

A. Toepassingsgebied en definities

1. Toepassingsgebied

1.1 De volgende Algemene Voorwaarden voor Oplossingen en Diensten ("AV") maken deel uit van de overeenkomsten die worden gesloten tussen de betreffende onderneming van de Serrala Groep ("Serrala") en de klant ("Klant") voor software- en cloudoplossingen van Serrala en de overige in verband daarmee door Serrala te leveren diensten; met uitzondering van de oplossingen CPWeb, CPPro en Alevate Bill Pay, waarvoor uitsluitend de specifieke voorwaarden van Serrala voor deze oplossingen gelden. Bovendien worden deze AV een integraal onderdeel van elk contract dat ernaar verwijst. Ze zijn ook van toepassing op alle toekomstige transacties met de klant die voortvloeien uit lopende zakelijke relaties.

1.2 De rechten en plichten van de partijen, in het bijzonder de respectievelijke omvang van de diensten, worden primair bepaald door de individuele afspraken van de partijen zoals opgenomen in de order, inkooporder, bestelbon of een vergelijkbare offerte of bestelbrief ("Aanbiedingsbrief"). Tenzij anders bepaald in deze Aanbiedingsbrief, zijn de volgende bepalingen van toepassing.

1.3 Eventuele voorwaarden van de klant die strijdig zijn met of afwijken van deze AV (bijvoorbeeld die waaraan in bestellingen wordt verwezen) zijn niet van toepassing.

2. Definities

2.1 "Gebruikersdocumentatie" betekent alle informatie die Serrala beschikbaar stelt aan de klant en die de diensten en prestaties van Serrala beschrijft. Hieronder vallen bijvoorbeeld licentiespecificaties, technische documentatie, instructies voor het gebruik van de Cloud-dienst en gerelateerde software en technische informatie.

2.2 "Diensten" betekent alle IT-diensten, in het bijzonder software en platformondersteunde IT-diensten, die Serrala aan de klant aanbiedt.

2.2 Onder "Software Solutions" wordt in deze AV verstaan het originele Serrala-programma en volledige of gedeeltelijke kopieën daarvan. Software Solutions kunnen bestaan uit (i) machineleesbare instructies en gegevens, componenten, bestanden en modules, (ii) audiovisuele inhoud (bijv. afbeeldingen, teksten, opnamen of foto's) en (iii) gerelateerd licentiemateriaal (bijv. sleutels en documentatie). In geval van twijfel worden onder Software Solutions ook de gegevens verstaan die Serrala voor de klant of door de klant zelf heeft gegenereerd.

B. Algemene bepalingen

3. Orderverwerking

3.1 Overeenkomsten komen tot stand doordat Serrala aan de klant per e-mail een Aanbiedingsbrief stuurt die een digitale of gekopieerde handtekening bevat of in een andere vorm als bindend is aangeduid en doordat de klant deze Aanbiedingsbrief aanvaardt door de rechtsgeldig ondertekende bestelling of eigen bestelbon of inkooporder te retourneren. De klant kan de Aanbiedingsbrief alleen ongewijzigd accepteren. Een overeenkomst kan ook tot stand komen doordat de klant toestemming geeft op een door Serrala hiervoor ingericht elektronisch platform (zoals DocuSign). Daarnaast komt een overeenkomst ook tot stand als Serrala en de klant op een andere manier tot een bindende overeenkomst komen door ondertekening van de Aanbiedingsbrief schriftelijk of elektronisch.

3.2 Na ontvangst van de ondertekende Aanbiedingsbrief kan Serrala een orderbevestiging maken en aan de klant sturen.

3.3 De aankoop van aanvullende producten, licenties of andere diensten door de klant vindt plaats in overeenstemming met artikel 3.1 ("Aanvullende Boeking").

3.4 Door Serrala opgegeven data zijn altijd vrijblijvend, tenzij in de Aanbiedingsbrief uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4. Contractduur en opzegging

4.1 Tenzij anders overeengekomen, gaan termijncontracten in bij het afsluiten van het contract (termijncontracten zijn alle doorlopende verplichtingen die softwarehuur of SaaS en diensten omvatten, evenals Professional Services servicepakketten in overeenstemming met artikel 25). Termijncontracten hebben een minimale looptijd van 36 maanden en worden daarna automatisch verlengd met telkens een jaar, tenzij een van de partijen zes maanden van tevoren schriftelijk opzegt. Opzeggen kan ook per e-mail. Een opzegging door de klant is alleen effectief als deze is ontvangen op het adres termination@serrala.com.

