

Algemene Voorwaarden, Aanvullende voorwaarden en verwerkersbepalingen

Fhris B.V.

Deze voorwaarden geven weer wat Opdrachtgevers juridisch van Fhris mogen verwachten.

Inhoudsopgave

1	Algemene bepalingen	4
1.1	Definities	4
1.2	Over Fhris	5
1.3	Toepasbaarheid	5
1.4	Offertes	5
1.5	Totstandkoming van de overeenkomst	5
1.6	Uitvoering van de overeenkomst	6
1.6.1	Zorgvuldigheid	6
1.6.2	Termijn en specificaties	6
1.6.3	Derden	6
1.6.4	Informatieverstrekking	6
1.6.5	Scope van de werkzaamheden	7
1.7	Wijziging van de overeenkomst	7
1.7.1	Algemeen	7
1.7.2	Planning	7
1.7.3	Prijs	7
1.8	Opschorting	7
1.8.1	Tekortschieten in nakoming	7
1.8.2	Betaalverplichting	7
1.9	Tussentijdse beëindiging	7
1.9.1	Algemeen	7
1.9.2	Faillissement	8
1.10	Vergoeding	8
1.10.1	Algemeen	8
1.10.2	Verhoging bij prijsafspraken	8
1.10.3	Controle registeraccountant	8
1.11	Betaling	8
1.11.1	Termijn	8
1.11.2	Betalingsverzuim	9
1.11.3	Onmiddellijk opeisbaar	9
1.12	Personeel	9
1.13	Klachten	9
1.14	Aansprakelijkheid	9
1.14.1	Beperking	9
1.14.2	Directe schade	9
1.14.3	Digitaal verkeer	10
1.14.4	Advies	10
1.14.5	Opzet of grove schuld	10
1.15	Vrijwaringen en garanties	10
1.15.1	Vrijwaringen	10
1.15.2	Garanties	10
1.16	Gebruik van AI	10
1.16.1	Aansprakelijkheid	10
1.16.2	Verstrekke data	11

1.17	Overmacht	11
1.17.1	Algemeen	11
1.17.2	Opschorting	11
1.17.3	Gedeeltelijke nakoming	11
1.18	Vervaltermijn vorderingsrechten	11
1.19	Geheimhouding.....	11
1.19.1	Algemeen	11
1.19.2	Wettelijke verplichting	12
1.20	Intellectuele eigendomsrechten.....	12
1.20.1	Gebruiksrecht	12
1.20.2	Deliverables.....	12
1.20.3	Intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever	12
1.21	Non-sollicitatie.....	12
1.22	Geschillen.....	12
2	Bijzondere bepalingen.....	13
2.1	Diensten	13
2.1.1	Fhris Portaal en Fhris White Label.....	13
2.1.2	Fhris Salaris	14
2.1.3	Consultancy	14
2.1.4	Helpdesk & HR-advies.....	15
2.2	Prijzen	16
2.2.1	Abonnementskosten.....	16
2.2.2	Indexatie	16
2.2.3	Doorberekenen van tijd.....	16
2.2.4	Afmelden ingeplande Consultants.....	16
2.2.5	Facturatie	16
3	Standaardbepalingen voor verwerking persoonsgegevens	16
3.1	Algemeen	16
3.1.1	Rolverdeling	16
3.1.2	Garantie opdrachtgever	16
3.2	Beveiliging.....	17
3.2.1	Garantie Fhris	17
3.2.2	Uitsluiting bijzondere categorieën persoonsgegevens	17
3.2.3	Acceptatie door Opdrachtgever.....	17
3.2.4	Aanvullende maatregelen.....	17
3.3	Inbreuken	17
3.3.1	Informeren.....	17
3.3.2	Melden.....	17
3.3.3	Medewerking.....	17
3.4	Geheimhouding.....	18
3.5	Beëindiging	18
3.6	Rechten betrokkenen, DPIA en auditrechten	18
3.6.1	Medewerking.....	18
3.6.2	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling	18
3.6.3	Audit.....	18
3.6.4	Uitkomsten audit	18

3.6.5	Kosten	19
3.7	<i>Subverwerkers</i>	19
3.7.1	Algemeen	19
3.7.2	Buiten de EER	19
4	Tegenstrijdigheid	19
5	Wijzigingen	19
6	Disclaimer	19

1 Algemene bepalingen

1.1 Definities

In dit document worden de volgende termen in de hieronder gedefinieerde betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

AFAS HRM: AFAS HRM is human resource management (hierna: HRM) software van AFAS. Voor een uitgebreide omschrijving van AFAS HRM en de mogelijkheden die AFAS biedt kan contact met Fhris worden opgenomen of op de website van AFAS worden gekeken (<https://www.afas.nl/software/hrm>). Fhris is een gecertificeerd diensten partner van AFAS.

Artificial Intelligence (AI): geautomatiseerde systemen of modellen die, met behulp van algoritmen en/of machine learning, in staat zijn om zelfstandig beslissingen te nemen of output te genereren, waaronder tekstuele antwoorden op gebruikersvragen via chatfunctionaliteit.

Algemene Voorwaarden: De algemene voorwaarden van Fhris, waarbij steeds de meest recente versie zal gelden tussen Fhris en enig andere persoon. De meest recente versie is te vinden op de website van Fhris.

