleverancier van de e-Progress Services), zal e-Progress B.V. Abonnee op de hoogte houden van de voortgang en erop toezien dat de toeleverancier de fout zo snel mogelijk oplost.

5.4 Opdat e-Progress B.V. de hiervoor genoemde support services zo goed mogelijk kan verrichten, dient Abonnee aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- a) de Geautoriseerde Gebruikers moeten voldoende zijn getraind in gebruik van de e-Progress Services; de HR manager / key user heeft de training van e-Progress B.V. op gebied van HR functionaliteit en gevolgd,
- b) alleen de HR manager / key user is gerechtigd om de help desk te raadplegen,
- c) alle redelijke aanwijzingen van e-Progress B.V. met betrekking tot het gebruik van de e-Progress Services worden in acht genomen en
- d) de melding op support@e-progress.eu is volledig en correct ingevuld.

5.5 De helpdesk is toegankelijk voor key users van Abonnee. Nieuwe Abonnees maken gedurende één jaar gratis gebruik maken van de helpdesk, naar rato van de omvang van het Abonnement. In de jaren erna dienen Abonnees een strippenkaart aan te schaffen om gebruik te maken van de helpdesk.

## 6 Voorwaarden gebruik e-Progress Services

6.1 De software van Abonnee, waarmee Abonnee gebruik gaat maken van de e-Progress Services, dient een beveiligde verbinding te kunnen maken met de server waarop de e-Progress Services beschikbaar worden gesteld.

6.2 Abonnee verklaart de "Acceptable use policy" (AUP) en de Privacy verklaring van e-Progress B.V. gelezen te hebben. De AUP en Privacy verklaring zijn te

raadplegen en downloaden op [www.e-progress.eu](http://www.e-progress.eu). Abonnee zal ervoor zorgdragen dat de e-Progress Services niet gebruikt worden op een wijze die in strijd is met de AUP. Indien derden die gebruik maken van de e-Progress Services van Abonnee handelen in strijd met de AUP, is Abonnee daarvoor verantwoordelijk.

6.3 Onverlet haar overige rechten, is e-Progress B.V. te allen tijde gerechtigd de uitvoering van e-Progress Services geheel of gedeeltelijk op te schorten of te staken, waaronder het verwijderen van de data van Abonnee van haar actieve systeem, indien Abonnee handelt in strijd met de AUP of e-Progress B.V. goede grond heeft te vrezen dat dergelijk handelen aan de orde is. Abonnee zal e-Progress B.V. vrijwaren tegen en schadeloosstellen voor alle kosten en schade van e-Progress B.V. in verband met de schending van de AUP.

6.4 De locatie van de server van e-Progress B.V. kan veranderen en daarmee ook de gebruikte IP nummers. De huidige locatie van de server is opgenomen in de Privacy verklaring van e-Progress B.V.

6.5 De e-Progress Services kunnen op verzoek van Abonnee tegen betaling worden gekoppeld aan het bij Abonnee gebruikte Personeels Informatie systeem zodat wijzigingen in de stamgegevens van medewerkers van Abonnee worden doorgevoerd in de i-Talent software. Abonnee is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van de data in hun PI-systeem en worden geacht e-Progress B.V. van alle voorgenomen wijzigingen in dit systeem die van invloed zijn op de vervaardigde koppeling direct op de hoogte te brengen. e-Progress B.V. kan in ieder geval niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet functioneren van de koppeling en de gevolgen daarvan voor de toeganke-

lijkheid en het gebruik van de i-Talent software indien de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de data in het PI-systeem niet op orde zijn en in geval dat wijzigingen zijn doorgevoerd die niet met e-Progress B.V. zijn afgestemd. De regie om een werkende koppeling te laten vervaardigen en werkend te houden ligt in principe bij Abonnee zelf. e-Progress B.V. zal aan Abonnee de specificaties voor de koppeling doorgeven en Abonnee waar mogelijk assisteren bij het bewaken van de toepassing daarvan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat e-Progress B.V. meer werkzaamheden zal verrichten ter zake de in dit artikel bedoelde koppeling (zoals de regie), zullen dergelijke aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd conform een tussen Partijen overeengekomen daartoe opgesteld projectplan (als onderdeel waarvan ook een beoordeling van de kwaliteit van het PI-systeem kan worden opgenomen).

## 7 Prijzen en betalingswijze

7.1 De voor het Abonnement verschuldigde tarieven worden door e-Progress B.V. periodiek vastgesteld en zijn afhankelijk van de duur van het Abonnement en het aantal personeelsleden dat Abonnee in vaste en tijdelijke dienst heeft op moment van aanmelding als bedoeld in artikel 1.3. In geval van verlenging van het Abonnement wordt de prijs bepaald door de op moment van verlenging bij e-Progress B.V. geldende tarieven en op basis van het aantal op moment van verlenging bij Abonnee in vaste of tijdelijke dienst zijnde personeelsleden.

7.2 Indien het aantal bij Abonnee in vaste en tijdelijke dienst zijnde personeelsleden gedurende de looptijd van het Abonnement wezenlijk toeneemt (dat wil zeggen, waardoor een hogere staffel uit de tarievenlijst van toepassing zou zijn) heeft e-Progress B.V. het recht alsdan de bijbehorende hogere staffelprijs met onmiddellijke ingang toe te passen en door

te belasten.