4.2 Indien de klant Aanvullende Boeking doet of anderszins nadere overeenkomsten sluit met Serrala, is annulering op zijn vroegst 36 maanden na de laatste aanvullende boeking toegestaan, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat de aanvullende boeking geen invloed heeft op de bestaande contractduur.

5. Vergoeding en betalingsvoorwaarden

5.1 De hoogte van de door de klant te betalen vergoeding is vastgelegd in de Aanbiedingsbrief en, indien daarin geen prijs is vermeld, in de geldende prijslijsten van Serrala. Tenzij anders overeengekomen, is de vergoeding jaarlijks vooraf verschuldigd aan het begin van elk contractjaar.

5.2 Vanaf het tweede jaar van het contract is de vergoeding onderworpen aan een jaarlijkse prijsaanpassing op basis van de geharmoniseerde consumentenprijsindex (HICP) van het bureau voor de statistiek van de Europese Unie ("Index"). Als de Index bij het begin van een nieuw contractjaar met ten minste 0,5% is gestegen of gedaald ten opzichte van de laatste prijsaanpassing (of, als er nog geen aanpassing heeft plaatsgevonden, het niveau op het moment van het sluiten van het contract), wordt de verschuldigde vergoeding voor het nieuwe contractjaar verhoogd of verlaagd ten opzichte van de vergoeding voor het vorige contractjaar met het volledige percentage waarmee de Index is gestegen of gedaald ten opzichte van het niveau van de laatste prijsaanpassing (of, als er nog geen aanpassing heeft plaatsgevonden, het niveau op het moment van het sluiten van het contract), vermeerderd met een toeslag van 2,9%. De prijsaanpassing geschiedt door opgave aan de wederpartij, waarbij Serrala het verzoek tot prijsaanpassing tevens kan doen door het factuurbedrag dienovereenkomstig aan te passen.

5.3 Tenzij Professionele Diensten zijn geboekt als een dienstenpakket ingevolge artikel 25, worden Professionele Diensten en Implementatiediensten ingevolge artikel 26 door Serrala gefactureerd op basis van tijd en materiaal tegen de tussen partijen overeen te komen voorwaarden. Facturering geschiedt op basis van uren, tenzij facturering per mensdag uitdrukkelijk is overeengekomen. Voor elke afzonderlijke opdracht van de klant wordt minimaal vier uren gefactureerd, ook als minder tijd daadwerkelijk is gebruikt (minimumafname). De uren die de minimale afname overschrijden, worden per uur of gedeelte daarvan in rekening gebracht. Indien facturering per mensdag is overeengekomen, komt één mensdag overeen met acht uur. Persoondagen of gedeelten daarvan worden volledig in rekening gebracht, tenzij de klant kan aantonen dat Serrala de betreffende medewerker elders productief had kunnen inzetten. Bij reizen naar de klant worden de aankomst- en retourtijden volledig in rekening gebracht. Facturen worden maandelijks verstrekt nadat de dienst is verleend. Reis- en bijkomende kosten worden afzonderlijk gefactureerd.

5.4 Alle overeengekomen vergoedingen zijn onderworpen aan de wettelijke belasting over de toegevoegde waarde die van toepassing is op het moment dat de desbetreffende dienst wordt verleend.

5.5 Alle facturen zijn betaalbaar 30 dagen na facturatie zonder aftrek.

5.6 Indien de opdrachtgever verwijtbaar ongegronde klachten indient, verwijtbaar in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen en bij overige administratieve verzoeken, waaronder verzoeken tot goedkeuring van contractoverdrachten en andere optierechten van de opdrachtgever die aan de goedkeuring van Serrala zijn onderworpen, is Serrala gerechtigd de opdrachtgever de redelijke kosten in rekening te brengen, indien en voor zover de behandeling van dergelijke verzoeken niet tot de overeengekomen omvang van de dienstverlening van Serrala behoort. Indien Serrala in dit kader externe dienstverleners heeft ingeschakeld, dekt de vordering tot vergoeding hun redelijke honorarium; indien Serrala eigen werknemers heeft ingezet, kan Serrala uurtarieven in rekening brengen die overeenkomen met het redelijke honorarium van een externe dienstverlener in overeenstemming met de kwalificaties van de werknemer.

6. Voorbehouden van verandering

6.1 Serrala heeft het recht om het dienstenaanbod verder te ontwikkelen en de diensten te wijzigen en aan te passen aan de technische vooruitgang. Indien de gerechtvaardigde belangen van de klant door een wijziging van de diensten aanzienlijk worden geschaad, kan de klant het contract binnen een maand na kennisgeving van de wijziging opzeggen (bijzonder opzeggingsrecht). Als de klant binnen deze termijn geen gebruik maakt van zijn bijzondere opzeggingsrecht, wordt het contract voortgezet met het gewijzigde dienstenaanbod.