Consultancy: als Fhris Consultants beschikbaar stelt aan de Opdrachtgever, denk aan werkzaamheden o.b.v. nacalculatie of het bouwen van een maatwerk koppeling tussen een urenregistratiesysteem en AFAS HRM.

Consultants: Zijn als zodanig gekwalificeerde medewerkers bij Fhris. Consultants zijn er met verschillende expertises en niveaus.

Fouten/Bug(s): substantieel niet voldoen van Fhris White Label aan de door Fhris schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties. Van een fout of bug is alleen sprake als de Opdrachtgever van Fhris deze kan aantonen en de fout of bug reproduceerbaar is. Klant is gehouden fouten en bugs onverwijld te melden bij Fhris. Het eventuele ontbreken van compatibiliteit geldt niet als een fout of bug.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten voortvloeiend uit o.a. de Nederlandse Auteurswet, waaronder rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten en ook rechten op knowhow en eenlijnsprestaties.

Fhris: Fhris B.V. is de gebruiker van deze voorwaarden.

Helpdesk: werknemers bij Opdrachtgevers van Fhris kunnen via een online helpdesk contact hebben met Fhris. In de helpdesk wordt Support geregistreerd door Fhris. De helpdesk biedt de Opdrachtgever o.a. een afgeschermd en persoonlijk overzicht van zijn gegevens. Klanten kunnen vragen raadplegen, facturen downloaden en persoonlijke en organisatiegegevens onderhouden.

Offerte: een aan een Opdrachtgever geadresseerde brief of e-mail met een aanbieding/offerte van Fhris voor de Opdrachtgever.

Opdrachtgever: de wederpartij van Fhris, aan wie de Offerte is geadresseerd en/of die met Fhris een Overeenkomst aangaat.

Oplevering: is één van de volgende situaties: (1) een als zodanig benoemd moment door Fhris, (2) een als zodanig overeengekomen moment tussen Opdrachtgever en Fhris, of (3) het moment waarop Fhris White Label aan de Opdrachtgever definitief wordt overgedragen of een project wordt opgeleverd en uit de feiten- en omstandigheden kan worden herleid dat de Fhris White Label of een project is opgeleverd dan wel voltooid.

Fhris Salaris: dienstverlening waarbij Fhris via AFAS HRM van de Opdrachtgever HRM dienstverlening verleent, Fhris biedt dit aan als “Samen aan het roer” waarbij Fhris optreedt als achtervang en hulplijn en “Fhris aan het roer” waarbij Fhris de volledige salarisverwerking verzorgt.

Fhris Portaal: dienstverlening waarbij Fhris via software-as-a-service (SaaS) een HRM oplossing inclusief salarisverwerking levert aan de Opdrachtgever.

Fhris White Label: dienstverlening waarbij Fhris een white label variant van Fhris Portaal op maat bouwt voor de Opdrachtgever en hierin (eventueel) salarisverwerking doet.

Support: is ondersteuning waarvoor de beschikbaarheid hoog is en kan worden verleend via telefoon, de helpdesk en/of e-mail.

1.2 Over Fhris

Fhris is een aanbieder van HR-software en HR-dienstverlening. De activiteiten van Fhris bestaan onder meer uit het:

- aanbieden, beheren en doorontwikkelen van het Fhris Portaal en Fhris White Label;
- ondersteunen van Opdrachtgevers bij de inrichting, het gebruik en het functioneel beheer van het Fhris Portaal en Fhris White Label;
- verzorgen en/of ondersteunen van salarisadministratie en HR-processen via Fhris Salaris, Fhris Portaal en Fhris White Label;
- (ondersteunen bij het) inrichten van HR en salaris processen binnen de AFAS-omgeving van de Opdrachtgever;
- aansluiten/koppelen van software van derden voor het doen van een goede salarisverwerking (denk aan plannings- en urensoftware, etc.)
- Verlenen van support en advies bij het gebruik van de door Fhris geleverde diensten.

1.3 Toepasbaarheid

Deze voorwaarden beschrijven de service die Opdrachtgevers van Fhris kunnen verwachten. Daarnaast beschrijft dit document hoe Fhris en haar Opdrachtgevers gezamenlijk tot een optimale samenwerking kunnen komen en de beste resultaten kunnen bereiken. Deze voorwaarden gelden voor iedere rechtsverhouding tussen Fhris en Opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. De toepasselijkheid van eventuele algemene, inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Fhris hier schriftelijk mee heeft ingestemd. Als een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht. Fhris en Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om tot vervangende bepalingen voor de nietige c.q. vernietigde bepalingen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

1.4 Offertes

De door Fhris gemaakte Offertes zijn vrijblijvend. Fhris is slechts aan de Offerte gebonden als de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt gedaan. Op afbeeldingen, websites, Offertes, reclamemateriaal, e.d. vermelde gegevens zijn voor Fhris niet bindend, behalve als door Fhris uitdrukkelijk anders is vermeld. Offertes van Fhris zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en eventuele instructies voor de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Prijzen in de genoemde Offertes zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege en ook eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder reis en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten, tenzij anders aangegeven. Als de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van de Offerte is Fhris daaraan niet gebonden. Een samengestelde prijsopgave verplicht Fhris niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige c.q. vervolgoopdrachten.

