

## Gebruikersvoorwaarden Mijn SupportPunt

Stichting SupportPunt Eindhoven, gevestigd en kantoorhoudende te (5611 KX) Eindhoven aan de Deken van Somerenstraat 4, hierna te noemen "SupportPunt"

### Art. 1: Algemeen

1.1 SupportPunt is een stichting die stichtingen en verenigingen ondersteunt op het gebied van personeelszaken, administratie, communicatie, strategie en bestuursadvies.

1.2 In het kader van haar activiteiten heeft SupportPunt een webapplicatie ontwikkeld, te weten mijn.supportpunt.nl, die zij aanbiedt aan de bij haar aangesloten stichtingen en verenigingen.

1.3 Op elk gebruik van mijn.supportpunt.nl zijn de voorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deze gebruiksovereenkomst.

1.4 Deze overeenkomst is van toepassing doordat Gebruiker de toepasselijkheid van deze overeenkomst heeft geaccordeerd door het aanvinken van een daartoe bestemde plaats bij eerste toegang tot mijn.supportpunt.nl.

### Art. 2: Dienstverlening

2.1 SupportPunt stelt hierbij mijn.supportpunt.nl ter beschikking aan Gebruiker en door Gebruiker geautoriseerde bestuursleden, vrijwilligers en/ of medewerkers om deze in overeenstemming met de bepalingen van deze overeenkomst te gebruiken. Het is Gebruiker verboden om anderen dan de eigen medewerkers de toegang tot mijn.supportpunt.nl te geven. Gebruiker is gehouden om mijn.supportpunt.nl uitsluitend voor zichzelf te gebruiken.

2.2 Gebruiker dient zelf zorg te dragen voor een internetverbinding waardoor mijn.supportpunt.nl aan hem ter beschikking wordt gesteld.

2.3 SupportPunt zal aan Gebruiker binnen de gebruikelijke kantooruren telefonische ondersteuning leveren bij de toepassing van de dienstverlening.

### Art. 3: Beschikbaarheid

SupportPunt zal er in alle redelijkheid voor zorg dragen dat haar dienst beschikbaar is. Beschikbaarheid is in geen geval gegarandeerd. Het niet beschikbaar zijn van mijn.supportpunt.nl leidt in geen geval tot aansprakelijkheid van SupportPunt. SupportPunt is voor de beschikbaarheid van haar dienst afhankelijk van haar

leverancier AFAS. SupportPunt is tegenover de Gebruikers nimmer tot meer gehouden dan AFAS tegenover SupportPunt is. De overeenkomst tussen SupportPunt en AFAS is te downloaden op mijn.supportpunt.nl.

#### **Art. 4: Melding van Incidenten en de opheffing ervan**

4.1 De telefonische helpdesk van SupportPunt fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van mijn.supportpunt.nl en bepaalt de prioriteit van het gemelde Incident.

4.2 SupportPunt zal zich naar beste vermogen inspannen om incidenten op te heffen voor zoveel die niet het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door Gebruiker en andere aan Gebruiker of derden toe te rekenen omstandigheden.

#### **Art. 5: Gebreken**

5.1 Indien de oorzaak van een incident is gelegen in een gebrek dan zal SupportPunt het gebrek aan mijn.supportpunt.nl kosteloos herstellen.

5.2 Indien Gebruiker schade lijdt die aantoonbaar het gevolg is van een gebrek, zal SupportPunt zo snel mogelijk redelijke maatregelen nemen om verdere schade te voorkomen en het gebrek te verhelpen. Gebruiker zal in redelijkheid medewerking verlenen teneinde SupportPunt in staat te stellen te voldoen aan haar verplichtingen uit dit artikel. Het volledig niet beschikbaar zijn van de mijn.supportpunt.nl wordt niet zonder meer aangemerkt als gebrek in de zin van dit artikel. Indien er sprake is van een gebrek, zal Gebruiker dit onverwijld na constatering aan SupportPunt melden.

#### **Art. 6: Back-up**

6.1 Gebruiker draagt zelf verantwoordelijkheid voor het regelmatig maken van een back-up van haar gegevensbestanden.

6.2 Gebruiker verleent hierdoor aan SupportPunt toestemming om zo vaak zij dat nodig of wenselijk vindt een back-up van haar gegevensbestanden te maken. Deze back-up vervangt op geen enkele wijze de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever, als genoemd in artikel 6.1.