6.2 Serrala is gerechtigd deze AV met instemming van de klant te wijzigen. Instemming met de contractuele wijziging wordt geacht te zijn gegeven als de klant niet binnen vier weken na ontvangst bezwaar maakt tegen de kennisgeving van de wijziging, die de gewijzigde AV in tekstvorm bevat. Serrala zal de klant in de kennisgeving van de wijziging uitdrukkelijk wijzen op de gevolgen van het niet maken van bezwaar. Serrala heeft alleen het recht om wijzigingen aan te brengen (i) als reactie op een wetswijziging, (ii) om een bepaling in deze AV te vervangen door een bepaling die in wezen hetzelfde is als de hoogste rechter de vorige bepaling ongeldig heeft verklaard, (iii) die uitsluitend in het voordeel van de klant werken, (iv) die gepast zijn om een redelijk evenwicht tussen prestatie en tegenprestatie te behouden (met name een prijsverhoging als reactie op stijgende kosten van Serrala), of (v) die gepast zijn om ervoor te zorgen dat het contract blijft voldoen aan de normen van de branche.

7. Ondersteunende diensten en beschikbaarheid

7.1 De klant kan problemen en fouten in de Software Solutions en diensten aan Serrala melden. De klant dient de fout zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven. De klant ontvangt dan binnen de responstijd gekwalificeerde ondersteuning van Serrala. Indien met de klant een klantsuccesplan is overeengekomen, zal Serrala in het kader van het klantsuccesplan diensten verlenen op basis van de omvang van de diensten "Essential" of een hoger serviceniveau indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

7.2 Ondersteuning wordt verleend op alle bankwerkdagen tussen 8:00 uur en 18:00 uur ("**Werkuren**"). De locatie van het Serrala Service Centre is in elk geval bepalend.

7.3 Ondersteuning van de klant geschiedt voor zover mogelijk en redelijk via ondersteuning op afstand (per e-mail en/of onderhoud op afstand). De noodzaak van ondersteuning op locatie wordt door Serrala - in overleg met de klant - van geval tot geval bepaald. De extra kosten voor on-site opdrachten worden afzonderlijk door de klant vergoed tegen de uur/dagtarieven die tussen de partijen zijn overeengekomen in overeenstemming met artikel 5 van de AV.

7.4 Tenzij anders vermeld in de gebruikersdocumentatie van een Dienst, is elke Dienst tijdens werkuren beschikbaar voor de klant, waarbij Serrala een beschikbaarheid van 99% per kalenderjaar garandeert.

8 Verplichtingen van de klant om mee te werken

8.1 De klant ondersteunt Serrala kosteloos bij de uitvoering van de overeenkomst in de noodzakelijke omvang en stelt in het bijzonder medewerkers, werkruimten, hard- en software, data- en telecommunicatiefaciliteiten ter beschikking in de noodzakelijke omvang.

8.2 De klant heeft zich geïnformeerd over de essentiële functionele kenmerken van de diensten en is tot de conclusie gekomen dat het gebruik ervan overeenstemt met zijn operationele eisen en behoeften.

8.3 De klant dient zich te houden aan de door Serrala verstrekte instructies voor het gebruik van de Diensten, in het bijzonder de gebruikersdocumentatie.

8.4 De klant verleent Serrala online toegang tot haar netwerk en de geïnstalleerde applicaties ten behoeve van ondersteuning, onderhoud en het oplossen van problemen. De klant zorgt voor de benodigde infrastructuur en autorisaties voor Serrala. Toegang door Serrala vindt uitsluitend plaats na overleg en bijbehorende autorisatie door de klant. De systeembeheerder van de klant begeleidt en bewaakt de toegang tijdens de gehele duur ervan. Eventuele lijnkosten zijn voor rekening van de klant.

8.5 De klant zal zijn storingsmeldingen en vragen zoveel mogelijk toelichten en de door Serrala gegeven instructies opvolgen. De klant maakt hierbij gebruik van adequaat opgeleide medewerkers.

8.6 De klant is medeverantwoordelijk voor functionele tests. Hij wijst voor de tests competente medewerkers aan die defecten, functionele wijzigingen en wijzigingen in de programmastructuur kunnen beoordelen en daarover beslissingen kunnen nemen. Deze medewerkers moeten ook persoonlijk aanwezig zijn bij noodzakelijke tests.

8.7 Indien partijen geen specifieke datum voor de nakoming van de voorzieningen en samenwerkingsdiensten zijn overeengekomen, zal Serrala deze met een redelijke aanlooptijd bij de opdrachtgever opvragen.