1.5 Totstandkoming van de overeenkomst

De Overeenkomst komt tot stand nadat deze (digitaal) zijn ondertekend of schriftelijk bevestigd door beide partijen. Elke Overeenkomst komt tot stand onder de opschortende voorwaarde dat de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever genoegzaam is gebleken en/of is gewaarborgd. Fhris kan de Opdrachtgever vragen genoegzame zekerheid te verschaffen. Vertegenwoordiger en Opdrachtgever staan ervoor in dat de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever volledig bevoegd is om Opdrachtgever bij de totstandkoming van de Overeenkomst te vertegenwoordigen.

Als de Opdrachtgever Fhris verzoekt om onmiddellijk te starten met het verrichten van werkzaamheden en Fhris stemt hiermee in, dan komt op het moment van instemming door Fhris een Overeenkomst tot stand tussen Fhris en Opdrachtgever. Deze Overeenkomst is echter vrijblijvend voor Fhris tot het moment dat Fhris de Opdrachtgever een Offerte heeft gestuurd en deze is getekend. De overeenkomst tussen Fhris en Opdrachtgever wordt gevormd door: de Offerte, deze voorwaarden en eventuele aanvullende schriftelijk overeengekomen bedingen en de bijlages in relatie tot de verwerking van persoonsgegevens. Elke Overeenkomst wordt uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Fhris en niet door, of vanwege, een individuele medewerker. Voorstaande geldt ongeacht of de Opdrachtgever de Overeenkomst uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaalde medewerker(s). De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk van toepassing uitgesloten voor zover zij in strijd zijn met onderhavige bepaling.

1.6 Uitvoering van de overeenkomst

1.6.1 *Zorgvuldigheid*

Fhris zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren dan wel leveren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd. Bij het verrichten van de werkzaamheden wordt een redelijke mate van zorgvuldigheid en deskundigheid betracht. Hieronder mag worden verstaan de zorgvuldigheid en deskundigheid die van een dienstverlener mag worden verwacht.

1.6.2 *Termijn en specificaties*

Fhris spant zich in om diensten tijdig en conform de overeengekomen specificaties te leveren. Alle opgegeven termijnen dienen echter slechts als richtlijn en zijn niet fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Voor een correcte en tijdige salarisverwerking is het echter belangrijk dat alle benodigde gegevens uiterlijk op de afgesproken momenten door de klant worden aangeleverd. Wanneer deze gegevens tijdig beschikbaar zijn, kan Fhris de afgesproken deadlines voor het genereren van loonstroken waarborgen. Als informatie later wordt aangeleverd, kan dit invloed hebben op de verwerkingsdatum.

1.6.3 *Derden*

Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij. Aan de toestemming kunnen redelijke voorwaarden worden verbonden. De toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden. In afwijking van het voorgaande is Fhris gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan, of te laten uitvoeren door, één of meer van haar gelieerde ondernemingen binnen hetzelfde concern, mits deze onderneming(en) direct of indirect onder zeggenschap staan van dezelfde moedermaatschappij als Fhris. In dit geval is geen toestemming vereist van de Opdrachtgever. Als en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, kan Fhris (bepaalde) werkzaamheden laten verrichten door derden, waaronder zelfstandigen en freelancers, met inachtneming van Fhris eindverantwoordelijkheid ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst.

1.6.4 *Informatieverstrekking*

De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Fhris aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Fhris worden verstrekt. Als de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Fhris zijn verstrekt, heeft Fhris het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Fhris is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Fhris is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

1.6.5 *Scope van de werkzaamheden*

Als Fhris op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Fhris worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Fhris.

1.7 Wijziging van de overeenkomst

1.7.1 *Algemeen*

Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen of een nieuwe Offerte opstellen. Als partijen hierbij gebruik maken van e-mail om afspraken schriftelijk overeen te komen doet dat niet af aan de geldigheid van de overeenkomst.

1.7.2 *Planning*

De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, als de partijen tussentijds overeenkomen, de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

1.7.3 *Prijs*

Als de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Fhris de Opdrachtgever hierover vooraf inlichten. Als een vaste vergoeding is overeengekomen zal Fhris daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze vergoeding tot gevolg heeft.

1.8 Opschorting

1.8.1 *Tekortschieten in nakoming*

Fhris is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, als Fhris door de Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor schade, of gegronde vrees heeft dat Opdrachtgever niet kan voldoen aan zijn betalingsverplichting.

1.8.2 *Betaalverplichting*

Opschorting ontslaat Opdrachtgever nimmer van enige betalingsverplichting van al door Fhris geleverde diensten. Onder het tekortschieten in nakoming van de Overeenkomst door de Opdrachtgever valt ook het niet binnen redelijke termijn reageren op contactverzoeken, zoals email berichten, wat ervoor zorgt dat Fhris de diensten niet (binnen redelijke termijn) kan uitvoeren. Zodra Opdrachtgever alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal Fhris de opschorting opheffen.

1.9 Tussentijdse beëindiging

1.9.1 *Algemeen*

Partijen kunnen Overeenkomsten zonder vaste looptijd voortijdig eenzijdig en met een opzegtermijn van 2 kalendermaanden beëindigen. De opzegtermijn vangt aan op de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de opzegging is gedaan. Fhris mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als, ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Fhris behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra werkzaamheden met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

1.9.2 Faillissement

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen. Bij vooruitbetaalde abonnementen resulteert een opzegging bij faillissement van de Opdrachtgever geen recht van terugbetaling op voor de Opdrachtgever.