#### **Art. 7: Onderhoud**

7.1 SupportPunt zal mijn.supportpunt.nl onderhouden, althans zal dat door AFAS laten doen. Gebruiker is gehouden SupportPunt en AFAS toe te staan de nodige werkzaamheden te verrichten, alsmede alle verdere redelijkerwijs van haar te verwachten medewerking te verlenen aan SupportPunt. Het onderhoud aan mijn.supportpunt.nl vindt in beginsel door AFAS plaats.

7.2 Onderhoud kan plaatsvinden door middel van remote diagnose en -support.

7.3 De onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk buiten kantooruren worden verricht.

7.4 Het onderhoud zal bestaan uit:

#### 7.4.a Preventief Onderhoud:

Het waarborgen dat mijn.supportpunt.nl blijft voldoen aan de daaraan gestelde functionaliteitsvoorwaarden. SupportPunt zal mijn.supportpunt.nl regelmatig op fouten laten controleren. Het hierna onder b bepaalde is van overeenkomstige toepassing indien hierbij fouten worden geconstateerd.

#### 7.4.b Correctief Onderhoud:

Het opsporen en herstellen van fouten in de mijn.supportpunt.nl, nadat deze door Gebruiker deugdelijk zijn gemeld. In verband met het verrichten van het Correctief Onderhoud worden fouten in de navolgende categorieën onderverdeeld. Indien zich een fout voordoet, zal SupportPunt zo spoedig mogelijk na binnenkomst van een foutmelding aanvangen met het herstel van de fout en zal SupportPunt zich naar beste vermogen inspannen om de fout binnen een door haar ingeschatte periode te herstellen.

#### 7.4.c Vernieuwend Onderhoud:

Het beschikbaar stellen van Updates van de mijn.supportpunt.nl.

1. SupportPunt streeft er naar om mijn.supportpunt.nl steeds kwalitatief te verbeteren, regelmatig te onderzoeken en updates aan Gebruiker beschikbaar te stellen
2. SupportPunt informeert de Gebruiker zo spoedig mogelijk over updates, de inhoud en gevolgen hiervan voor de functionaliteit van de mijn.supportpunt.nl
3. Updates zullen in ieder geval dezelfde functionaliteit bevatten als de oorspronkelijke versie van de mijn.supportpunt.nl.

#### 7.4.d Ondersteuning:

Het verlenen van (telefonische) assistentie bij fouten, alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van mijn.supportpunt.nl.

1. Ondersteuning bestaat uit het geven van advies door SupportPunt over het gebruik en het functioneren van mijn.supportpunt.nl.
2. Ondersteuning kan uitsluitend telefonisch of per e-mail worden ingeroepen door Gebruiker tijdens kantooruren.
3. SupportPunt zal zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht uren na het indienen van een verzoek om Ondersteuning contact tot stand brengen tussen een specialist van SupportPunt en Gebruiker.

### **Art.8: Medewerking Gebruiker**

8.1 De verplichtingen van SupportPunt op grond van deze overeenkomst met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening laten onverlet de verplichting van Gebruiker tot het instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik om schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden in de dienstverlening te voorkomen of te beperken. Gebruiker zal ervoor zorg dragen

dat haar personeel op adequate wijze zal zijn opgeleid en geïnformeerd over de werking van de dienstverlening.

8.2 Gebruiker zal ter waarborging van het deugdelijk en zorgvuldig gebruik van mijn.supportpunt.nl in het bijzonder zorg dragen voor adequate informatie aan en contractuele afspraken met haar medewerkers die handelingen verrichten waarbij gebruik wordt gemaakt van mijn.supportpunt.nl.

## **Art. 9: Bescherming persoonsgegevens**

9.1 Partijen gaan voor het wettelijk kader omtrent de privacy uit van de toepasselijkheid op de dienstverlening van de Wet Bescherming Persoonsgegevens ("Wbp") en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Gebruiker is verantwoordelijke en bewerker in de zin van de Wbp. Partijen gaan ervan uit dat de uitvoering van deze Overeenkomst niet leidt tot de verwerking van persoonsgegevens buiten de Europese Unie.

9.2 Gebruiker zal SupportPunt schriftelijk informeren over de wijze waarop zij uitvoering geeft aan haar verplichtingen uit hoofde van de Wbp, voor zover van belang voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Gebruiker staat ervoor in dat is voldaan aan de vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Gebruiker worden ingevoerd in de mijn.supportpunt.nl zoals dat wordt toegepast voor de Dienstverlening.