8.8 Indien de klant de bepalingen en samenwerkingsdiensten niet nakomt, is Serrala niet verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende beperking van de contractuele diensten. In dit geval zal Serrala redelijke inspanningen leveren om de contractuele diensten uit te voeren, ongeacht de ontbrekende voorzieningen en medewerking. Als Serrala als gevolg van deze inspanningen extra kosten moet maken, dient de klant deze kosten aan Serrala te vergoeden.

9. Controles

9.1 Serrala is gerechtigd te controleren of de klant de door Serrala geleverde diensten en Software Solutions conform de overeenkomst gebruikt.

9.2 Indien uit het onderzoek blijkt dat de klant contractuele verplichtingen heeft geschonden (in het bijzonder zijn toegang tot de diensten heeft gebruikt buiten de overeengekomen omvang of in strijd met de gebruiksbepalingen), is de klant verplicht tot onmiddellijke nabetaling voor al het gebruik in strijd met het contract. Als contractbreuk is vastgesteld, wordt op kosten van de klant aangenomen dat de klant de contractbreuk in dezelfde mate heeft gepleegd sinds het begin van het contract of, als er later een controle heeft plaatsgevonden, sinds de laatste controle. Als de controle een afwijking van meer dan 5% aan het licht brengt, draagt de klant bovendien alle kosten die in verband met de controle worden gemaakt. De hoogte van de eventuele bijbetalingen is gebaseerd op de officiële catalogusprijs van Serrala op de dag dat de keuring is afgerond. Serrala behoudt zich het recht voor om verdere aanspraken te doen gelden.

10. Garantie

10.1 De klant is zich ervan bewust dat software nooit vrij is van fouten en gebreken. Een significante afwijking van de overeengekomen kwaliteit is een gebrek indien

deze reproduceerbaar is en de bruikbaarheid van de diensten voor de klant uitsluit of significant aantast.

10.2 De klant is verplicht om de Diensten onmiddellijk na het verkrijgen van toegang en vóór het gebruik ervan grondig te testen op foutloosheid, toegankelijkheid en compatibiliteit met zijn eigen systemen. De klant dient Serrala onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van fouten die tijdens het onderzoek herkenbaar zijn en van andere fouten onmiddellijk na ontdekking daarvan, telkens met een beschrijvende beschrijving van de fout en het tijdstip van ontdekking.

10.3 Serrala is verplicht om fouten in de Diensten die zich voordoen in haar eigen verantwoordelijkheidsgebied te herstellen. Fouten kunnen ook worden hersteld door het aanbieden van een workaround.

10.4 Indien Serrala diensten verricht bij het zoeken naar de oorzaak van een gebrek of bij het opheffen van een gebrek zonder daartoe verplicht te zijn, kan Serrala daarvoor een vergoeding verlangen overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven. Dit geldt in het bijzonder indien een gebrek niet kan worden aangetoond of niet aan Serrala kan worden toegerekend.

10.5 Elke risicoaansprakelijkheid voor gebreken die reeds bestaan op het moment van het sluiten van de overeenkomst, is uitgesloten.

11. Aansprakelijkheid

11.1 In alle gevallen van contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid vergoedt Serrala slechts schade of vergoefse kosten voor zover hieronder aangegeven:

(a) Serrala is in geval van opzet, in geval van grove nalatigheid en bij gebreke van een kwaliteit waarvoor Serrala een garantie heeft aanvaard, slechts volledig aansprakelijk tot het bedrag van de voorzienbare schade die door de geschonden verplichting of de garantie moest worden voorkomen;

(b) In andere gevallen dan die genoemd in artikel 11.1(a), is Serrala alleen aansprakelijk in geval van schending van een wezenlijke verplichting (kardinale verplichting). De aansprakelijkheid is beperkt tot EUR 25.000 per vordering en voor alle vorderingen samen tot het bedrag van de jaarlijkse vergoeding van het onderliggende contract. Van een schending van een hoofdverplichting in de zin van deze clausule 11.1(b) is sprake bij schending van een verplichting waarvan de nakoming essentieel is voor de goede uitvoering van het contract of waarvan de schending de verwezenlijking van het doel van het contract in gevaar brengt en op de naleving waarvan de klant regelmatig mag vertrouwen.

11.2 Het verweer van bijdragende nalatigheid blijft onaangetast. De beperkingen van aansprakelijkheid volgens artikel 11.1 zijn niet van toepassing op aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel en aansprakelijkheid volgens de Wet Productaansprakelijkheid.