1.10 Vergoeding

1.10.1 Algemeen

Opdrachtgever is aan Fhris de vergoedingen verschuldigd welke zijn overeengekomen in de Overeenkomst. De Overeenkomst, met name de Offerte kan verwijzen naar de algemene tarieven van Fhris en deze kunnen jaarlijks worden verhoogd. Alle aan Fhris verschuldigde vergoedingen zijn, voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, gesteld in euro, exclusief omzetbelasting en overige heffingen. De vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, jaarlijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de diensten. De vergoeding wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Fhris, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan één (1) maand zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste vergoeding overeenkomen. Als geen vaste vergoeding wordt overeengekomen, zal de vergoeding worden vastgesteld op grond van nacalculatie.

1.10.2 Verhoging bij prijsafspraken

Als Fhris met de Opdrachtgever een vaste vergoeding of uurtarief overeenkomt, is Fhris niettemin gerechtigd tot verhoging van deze vergoeding of dit tarief. Als Fhris kan aantonen dat tussen het moment van aanbidding en levering, bijv. lonen of prijzen aanmerkelijk zijn gewijzigd, is zij gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen. Bovendien mag Fhris de vergoeding verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst en zulks niet toerekenbaar is aan Fhris, dat in redelijkheid niet van Fhris mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding. Fhris zal de Opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het vergoeding of tarief schriftelijk kenbaar maken. Fhris zal daarbij de omvang van de verhoging en de datum waarop deze zal ingaan, vermelden.

1.10.3 Controle registeraccountant

Als de Opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Fhris, zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

1.11 Betaling

1.11.1 Termijn

Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, onder vermelding van het factuurnummer, tenzij door Fhris op de factuur een andere betalingstermijn is aangegeven. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

1.11.2 Betalingsverzuim

Als de Opdrachtgever, na een betalingsherinnering en meerdere aanmaningen, in gebreke blijft in de betaling dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Fhris zal altijd overgaan tot het sturen van een betalingsherinnering en een aanmaning, tenzij uit gedragingen of mededelingen van de Opdrachtgever blijkt dat betaling niet zal volgen. Opdrachtgever is dan de wettelijke rente verschuldigd over het opeisbare bedrag. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Als de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. In ieder geval is Opdrachtgever in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd. Als Fhris hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking. Eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke invorderingskosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever. Fhris heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

1.11.3 Onmiddellijk opeisbaar

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Fhris op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

1.12 Personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met personeel over indiensttreding onderhandelen, anders dan na overleg met de wederpartij. Als een van de partijen deze bepaling niet respecteert ontstaat een recht op schadevergoeding. Zie ook 1.21 hierna.

1.13 Klachten

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Fhris. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Fhris in staat is adequaat te reageren. Als een klacht gegrond is, zal Fhris de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

1.14 Aansprakelijkheid

1.14.1 Beperking

Fhris is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Fhris van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij de uitvoering in het kader van de opdrachten mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen worden beperkt tot het bedrag van de vergoeding die Fhris voor zijn werkzaamheden van de Opdrachtgever heeft ontvangen. Bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot de over de laatste zes maanden ontvangen vergoeding.

1.14.2 Directe schade

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Fhris aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Fhris toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden.

Partijen zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

1.14.3 Digitaal verkeer

Fhris is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van email en/of internet. In geval van twijfel over de inhoud of verzending van e-mail zijn de data-uittreksels uit de computersystemen van Fhris bepalend.

1.14.4 Advies

Als door Fhris (bijvoorbeeld door backoffice-teams, door salespersoneel, of door consultants) aan medewerkers van Opdrachtgever advies wordt verstrekt op het gebied van arbeidsvoorwaarden, cao's, fiscaliteit, wet- en regelgeving en/of andere onderwerpen van juridische aard, wordt dat gedaan onder voorwaarde en in de verwachting dat Opdrachtgever de adviezen verifieert of door deskundigen laat verifiëren. Fhris aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van adviezen.

1.14.5 Opzet of grove schuld

De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van een partij of, voor zover toerekenbaar aan een partij, zijn medewerkers en/of door die partij ingeschakelde derden die onder gezag van die partij staan.

1.15 Vrijwaringen en garanties

1.15.1 Vrijwaringen

De Opdrachtgever vrijwaart Fhris voor:

- aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt;
- negatieve gevolgen als resultaat van de selectie, gebruik en toepassing en het beheer van software, databestanden en producten en materialen door Opdrachtgever;
- aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en er wordt een vordering tegen Fhris ingesteld door derden of een dergelijke situatie dreigt te ontstaan, dan zal Opdrachtgever Fhris vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, kosten en aansprakelijkheid die voor Fhris als gevolg van of in verband met de betreffende tekortkoming en vordering mocht(en) ontstaan.

1.15.2 Garanties

Indien Opdrachtgever aan Fhris informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat daardoor geen inbreuk op eigendom of auteursrechten van derden wordt gemaakt en ook dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

1.16 Gebruik van AI

1.16.1 Aansprakelijkheid

Fhris maakt bij haar dienstverlening in sommige situaties gebruik van AI, onder meer voor het genereren van antwoorden, adviezen en/of informatie via geautomatiseerde chatfunctionaliteit. Als het gebruik van AI vooraf kenbaar wordt gemaakt (zoals bij Chatbots) erkent en aanvaardt de Opdrachtgever dat de output die met behulp van AI wordt gegenereerd gebaseerd is op algoritmen en (trainings)data en mogelijk niet volledig, juist of foutloos is. De via AI verstrekte output dient uitsluitend ter algemene ondersteuning. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het beoordelen en toepassen van de output binnen de eigen bedrijfsvoering en besluitvorming. Fhris accepteert hiervoor geen aansprakelijkheid.