9.3 SupportPunt zal persoonsgegevens zoals die in het kader van de Dienstverlening aan haar bekend worden, uitsluitend verwerken ter uitvoering van de opdracht zoals verstrekt in deze Overeenkomst en geheimhouding in acht nemen.

9.4 SupportPunt zal zorg dragen voor technische en organisatorische maatregelen om een passend beveiligingsniveau te realiseren, zodat niet geautoriseerde personen zich niet de toegang verschaffen tot informatie die niet voor deze persoon is bestemd. In geval van een (dreigende)inbreuk op mijn.supportpunt.nl zal SupportPunt dit op grond van de geldende regelgeving melden en maatregelen treffen ter voorkoming van een datalek.

9.5 Gebruiker heeft op grond van de Wbp verplichtingen tegenover de betrokkenen, zoals ten aanzien van het verstrekken van informatie, alsmede het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust op Gebruiker. SupportPunt zal medewerking verlenen aan de door Gebruiker na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking komen voor rekening van Gebruiker.

## **Art. 10: Beveiliging**

10.1 Medewerkers van partijen hebben alleen toegang tot systemen met betrekking tot mijn.supportpunt.nl, wanneer hen deugdelijke autorisatie daartoe is verleend.

10.2 SupportPunt draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor wat betreft de bij SupportPunt in gebruik zijnde toegangsbeveiliging en hulpmiddelen.

10.3 Uitsluitend Gebruiker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen door personen die Gebruiker door middel van het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot mijn.supportpunt.nl. Gebruiker dient haar medewerkers een deugdelijke instructie te geven en aan hen een verbod op te leggen om zich de toegang te verschaffen tot informatie die niet bestemd is voor de betrokken persoon.

10.4 SupportPunt is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de mijn.supportpunt.nl. SupportPunt zal, indien zij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, de noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen aan Gebruiker worden gerapporteerd.

10.5 Indien SupportPunt voornemens is wijzigingen in de mijn.supportpunt.nl of wijzigingen in de beveiliging aan te brengen, die gevolgen hebben voor de afspraken welke met Gebruiker zijn gemaakt ten aanzien van beveiliging, zal SupportPunt Gebruiker hiervan vooraf op de hoogte stellen en daarover met Gebruiker overeenstemming dienen te bereiken.

10.6 Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de Overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.

10.7 Gebruiker zal zich er maximaal voor inspannen, dat gebruik door de medewerkers van Gebruiker, niet tot virusbesmetting leidt. SupportPunt zal zich ervoor inspannen, dat de mijn.supportpunt.nl virusvrij blijft.

#### **Art.11: Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid**

11.1 Gebruiker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van mijn.supportpunt.nl. Gebruiker is verantwoordelijk voor de gegevens die zij aldaar bewaart.

11.2 SupportPunt zal zich inspannen om diensten, producten, programma's en modellen die zij aanbiedt op mijn.supportpunt.nl te laten voldoen aan de geldende regelgeving. SupportPunt is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor de deugdelijkheid van de diensten, producten, programma's en modellen. Het gebruik van mijn.supportpunt.nl door Gebruiker geschiedt geheel voor eigen risico. Het is Gebruiker verboden om legitimatiebewijzen in mijn.supportpunt.nl te uploaden.

11.3 SupportPunt is in geen geval aansprakelijk jegens Gebruiker, dan wel enige derde, voor enige schade, schadevergoeding, vorderingen of kosten, daaronder begrepen gevolgschade, indirecte schade of bijkomende schade of gedeerde winst of gemiste besparingen, bedrijfsonderbreking, letselschade of tekortkoming in de naleving van een eventuele zorgplicht of voor de vorderingen van derden, zelfs

indien een vertegenwoordiger van de SupportPunt op de hoogte was gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.

11.4 Onverlet het vorengaande is de totale aansprakelijkheid van SupportPunt op grond van of in samenhang met deze overeenkomst in alle gevallen beperkt tot maximaal de hoogte van de vergoeding die is betaald door Gebruiker uit hoofde van deze overeenkomst of, indien Gebruiker periodiek een vergoeding verschuldigd is, de hoogte van de vergoeding betaald over de drie kalendermaanden voorafgaand aan de datum waarop het schadeveroorzakende voorval plaatsvond of aanving. Deze beperking geldt ook in geval van een fundamentele of wezenlijke tekortkoming of een tekortkoming van de fundamentele of wezenlijke voorwaarden van deze overeenkomst.