11.3 Voor alle vorderingen tegen Serrala tot schadevergoeding of vergoeding van vergoefse kosten in geval van contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid geldt een verjaringstermijn van één jaar. De verjaringstermijn vangt aan op het tijdstip vermeld in artikel 199 (1) BGB. Deze begint uiterlijk 5 jaar na het ontstaan van de vordering. De bepalingen van zin 1 tot en met 3 van deze clausule 11.3 zijn niet van toepassing op aansprakelijkheid voor opzet of grove nalatigheid of voor persoonlijk letsel of onder de productaansprakelijkheidswet.

12. Verrekening, retentierecht, overdracht

12.1 De verrekening of uitoefening van een retentierecht door de klant op grond van betwiste of niet rechtsgeldig vastgestelde tegenvorderingen is uitgesloten. De uitoefening van een retentierecht door de klant is ook uitgesloten voor zover de tegenvorderingen niet zijn gebaseerd op hetzelfde contract.

12.2 De klant mag zijn rechten en plichten uit het contract niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Serrala. Serrala is gerechtigd de gehele overeenkomst met alle daaruit voortvloeiende rechten en plichten over te dragen aan een gelieerde onderneming in de zin van §§ 15 e.v. AktG (Duitse wet op de aandelenvennootschappen). AktG (Duitse wet op de aandelenvennootschappen).

13. Gegevensverwerking voor de uitvoering van een contract

13.1 Als Serrala persoonsgegevens van de klant verwerkt in verband met het contract, moet Serrala ervoor zorgen dat deze verwerking wordt uitgevoerd in overeenstemming met de bepalingen van de GDPR en andere toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming. Als Serrala persoonsgegevens verwerkt namens de klant, gebeurt dit in overeenstemming met de gegevensverwerkingsovereenkomst die tussen de partijen is gesloten; als een dergelijke overeenkomst niet afzonderlijk is gesloten, worden de voorwaarden van de gegevensverwerkingsovereenkomst die op dat moment van kracht is op het moment van het sluiten van de overeenkomst op www.serrala.com/data-processing-agreements geacht te zijn overeengekomen en worden deze daarmee onderdeel van de overeenkomst die tussen Serrala en de klant is gesloten.

13.2 Contactgegevens zijn bedrijfsgerelateerde contactgegevens die de klant aan Serrala ter beschikking stelt, waaronder, maar niet beperkt tot, namen, functienamen,

zakelijke adressen, telefoonnummers en e-mailadressen van werknemers en contractuele partners van de klant.

13.3 Contactgegevens moeten aan Serrala ter beschikking worden gesteld en door Serrala worden verwerkt voor het uitvoeren en bevorderen van de zakelijke relatie en voor het verwerken van de betreffende bestelling. Serrala zal contactgegevens alleen verwerken en gebruiken in overeenstemming met de regelgeving inzake gegevensbescherming.

13.4 De klant dient ervoor te zorgen dat de aan Serrala verstrekte persoonsgegevens rechtmatig zijn verzameld en dat de overdracht aan en verwerking door Serrala is toegestaan voor het doel van de uitvoering van de overeenkomst.

14. Gegevensverwerking voor eigen doeleinden

Onverminderd de rechten van de klant op zijn door Serrala verwerkte gegevens, is het Serrala toegestaan Afgeleide Analyticsgegevens te gebruiken om de functionaliteit van de Diensten te waarborgen, maar ook om deze te verbeteren en om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. Voor deze doeleinden is Serrala gerechtigd de Afgeleide Analyticsgegevens te gebruiken in alle bekende en onbekende vormen van gebruik en zonder beperking van overdraagbaarheid, sublicenties, tijd, plaats of wijze, zelfs na beëindiging van de contractuele relatie. "Afgeleide Analyticsgegevens" betekent alle gegevens die worden gegenereerd door het gebruik van de Diensten door de Klant, afgeleide gegevens of metadata met betrekking tot de verwerkte inhoud, evenals gegevens die zijn afgeleid van gegevens van de Klant onder strikte anonimisering en in overeenstemming met alle vertrouwelijkheids- en privacyverplichtingen van Serrala. Feedback van de Klant en feedback over de Diensten worden ook beschouwd als Afgeleide Analyticsgegevens.

15. Geheimhouding

De partijen zijn verplicht tot geheimhouding over het feit dat zij een contract hebben gesloten en over de overeengekomen prijzen en voorwaarden. In het bijzonder mag de klant geen contractuele documenten of door Serrala verstrekte documentatie publiceren. Deze verplichting blijft van kracht na beëindiging van het contract. Partijen zijn echter gerechtigd om informatie door te geven aan adviseurs die tot geheimhouding verplicht zijn voor adviesdoeleinden.

16 Bevoegde rechtbank, toepasselijk recht

16.1 De exclusieve bevoegde rechtbank voor alle geschillen die voortvloeien uit en verband houden met de overeenkomst is de rechtbank van de maatschappelijke zetel van Serrala.