1.16.2 *Verstrekke data*

Opdrachtgever, of gebruikers van AI van de Opdrachtgever, zijn verantwoordelijk voor alle gegevens ('Input') die door de gebruikers wordt invoert in de AI-functionaliteit. Opdrachtgever mag geen persoonsgegevens, vertrouwelijke of gevoelige informatie invoeren, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan. Fhris is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het gebruik van dergelijke gegevens in het AI-systeem.

1.17 Overmacht

1.17.1 *Algemeen*

Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Fhris geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Fhris niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Fhris heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, als de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Fhris zijn verplichtingen had moeten nakomen.

1.17.2 *Opschorting*

Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Als deze periode langer duurt dan twee maanden is iedere partij gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

1.17.3 *Gedeeltelijke nakoming*

Als Fhris ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Fhris gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden de vergoeding te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

1.18 Vervaltermijn vorderingsrechten

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welken hoofde ook op Fhris in verband met het verrichten van werkzaamheden door Fhris in ieder geval na één (1) jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

1.19 Geheimhouding

1.19.1 *Algemeen*

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

1.19.2 Wettelijke verplichting

Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, een Partij gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en die Partij zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de betreffende Partij niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

1.20 Intellectuele eigendomsrechten

1.20.1 Gebruiksrecht

Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde blijven de Intellectuele Eigendomsrechten op diensten berusten bij Fhris. Gedurende de Overeenkomst verleent Fhris aan Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht de Dienst binnen zijn eigen onderneming en voor de overeengekomen doelstellingen te gebruiken.

1.20.2 Deliverables

Alle door Fhris verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Fhris worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit. De Opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Opdrachtgever mag aanduidingen van rechthebbenden met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

1.20.3 Intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever

De Intellectuele Eigendomsrechten op al het materiaal dat Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst aan Fhris ter beschikking stelt, blijft berusten bij Opdrachtgever of bij de derde van wie Opdrachtgever het recht heeft verkregen het materiaal aan Fhris ter beschikking te stellen. Opdrachtgever verleent Fhris het recht deze materialen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken.

1.21 Non-sollicitatie

Als een Partij gedurende een Overeenkomst met Fhris en/of een werknemer overneemt na afloop van een dergelijke overeenkomst van de andere Partij, zal de overnemende Partij onmiddellijk een redelijke vergoeding verschuldigd zijn aan de andere Partij. Als een Partij de bepalingen met betrekking tot Geheimhouding of Intellectuele eigendomsrechten overtreedt zal de andere Partij een schadevergoeding verschuldigd zijn aan de Partij van wie een werknemer is overgenomen.

1.22 Geschillen

Op elke overeenkomst tussen Fhris en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De rechter in de vestigingsplaats van Fhris is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

2 Bijzondere bepalingen

2.1 Diensten

2.1.1 *Fhris Portaal en Fhris White Label*

2.1.1.1 *Algemeen*

Fhris levert via het Fhris Portaal een cloud-gebaseerde HR-softwareoplossing. Onder Fhris Portaal wordt verstaan: het aanbieden, beheren en door ontwikkelen van het Fhris Portaal; het ondersteunen van Opdrachtgevers bij het gebruik en het functioneel beheer van het Fhris Portaal. De exacte inhoud, reikwijdte, duur en prijs van deze dienst worden vastgelegd in de Overeenkomst. Fhris Portaal kan ook worden geleverd als een white-label variant, aangepast aan de huisstijl en specifieke procesinrichting van de Opdrachtgever. Als de Opdrachtgever een white-label variant van het Fhris Portaal afneemt, worden op basis van standaardfunctionaliteit van het Portaal extra configuraties uitgevoerd en workflowinrichting, aanvullende modules of integraties – volgens een afzonderlijk overeengekomen implementatietraject. Fhris behoudt onverkort de intellectuele eigendomsrechten op de softwarebasis; de white-label versie betreft een configuratie van de basis en geen volledige nieuwe maatwerksoftware. De prijs en planning van de white-label variant worden afgegeven in een projectplan, implementatieplan of offerte. Werkzaamheden die buiten dat plan vallen worden als meerwerk beschouwd en tegen nacalculatie gefactureerd of er wordt een nieuwe offerte gemaakt voor de werkzaamheden die buiten de scope van de voorgaande offerte liggen.