11.5 Elke vordering van Gebruiker vervalt indien zij niet binnen twee maanden na het redelijkerwijs bekend worden daarvan aan SupportPunt schriftelijk kenbaar is gemaakt.

#### **Art.12: Intellectuele eigendom**

12.1 Uitsluitend SupportPunt is intellectueel eigendomsrechthebbende op mijn.supportpunt.nl. Gebruiker zal deze rechten te allen tijde respecteren en daarop geen inbreuk maken.

12.2 Gebruiker is intellectueel eigendomsrechthebbende op de gegevens die haar medewerkers en zij op mijn.supportpunt.nl plaatsen.

#### **Art.13: Duur en beëindiging**

13.1 Deze Overeenkomst vangt aan door het eerste gebruik ervan en wordt aangegaan voor de duur van een jaar tijd. Vervolgens zal de overeenkomst, behoudens beëindiging conform de daarvoor geldende regels, steeds stilzwijgend worden verlengd met een jaar.

13.2 Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen tegen het einde van de contractduur, doch met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden door middel van een daartoe schriftelijk gedane mededeling.

13.3 Een partij is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder dat hierdoor enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade van partijen ontstaat, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- a. de andere partij wordt in staat van faillissement verklaard;
- b. aan de andere partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
- c. de onderneming van de andere partij wordt beëindigd.

13.4 SupportPunt is verder gerechtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen in het geval de Gemeente Eindhoven (dan wel enige andere subsidieverstrekker) de subsidie aan SupportPunt beëindigt, dan wel AFAS haar dienstverlening ten behoeve van SupportPunt beëindigt.



## **Art. 14: Ontbinding**

14.1 De bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst komt een partij slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn van tenminste twee weken gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen op grond van deze Overeenkomst.

## **Art. 15: Gevolgen bij beëindiging en ontbinding**

15.1 In het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Gebruiker komen partijen overeen, dat in het geval van einde, beëindiging of ontbinding als bedoeld, partijen per omgaande in overleg zullen treden.

15.2 SupportPunt zal Gebruiker ondersteunen bij een eventuele overgang naar een andere partij/omgeving. SupportPunt is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een dergelijke overgang.

15.3 Alle kosten die samenhangen met de voortzetting van de dienstverlening door een derde zijn voor rekening van Gebruiker.

## **Art. 16: Vergoedingen**

16.1 De steeds geldende tarieven voor de door SupportPunt te leveren diensten zijn opgenomen op de mijn.supportpunt.nl.

16.2 Voor het gebruik van de mijn.supportpunt.nl wordt maandelijks vooraf een maandbedrag gefactureerd.

16.3 SupportPunt is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Gebruiker aan te passen, evenwel maximaal eenmaal per periode van zes maanden dat de Overeenkomst voortduurt.

## **Art. 17: Facturering en betaling**

17.1 Facturering en betaling van alle kosten op grond van deze Overeenkomst vinden plaats in euro.

17.2 Over de vergoeding verschuldigde belastingen, heffingen en andere bijkomende kosten zijn niet bij de vergoedingen genoemd in Bijlage 3 inbegrepen.

17.3 Gebruiker is maandelijks een bedrag verschuldigd voor alle prestaties en rechten die Gebruiker op grond van deze overeenkomst gerechtigd is te ontvangen, behoudens aanvullende vergoedingen.

17.6 Gebruiker zal facturen binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur aan SupportPunt voldoen.

17.7 Indien Gebruiker nalaat de facturen tijdig te voldoen is SupportPunt gerechtigd om haar dienstverlening op te schorten en Gebruiker de toegang tot

mijn.supportpunt.nl te ontzeggen. SupportPunt is nimmer aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgen.

#### **Art. 18: Overige bepalingen**

18.2 Indien één of meer van deze bepalingen in deze overeenkomst ongeldig, in strijd met de wet of onafdwingbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg onderhandelen over een nieuwe bepaling, ter vervanging van de ongeldige of niet afdwingbare bepaling, die zoveel mogelijk de strekking van de ongeldige of onafdwingbare bepaling volgt.

18.3 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen vinden schriftelijk plaats.

18.4 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding voort te duren, blijven bestaan.

#### **Art. 19: Rechts- en Forumkeuze**

19.1 Geschillen welke uit deze Overeenkomst mochten voortvloeien of daarmee verband houden zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank Oost-Brabant.

19.2 Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.