16.2 Op de overeenkomst is het recht van de plaats van vestiging van Serrala van toepassing (in geval van twijfel het Duitse recht), met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG).

16.3 Wijzigingen, aanvullingen of opzegging van een contractuele overeenkomst waarin deze AV zijn opgenomen, dienen schriftelijk te geschieden. Dit geldt ook voor de annulering van het schriftelijkheidsvereiste. Mondelinge nevenafspraken zijn niet gemaakt.

16.4 Indien een contractuele bepaling ongeldig, onafdwingbaar of onvolledig is of wordt, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. In plaats van de ongeldige bepaling geldt de bepaling die de partijen redelijkerwijs overeengekomen zouden zijn indien zij op de hoogte waren geweest van de ongeldigheid, niet-afdwingbaarheid of onvolledigheid als overeengekomen.

C. Softwarehuur van on-premise software

17. Levering van software en kwaliteit

17.1 Serrala zal de in de Aanbiedingsbrief vermelde Software Solutions voor de duur van de overeenkomst aan de klant ter beschikking stellen onder de voorwaarden van de Aanbiedingsbrief en deze AV. De Software Solutions en de bijbehorende gebruikersdocumentatie worden als download ter beschikking gesteld; de klant ontvangt van Serrala naast de opdrachtbevestiging een mededeling met de downloadlink. De gebruikersdocumentatie wordt in elektronische, afdrukkbare vorm en in het Duits of Engels ter beschikking gesteld. Indien nodig zijn voor het gebruik van de Software Solutions licentiesleutels nodig, die Serrala aan de klant zal verstrekken. De klant is verplicht om Serrala onmiddellijk in tekstvorm te verzoeken om Software Solutions, gebruikersdocumentatie of licentiesleutels te (her)sturen of, anders kan de klant zich niet beroepen op onvolledige of vertraagde nakoming door Serrala.

17.2 In de gebruikersdocumentatie en in de Aanbiedingsbrief wordt beschreven welke functies en diensten de Software Solutions in essentie kunnen vervullen bij gebruik conform de overeenkomst op de hardware en softwareomgeving zoals gespecificeerd in de technische documentatie. **De klant is zich ervan bewust dat software niet vrij is van fouten en gebreken, op voorwaarde dat deze de bruikbaarheid van de Software Solutions voor de klant niet uitsluiten of**

aanzienlijk beperken; dergelijke beperkingen maken daarom deel uit van de verschuldigde kwaliteit en vormen geen gebrek.

17.3 Eigenschappen die de klant op grond van publieke uitingen van Serrala of haar agenten, in het bijzonder in reclame of etikettering over bepaalde eigenschappen van de Software Solutions, mag verwachten, maken slechts deel uit van de overeengekomen kwaliteit indien deze uitdrukkelijk in de gebruikersdocumentatie of de Aanbiedingsbrief zijn vermeld.

17.4 De diensten van Serrala omvatten niet de installatie van de Software Solutions bij de klant, het op maat maken van de Software Solutions, training of andere diensten buiten de verhuur van de Software Solutions.

17.5 Serrala zal de contractuele toestand van de Software Solutions gedurende de overeengekomen contractduur in stand houden, dat wil zeggen de bruikbaarheid van de Software Solutions conform de overeengekomen kwaliteit waarborgen. In het kader van deze verplichting zal Serrala de klant nieuwe programmaversies van de Software Solutions of patches en hotfixes ter beschikking stellen en de gebruikersdocumentatie dienovereenkomstig actualiseren. De verplichting tot terbeschikkingstelling geldt onder andere niet voor uitbreidingen van de Software Solutions die Serrala afzonderlijk als nieuw en zelfstandig product aanbiedt en op de markt brengt en nieuwe ontwikkelingen van de Software Solutions met dezelfde of vergelijkbare functies op een andere technologische basis.

18. Gebruiksrechten op de Software Solutions

18.1 Serrala verleent de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentiebaar recht op het gebruik van de Software Solutions op de IT-systemen van de klant in de in de overeenkomst overeengekomen omvang voor de duur van de overeenkomst. Het gebruik van de Software Solutions door dochterondernemingen van de klant (verbonden ondernemingen in de zin van § 15 e.v. van de Duitse wet op de aandelenvennootschappen) is alleen toegestaan voor zover de Software Solutions worden gebruikt voor de eigen interne processen van de klant en deze dochterondernemingen en dit gebruik voortvloeit uit de Aanbiedingsbrief en voor zover het ook binnen de hier gespecificeerde reikwijdte blijft.