2.1.1.2 *Gebruik en beschikbaarheid*

Fhris stelt het Fhris Portaal en Fhris White Label via SaaS-toegang ter beschikking aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juist aanleveren van gegevens (zoals personeels- en medewerkergegevens), voor het beheer van gebruikersaccounts, autorisaties en wachtwoorden en voor het correcte gebruik van het Portaal binnen de eigen organisatie. Voor garanties over de beschikbaarheid van Fhris Portaal en Fhris White Label wordt verwezen naar de servicelevels van AFAS (<https://klant.afas.nl/afas-online/continuïteit>)

2.1.1.3 *Support en beheer*

In het kader van beheer verricht Fhris werkzaamheden zoals: inrichting van workflows, formulieren en dossiers; wijziging van autorisaties; verwerking van abonnements- of mutatiegegevens; het oplossen van configuratiefouten; en het geven van support op het gebruik van Fhris Portaal. Kleine optimalisaties binnen de bestaande configuratie van Fhris Portaal vallen onder de standaard dienstverlening. Verzoeken die bijdragen aan algemene verbetering van het Fhris Portaal kunnen door Fhris worden opgenomen op de wensenlijst voor toekomstige productontwikkeling en worden, wanneer zij waarde hebben voor alle gebruikers, zonder individuele doorbelasting opgepakt in de reguliere ontwikkelcyclus. Grote wijzigingen die specifiek zijn voor één klant, zoals het ontwikkelen van nieuwe modules, koppelingen of ingrijpende procesherinrichting, vallen onder meerwerk en worden separaat als Consultancy in rekening gebracht. Fhris behoudt het recht om werkzaamheden die naar oordeel van Fhris buiten de overeengekomen scope vallen op te schorten of separaat in rekening te brengen.

2.1.1.4 *Geen service*

Tot de service behoort niet het compatibel houden van Fhris Portaal en/of Fhris White Label met de laatste versies van software van derden. Een uitzondering hierop is het compatibel houden met AFAS HRM en standaard functionaliteit aangeboden via Power BI.

2.1.1.5 Support

Fhris behoudt zich het recht voor om support voor bepaalde dienstverlening via haar partners te laten lopen. Daarnaast kan er support worden geboden door Fhris. Fhris kan per product bepalen welke vorm van support het best past bij de betreffende situatie. Fhris kan support bieden via verschillende kanalen, waaronder chat, een helpdesk en telefonisch.

2.1.1.6 Buiten werking stellen

Fhris is gerechtigd, indien noodzakelijk, Fhris Portaal en/of Fhris White Label (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of te beperken bijvoorbeeld voor het onderhouden of aanpassen hiervan, zonder dat hierdoor enig recht van Opdrachtgever op schadevergoeding op Fhris ontstaat. Fhris zal buiten werking stelling van Fhris White Label altijd minimaal 5 dagen van tevoren aankondigen bij zijn klanten, tenzij sprake is van een noodsituatie waarbij er een onmiddellijk dringend belang is om de Fhris White Label tijdelijk buiten werking te stellen. Uiteraard zal Fhris haar klanten hierover zoveel mogelijk van tevoren op de hoogte stellen en Fhris streeft ernaar dit slechts te buiten normale werktijden.

2.1.2 Fhris Salaris

2.1.2.1 Algemeen

Fhris biedt de mogelijkheid om in AFAS HRM van de Opdrachtgever de salarisverwerking te doen. Fhris doet dit binnen de digitale omgeving van de Opdrachtgever en treedt daarom niet op als een serviceorganisatie in de zin van ISAE3402. Fhris genereert loonstroken die vanuit de organisatie van de Opdrachtgever naar de medewerkers worden gestuurd. Hiervoor wordt een maandelijkse vergoeding in rekening gebracht.

2.1.2.2 Payrollscan

Voorafgaand aan het uitvoeren van Fhris Salaris wordt in overleg met de Opdrachtgever bepaald welke stappen vereist zijn voor de realisatie van de Fhris Salaris. Dit is de zgn. payrollscan. Hierbij beoordeelt Fhris of de huidige inrichting van AFAS HRM aansluit op de werkwijze van Fhris. Is dit het geval dan kan Fhris Salaris worden aangeboden via een abonnementsmodel o.b.v. het daadwerkelijke aantal te genereren loonverwerkingen per periode (per maand dan wel 4 weken). Als de inrichting nog niet aansluit op de werkwijze van Fhris dan biedt Fhris aan om Fhris Salaris o.b.v. nacalculatie uit te voeren. Fhris zal dan ook een optimalisatie rapport opleveren waarbij de Opdrachtgever na het uitvoeren van deze optimalisaties alsnog over kan stappen op een abonnementsmodel. Daarnaast is het abonnement er in twee varianten, te weten "Samen aan het roer" en "Fhris aan het roer". Bij "Samen aan het roer" treedt Fhris op als achter vang en hulplijn, terwijl bij "Fhris aan het roer" Fhris de volledige salarisverwerking verzorgt. In de Offerte wordt uitgewerkt wat onder de inclusieve, dan wel exclusieve mutaties valt.

2.1.3 Consultancy

2.1.3.1 Algemeen

Fhris kan op allerlei verschillende manieren oplossingen bieden voor uitdagingen bij Opdrachtgevers. Als Fhris bijvoorbeeld advies geeft over een inrichting van AFAS HRM dan kan dit als Consultancy. Fhris wordt ook gevraagd om bijvoorbeeld een koppeling te bouwen tussen het urenregistratiesysteem van de Opdrachtgever en AFAS HRM. Het bouwen van maatwerk wordt in dat geval aangeboden als Consultancy. Ook het leveren van Fhris Salaris o.b.v. nacalculatie is Consultancy. Consultancy kan in de vorm van een vooraf met de Opdrachtgever besproken traject worden aangeboden waarbij Fhris vooraf een begroting geeft die de verwachte hoeveelheid benodigde tijd benoemt.