7.3 De voor een Abonnementperiode (initiële dan wel een verlenging) verschuldigde vergoedingen, zijn ineens en bij vooruitbetaling verschuldigd.

7.4 Naast de periodieke vergoeding als hiervoor bedoeld, is Abonnee een eenmalige “start up” vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding is bij vooruitbetaling verschuldigd en is van toepassing op het inrichten van de bedrijfsinstellingen en een dagdeel training voor de HR manager / key user op als bedoeld in artikel 5.4 sub a alsmede, indien Abonnee deze activiteiten door e-Progress B.V. laat uitvoeren: het initieel invoeren van functieprofielen en competenties en medewerker gegevens.

7.5 Betaling is verschuldigd binnen 15 kalenderdagen na factuurdatum. In geval van niet – tijdige betaling (ongeacht of die veroorzaakt is door oorzaken niet toerekenbaar aan Abonnee), is Abonnee vanaf vervaldatum van de factuur een rente verschuldigd gelijk aan de dan geldende handelsvertragsrente (artikel 6: 119a BW). Daarnaast is e-Progress B.V. gerechtigd incassokosten in rekening te brengen van 10% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,--.

7.6 e-Progress BV is gerechtigd een jaarlijkse prijsverhoging op de abonnementsprijzen toe te passen op basis van het actuele prijsindexcijfer.

7.7 Alle genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere toepasselijke belastingen en heffingen. De door Abonnee verschuldigde vergoedingen dienen met deze belastingen en heffingen verhoogd te worden.

## 8 Privacy

8.1 Voor zover een Abonnement verwerking van persoonsgegevens door e-Progress B.V. met zich meebrengt fungeert e-Progress B.V. hierbij als verwerker. Door het aangaan van het Abonnement verleent Abonnee aan e-Progress B.V. opdracht om

persoonsgegevens te verwerken.

Verwerking van persoonsgegevens die niet onder het Abonnement vallen, zal e-Progress B.V. alleen uitvoeren in opdracht van Abonnee of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

8.2 In de hoedanigheid van verwerker zal e-Progress B.V. voldoen aan de op haar rustende toepasselijke geldende wettelijke verplichtingen ter bescherming van persoonsgegevens (waaronder thans de Wet Bescherming Persoonsgegevens doch vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming).

8.3 e-Progress B.V. zal zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

8.3 Abonnee staat er jegens e-Progress voor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de vereisten en voorschriften op grond van de toepasselijke geldende wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder thans de Wet Bescherming Persoonsgegevens doch vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming, strikt worden nageleefd en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verkregen.

8.4 Abonnee staat in voor de juistheid en volledigheid van de door en namens hem aangeleverde/ingevoerde te verwerken gegevens.

## 9 Overige voorwaarden

9.1 De hier genoemde voorwaarden en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen worden beheerst door het Nederlands recht. Geschillen voortvloeiende uit, dan wel betrekking hebbende op deze voorwaarden worden voor arbitrage voorgelegd aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te Rijswijk en behandeld conform het toepasselijke reglement van de SGOA, tenzij partijen mediation overeenkomen in

welk geval mediation eveneens bij de SGOA zal plaatsvinden conform het toepasselijke SGOA reglement.

9.2 e-Progress B.V. verstrekt geen expliciete dan wel impliciete garantie met betrekking tot de e-Progress Services, zoals beschikbaarheid, functioneren zonder onderbreking of gebreken of geschiktheid voor bepaalde doeleinden. e-Progress B.V. staat niet in voor de juistheid en / of de volledigheid van de e-Progress Services. Gebruik van de e-Progress Services is voor eigen risico van Abonnee.

9.3 Behoudens in geval van opzet of grove schuld aanvaardt e-Progress B.V. geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van of verband houdend met het gebruik of niet of niet - volledig kunnen gebruiken van de e-Progress Services of met de uitvoering of niet - juiste of niet - tijdige uitvoering van een Abonnement. Onverminderd het voorgaande zal de aansprakelijkheid van e-Progress B.V. jegens een Abonnee altijd beperkt blijven tot het Abonnementsgeld, betaald voor het jaar waarin de geleden schade zich voordeed.

9.4 Abonnee vrijwaart e-Progress B.V. tegen claims van derden, waaronder haar personeel, verband houdend met of voortvloeiend uit enig handelen of nalaten van de Abonnee en/of haar medewerkers waaronder vermeende inbreuk op intellectuele eigendomsrechten die berusten bij de Abonnee zoals ten aanzien van de content, wegens schending van de toepasselijke geldende wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder thans de Wet Bescherming Persoonsgegevens doch vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming, het niet naleven van de beveiligingsprotocollen en/of de AUP.

9.5 Vernietiging of nietigheid van één der bepalingen van dit Abonnement tast

de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen niet aan.

9.6 e-Progress B.V. kan van tijd tot tijd de onderhavige voorwaarden aanpassen en deze aangepaste voorwaarden zullen dan van toepassing zijn wanneer een Abonnement wordt verlengd. Indien de Abonnee niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, kan Abonnee het Abonnement opzeggen op de wijze als in artikel 3 beschreven. De steeds geldende voorwaarden staan gepubliceerd op [www.e-progress.eu](http://www.e-progress.eu) en zijn door Abonnee te downloaden en te printen.