18.2 Voor elk gebruik van de Software Solutions of de gebruikersdocumentatie buiten het kader van de Aanbiedingsbrief en deze AV is de voorafgaande schriftelijke toestemming van Serrala vereist. Alle softwarelicenties hebben uitsluitend betrekking op het gebruik van de objectcode. De klant mag de Software Solutions reproduceren voor zover dit noodzakelijk is voor de installatie en het beoogde gebruik; andere reproducties zijn alleen toegestaan voor back-updoeleinden. De klant mag de documentatie reproduceren voor zover dit noodzakelijk is voor het interne gebruik van de software door de klant. Zonder voorafgaande toestemming van Serrala is de klant niet gerechtigd (i) de Software Solutions te gebruiken voor het leveren van IT-diensten aan derden in de vorm van servicebureauaanbiedingen, applicatieserviceverlening, outsourcing, SaaS-oplossingen of in een vergelijkbare vorm, (ii) de resultaten van vergelijkende of concurrerende analyses, benchmarktests of analyses met betrekking tot Serrala-producten aan derden bekend te maken, uitgevoerd door of namens de klant, (iii) Software Solutions beschikbaar te stellen aan andere personen dan zijn eigen werknemers of freelancers, (iv) de Software Solutions over te dragen of te verhuren aan derden, en (v) de Software Solutions te analyseren, opnieuw samen te stellen of op enigerlei wijze te bewerken of te wijzigen. De klant heeft alleen het recht om de objectcode te decompileren of anderszins reverse-engineering toe te passen op de verschillende productiefases van de Software Solutions als dit noodzakelijk is om interoperabiliteit met andere softwareprogramma's tot stand te brengen, als Serrala de benodigde gegevens en informatie niet aan de klant heeft verstrekt na een schriftelijk verzoek met een redelijke termijn en als de decompilatiwerkzaamheden beperkt blijven tot die delen van de Software Solutions die noodzakelijk zijn om interoperabiliteit met andere softwareprogramma's tot stand te brengen.

18.3 De broncode van de Software Solutions is geen voorwerp van het contract.

18.4 Het is de klant niet toegestaan om copyrightvermeldingen, etikettering en controlenummers of merken van Serrala te wijzigen of te verwijderen.

18.5 De klant dient een register bij te houden van de kopieën van het onderwerp van de overeenkomst die hij conform de overeenkomst op gegevensdragers heeft gemaakt en hun verblijfplaats en Serrala op verzoek informatie en toegang daartoe te verschaffen.

19. Gebruiksrechten op updates/releases, patches en hotfixes

Serrala verleent de klant gebruiksrechten voor de updates/releases, patches, hotfixes, etc. die aan de klant worden verstrekt in dezelfde mate als voor de software waarmee ze bedoeld zijn te worden gebruikt of die ze vervangen. Serrala verleent de klant gebruiksrechten voor de aan de klant ter beschikking gestelde updates/releases, patches, hotfixes etc. in dezelfde mate als voor de software waarmee deze dienen te worden gebruikt of die deze dienen te vervangen. De bepalingen van artikel 17 zijn dienovereenkomstig van toepassing. Het gebruiksrecht van de Software Solutions die technisch door de nieuwe programmaversies worden vervangen, vervalt binnen twee weken nadat de klant de geleverde programmaversies productief heeft

gebruikt, doch uiterlijk binnen een kalendermaand na ontvangst van de geleverde programmaversies door de klant.

20. Software van derden, open source

De geleasede Software Solutions kunnen eigen programma's van derden bevatten waarvoor afzonderlijke licentievoorwaarden gelden, die dienovereenkomstig aan de klant worden getoond. De klant is verplicht om te voldoen aan de bepalingen van deze licentievoorwaarden voor programma's van derden. De Software Solutions kunnen ook open source-programma's bevatten. Informatie over open source programma's (indien opgenomen) wordt op verzoek aan de klant beschikbaar gesteld.

21. Annuleringsverplichting

Bij beëindiging van de softwarehuurovereenkomst, om welke reden dan ook, is de klant verplicht om alle kopieën van de Software Solutions en de gebruikersdocumentatie volledig te verwijderen.

D. SaaS en clouddiensten / beheerde diensten

22. Diensten

22.1 Voor de levering van softwareondersteunde en cloudgebaseerde diensten zal Serrala de klant voor de duur van het contract en onder de voorwaarden van deze AV toegang verlenen tot de in de Aanbiedingsbrief overeengekomen dienst in het beschikbaarheidsgebied van Serrala (vanaf de datacenterinterface tot het internet).