2.1.3.2 Intake

Zodra Fhris wordt gevraagd een project te doen met een Opdrachtgever wat niet valt onder de standaard dienstverlening, te weten: Fhris Portaal, Fhris White Label of Fhris Salaris, wordt dit doorgaans aan de hand van een intake gedaan. Bij het beschikbaar stellen van Consultants probeert Fhris zoveel mogelijk dezelfde mensen aan een project te laten werken. Dit is echter een inspanningsverplichting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Naast de indeling o.b.v. ervaring en niveau kan er bij Consultants ook onderscheid worden gemaakt aan de hand van expertise. Sommige Consultants hebben zich gespecialiseerd op o.a. het gebied van HRM & Payroll, en/of het ontwikkelen van specifieke softwareoplossingen. Bij een intake wordt altijd gestreefd naar de inzet van een Consultant die het best past bij de wensen van de Opdrachtgever, echter, dit is een inspanningsverplichting van Fhris en is o.b.v. beschikbaarheid van de betreffende Consultant. Consultancy kan op afstand worden geleverd of op locatie bij de Opdrachtgever.

2.1.4 Helpdesk & HR-advies

2.1.4.1 Algemeen

Support omvat alle verzoeken om hulp die bij Fhris binnenkomen. Op de website wordt ook wel verwezen naar de helpdesk. Dit is de plaats waar alle vragen en verzoeken om support binnenkomen. Fhris beschikt over een helpdesk die beschikbaar is voor Opdrachtgevers van Fhris.

2.1.4.2 Support

Support wordt altijd geregistreerd in de helpdesk en kan worden verleend door:

- Telefonisch vragen te beantwoorden;
- Via e-mail, of de helpdesk vragen te beantwoorden;
- Door op afstand mee te kijken op het scherm van een Opdrachtgever;
- Met behulp van een AI-Bot.

Fhris bepaalt, soms in samenspraak met de Opdrachtgever, welke methode het best voorziet in het oplossen van een hulpvraag bij de Opdrachtgever. Aan het bovenstaande lijstje kunnen geen rechten worden ontleend. Zie voor meer informatie over de voorwaarden van Support de website van de helpdesk van Fhris.

2.1.4.3 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van Support is afhankelijk van het kanaal dat de Opdrachtgever kiest om vragen te stellen.

- Helpdesk: 24/7 mogelijk om een supportaanvraag in te sturen via e-mail of direct in de helpdesk. De beantwoording van vragen zal tijdens kantooruren plaatsvinden.
- Telefonisch en via de chat: bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 (tenzij anders aangekondigd of aangegeven bij Support (helpdesk) en/of website van Fhris)

Aan de hierboven genoemde beschikbaarheid kunnen geen rechten worden ontleend door de Opdrachtgever.

2.1.4.4 Responsetijd en prioriteitstelling

Fhris streeft ernaar om op werkdagen binnen 24 uur een reactie, liefst een oplossing aan te dragen voor verzoeken bij Support. Verzoeken om Support worden in beginsel op basis van een "first-come-first-serve"-basis behandeld. Hier zijn echter geen rechten aan te ontleen. Fhris houdt zich het recht voor de prioriteit van verzoeken zelf te beoordelen en toe te passen.

2.1.4.5 Support en Consultancy

Fhris kan beoordelen dat een verzoek om Support vanwege zijn aard, de verwachte duur of vanwege de verwachte oplossing kwalificeert als Consultancy (o.b.v. nacalculatie).

2.2 Prijzen

2.2.1 Abonnementskosten

Abonnementen zal Fhris maandelijks achteraf factureren. Fhris Portaal en Fhris White Label worden gefactureerd o.b.v. het aantal gebruikers die toegang hadden tot het systeem. Fhris Salaris wordt gefactureerd o.b.v. het aantal loonverwerkingen (loonstroken) in de salarisperiode. In voorkomende gevallen kan ook sprake zijn van kosten voor onderhoud van een applicatie. Hierover kunnen specifieke tarieven worden afgesproken.

2.2.2 Indexatie

Fhris is gerechtigd per 1 januari van elk kalenderjaar tariefsaanpassingen door te voeren op basis van het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS.

2.2.3 Doorberekenen van tijd

Fhris streeft naar een zo transparant mogelijke verantwoording van de gemaakte uren en facturatie. Hierbij geldt dat bij werkzaamheden o.b.v. nacalculatie de door te berekenen tijd op vijftien minuten nauwkeurig wordt bijgehouden, afgerond en gefactureerd. Fhris behoudt zich het recht voor om specifieke regels v.w.b. urenberekening en facturatie overeen te komen met Opdrachtgevers.

2.2.4 Afmelden ingeplande Consultants

Fhris streeft ernaar de werkzaamheden per Opdrachtgever zoveel mogelijk door dezelfde consultants uit te laten voeren. Consultants van Fhris kunnen worden ingepland om voor de Opdrachtgever werkzaamheden te verrichten. De Opdrachtgever kan de ingeplande consultant tot drie (3) werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden kosteloos afmelden. Als de Opdrachtgever de consultant niet kan ontvangen of een geplande sessie op afstand kan geen doorgang vinden en de Opdrachtgever dit korter dan drie (3) werkdagen voorafgaand aan de ingeplande dag doorgeeft aan Fhris, zal Fhris zich inspannen de Consultant elders in te zetten. Als dit niet mogelijk is kan Fhris een deel van of de volledige kosten voor de geplande Consultancy alsnog doorberekenen.