22.2 Serrala is niet verantwoordelijk voor fouten en beperkingen die voortvloeien uit de transmissie van de Dienst buiten de invloedssfeer van Serrala (bijvoorbeeld storingen bij internetproviders), maar is slechts verantwoordelijk tot aan de interface van haar eigen datacenters met het internet.

22.3 De kwaliteit van de Diensten is uitsluitend gebaseerd op de gebruikersdocumentatie. **De klant is zich ervan bewust dat softwarediensten niet vrij zijn van fouten, storingen en onderbrekingen, op voorwaarde dat deze de bruikbaarheid van de dienst voor de klant niet uitsluiten of aanzienlijk beperken, ze maken daarom deel uit van de verschuldigde kwaliteit en vormen geen gebrek.**

23 Gebruiksrechten en reikwijdte van het gebruik

23.1 Voor zover voor een goed gebruik van de Diensten van Serrala programmatuur op de systemen van de klant moet worden geïnstalleerd en gebruikt, verleent Serrala de klant het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare recht tot gebruik van deze programmatuur voor de overeengekomen duur.

23.2 Ongeacht technische beperkingen (bijv. een beperkt aantal toegangen) mag de Klant de Diensten alleen gebruiken voor zover contractueel overeengekomen. Gebruik van de Diensten door derden, met inbegrip van dochterondernemingen van de Klant (verbonden ondernemingen in de zin van artikel 15 en volgende van de Duitse wet op de aandelenvennootschappen (AktG)), is alleen toegestaan als de Dienst wordt gebruikt voor de eigen interne processen van de Klant en een dergelijk gebruik wordt gespecificeerd in de Aanbiedingsbrief of de beschrijving van de dienst.

23.3 Zonder voorafgaande toestemming van Serrala is het de klant niet toegestaan (i) de Diensten te gebruiken voor het verlenen van diensten aan derden, bijvoorbeeld diensten in de vorm van servicebureau-aanbiedingen, applicatiedienstverlening, outsourcing, SaaS-oplossingen of in een vergelijkbare vorm, (ii) de Diensten ter beschikking te stellen aan andere personen dan eigen werknemers of freelancers, en (iii) de Diensten toegankelijk te maken voor derden. De klant verkrijgt geen verdere rechten, in het bijzonder niet op de geleverde software of eventuele infrastructuur in het betreffende datacenter. Voor elk verder gebruik is de schriftelijke toestemming van Serrala vereist.

24. Ondersteunende diensten en probleemoplossing

24.1 De klant kan problemen en storingen in het gebruik van de Diensten melden aan het supportteam van Serrala. De details hiervan zijn te vinden in de dienstbeschrijving.

24.2 De reikwijdte en wijze en andere details van troubleshooting en de wederzijdse verplichtingen in het kader van troubleshooting worden uiteengezet in de actuele versie van het Customer Success Plan. Tenzij een hoger serviceniveau is overeengekomen, heeft de klant recht op diensten ter hoogte van het serviceniveau "Essentieel".

E. Professionele diensten

25. Professional Service Bundel

25.1 Indien de klant servicepakketten heeft geboekt, is Serrala verplicht voor elk opgeroepen uur binnen het urenquotum een geschikte medewerker conform de omschrijving van het servicepakket ter beschikking te stellen. Indien de looptijd van het contract niet aan het begin van de maand aanvangt, worden de vergoeding voor die maand en het urenquotum naar rato berekend. Aan het einde van elke maand vervallen de uurquota die de klant in die maand niet heeft gebruikt.

25.2 De rest wordt geregeld door de beschrijving van het servicepakket.

25.3 Indien een service-urenoptieplan met een vaste looptijd is overeengekomen (in het bijzonder een 'Assist'-servicepakket), heeft de klant het recht om service-uren op te vragen tot de in de overeenkomst vastgelegde limiet. De klant is de vergoeding uitsluitend verschuldigd voor de mogelijkheid om na voorafgaande reservering uren in de overeengekomen omvang op te roepen; het niet of gedeeltelijk benutten van het contingent heeft geen invloed op de dienstverleningsrelaties en de door de klant verschuldigde vergoeding.

26. Andere diensten

26.1 Overige diensten (met name installaties om toegang te krijgen tot de Diensten op de systemen van de klant, installatie van updates/releases, hotfixes of patches, trainings- en instructiediensten, consulting, op maat gemaakte of uitgebreide SLA's (Service Level Agreements), ondersteuningsdiensten en maatwerkprogrammering) worden door Serrala uitsluitend verleend op basis van een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst. De klant kan hierop geen aanspraak maken.

26.2 Tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen, levert Serrala uitsluitend diensten en is geen specifiek succes verschuldigd, zelfs niet indien dit succes als projectdoelstelling is geformuleerd.