2.2.5 Facturatie

Fhris hanteert bij de crediteurenadministratie de volgende vuistregels: Abonnementskosten worden in beginsel per maand achteraf betaald. Overige werkzaamheden die buiten de scope van het abonnement vallen worden gefactureerd o.b.v. nacalculatie.

3 Standaardbepalingen voor verwerking persoonsgegevens

3.1 Algemeen

3.1.1 Rolverdeling

Fhris verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van de Opdrachtgever overeenkomstig de overeengekomen schriftelijke instructies van de Opdrachtgever. Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en stelt het doel en de middelen in relatie tot de verwerking vast. Fhris is verwerker in de zin van de AVG en neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens. Fhris geeft uitvoering aan de AVG zoals neergelegd in dit hoofdstuk (en de bijlagen over de verwerking van persoonsgegevens). Het is aan de Opdrachtgever om op basis van deze informatie vast te stellen of Fhris voldoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.

3.1.2 Garantie opdrachtgever

Opdrachtgever garandeert aan Fhris dat hij conform de AVG handelt, dat zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd zijn en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van een derde.

3.2 Beveiliging

3.2.1 *Garantie Fhris*

Fhris garandeert de beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de betreffende bijlage. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Fhris rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn diensten, de verwerkingsrisico's en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die Fhris mocht verwachten. Fhris neemt alle noodzakelijk maatregelen om te zorgen voor de naleving van de principes "Privacy by Design" en "Privacy by Default" zoals vastgelegd in artikel 25 AVG. Fhris kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Fhris zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

3.2.2 *Uitsluiting bijzondere categorieën persoonsgegevens*

Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van Fhris niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

3.2.3 *Acceptatie door Opdrachtgever*

De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

3.2.4 *Aanvullende maatregelen*

Opdrachtgever kan Fhris verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Fhris is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Fhris kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij de Opdrachtgever.

3.3 Inbreuken

3.3.1 *Informeren*

Fhris staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Fhris een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren, maar uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking. In de bijlagen is vastgelegd op welke wijze Fhris Opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal Fhris op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij de Opdrachtgever.

3.3.2 *Melden*

Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Fhris heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkenen. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke. Fhris is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of betrokkene.

3.3.3 *Medewerking*

Fhris zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan de Opdrachtgever ten behoeve van een melding van de toezichthouder. De AVG kent aan de betrokkene bepaalde rechten toe. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke voor zover mogelijk bijstand verlenen, als bedoeld in artikel 28 lid 3 onder e AVG. Fhris kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij de Opdrachtgever zijn dan geldende tarieven.

3.4 Geheimhouding

Fhris waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben. Fhris is alleen gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

3.5 Beëindiging

Fhris zal bij de beëindiging van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen de in de bijlagen opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn, of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan Opdrachtgever. Fhris kan eventuele kosten hiervoor in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst. Dit geldt niet als een wettelijke regeling het (gedeeltelijk) verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Fhris belet. In een dergelijk geval zal Fhris de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen.

3.6 Rechten betrokkenen, DPIA en auditrechten

3.6.1 Medewerking

Fhris zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Fhris direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.

3.6.2 Gegevensbeschermingseffectbeoordeling

Indien Opdrachtgever daartoe volgens de AVG verplicht is, zal Fhris na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging.

3.6.3 Audit

Fhris zal op verzoek van de Opdrachtgever alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien de Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst uitgevoerd, op kosten van de Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. Fhris heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens Fhris diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Fhris heeft op grond van de overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Fhris verstrekken.

3.6.4 Uitkomsten audit

Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Fhris zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

3.6.5 Kosten

Fhris heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van deze bepaling 3.6 in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.

3.7 Subverwerkers

3.7.1 Algemeen

Fhris heeft in de bijlagen vermeld of en zo ja welke partijen (subverwerkers) Fhris inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever geeft toestemming aan Fhris om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Fhris zal Opdrachtgever informeren over een wijziging in de door de Fhris ingeschakelde derde partijen. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Fhris.

3.7.2 Buiten de EER

Persoonsgegevens mogen enkel worden doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte nadat Verwerkingsverantwoordelijke hiervoor specifieke schriftelijke toestemming heeft verleend en voldaan wordt aan de wettelijke bepalingen uit hoofdstuk V van de AVG. Deze specifieke schriftelijke toestemming is verleend als dit is opgenomen in een bijlage over verwerking persoonsgegevens.

4 Tegenstrijdigheid

Ingeval de Offerte en deze voorwaarden onderling tegenstrijdige clausules bevatten, gelden de in de Offerte opgenomen voorwaarden.

5 Wijzigingen

Deze voorwaarden kunnen (eenzijdig) door Fhris worden gewijzigd. Fhris zal de Opdrachtgever hiervan per e-mail op de hoogte stellen. Opdrachtgever kan de gewijzigde voorwaarden expliciet afwijzen en op dat moment zal Fhris de afweging maken of de oude voorwaarden van toepassing blijven of dat de bestaande Overeenkomst beëindigd wordt met een opzegtermijn van 1 maand. Als de Opdrachtgever de gewijzigde voorwaarden niet binnen 1 maand na ontvangst expliciet afwijst zullen deze als aanvaard worden geacht door de Opdrachtgever.

6 Disclaimer

Deze Voorwaarden kunnen fouten bevatten. Als u fouten tegenkomt of vragen heeft kunt u deze opsturen naar info@fhris.nl.