SAP Nederland B.V. Algemene Voorwaarden voor OnDemand Services van SAP

Artikel 1 Definities

1.1 “Dochteronderneming” betekent elke rechtspersoon waarin de Klant, direct of indirect, meer dan vijftig procent (50%) van de aandelen of het stemrecht bezit. Elke onderneming die aan deze omschrijving voldoet, wordt beschouwd als een Dochteronderneming, maar alleen gedurende de periode dat dit belang bestaat.

1.2 “Overeenkomst” betekent deze Algemene Voorwaarden en elk Orderformulier waarin wordt verwezen naar deze Algemene Voorwaarden, en alle andere regelingen, stukken of appendices hierbij, hetzij aangehecht, hetzij door verwijzing opgenomen.

1.3 “Vertrouwelijke Informatie" betekent, met betrekking tot SAP, alle informatie die SAP beschermt tegen onbeperkte openbaarmaking aan anderen, waaronder maar niet beperkt tot: (a) de SAP-Service, met inbegrip van alle volgende informatie met betrekking tot de SAP-Service: (i) computersoftware (object- en broncodes), programmeringstechnieken en programmeringsconcepten, verwerkingsmethoden, systeemontwerpen die zijn gebruikt in de SAP-Service; (ii) benchmarkresultaten, programmavermeldingen, gegevensstructuren, logische schema's, functionele specificaties, bestandsindelingen; en (iii) systeeminfrastructuur, beveiligings-/architectuurontwerp en/of operationele processen (iv) ontdekkingen, uitvindingen, concepten, ontwerpen, stroomschema's, documentatie, productspecificaties, applicatieprogramma-interfacespecificaties, technieken en processen die betrekking hebben op de Service; (b) onderzoek en ontwikkeling of speurwerk van SAP; (c) productaanbiedingen, inhoudpartners, productprijzen, productbeschikbaarheid, technische tekeningen, algoritmes, processen, ideeën, technieken, formules, gegevens, schema's, handelsgeheimen, knowhow, verbeteringen, marketingplannen, voorspellingen en strategieën; en (d) alle informatie over of betreffende derden (welke informatie door deze derden aan SAP is verstrekt onder toepasselijkheid van een geheimhoudingsverplichting). Voor zover het de Klant betreft, betekent “Vertrouwelijke Informatie” de Klantgegevens en alle informatie die de Klant beschermt tegen onbeperkte openbaarmaking aan anderen en die (i) indien in tastbare vorm, de Klant duidelijk aanmerkt als vertrouwelijk of als informatie waarop een intellectuele-eigendomsrecht rust op het moment van openbaarmaking; en (ii) indien in niet-tastbare vorm (met inbegrip van mondelinge of zichtbare openbaarmaking), die de Klant zowel aanmerkt als vertrouwelijk of als informatie waarop een intellectuele-eigendomsrecht rust op het moment van openbaarmaking, de Vertrouwelijke Informatie schriftelijk samenvat en deze samenvatting binnen dertig (30) kalenderdagen na een dergelijke openbaarmaking verstrekt.

1.4 “Inhoud” betekent visuele, audio, numerieke, grafische, tekstuele of andere gegevens of inhoud die door derden worden verstrekt en die via de Site of anderszins door SAP beschikbaar worden gesteld voor gebruik in combinatie met de Service.

1.5 “Klant” betekent de rechtspersoon of natuurlijke persoon die heeft ingestemd met deze Overeenkomst door het uitvoeren van een Orderformulier dat verwijst naar deze Algemene Voorwaarden of door middel van een andere juridisch bindende methode voor acceptatie van deze Overeenkomst, zoals het aankruisen van een vakje op een registratiepagina.

1.6 “Klantgegevens” betekent al het materiaal, alle gegevens en alle informatie die door de Klant of diens Benoemde Gebruikers aan SAP worden verstrekt gedurende het gebruik van de Service.

1.7 “Documentatie” betekent de documentatie van SAP die aan de Klant wordt geleverd of beschikbaar wordt gesteld als onderdeel van de Service uit hoofde van deze Overeenkomst.

1.8 “Benoemde Gebruiker” betekent alle gebruikers die krachtens deze Overeenkomst een licentie hebben verkregen en die door de Klant zijn geautoriseerd om toegang te krijgen tot de Service en deze te gebruiken.

1.9 “Orderformulier” betekent het schriftelijke orderformulier of andere orderdocumentatie (met inbegrip van een webpagina of website voor registratie) die zijn aangegaan door SAP en de Klant en die de specifieke voorwaarden bevatten die van toepassing zijn op de Service en verwijzen naar deze Algemene Voorwaarden.

1.10 “SAP” betekent de rechtspersoon waarnaar wordt verwezen in deze Algemene Voorwaarden of in het Orderformulier uit hoofde waarvan de Service wordt geleverd aan de Klant en die partij is bij deze Overeenkomst.

1.11 “Service” betekent de OnDemand-service van SAP die wordt beschreven in het Orderformulier.

1.12 “Site” betekent een internetsite van SAP via welke de Service beschikbaar is.

Artikel 2 Gebruiksrechten

2.1 Krachtens de voorwaarden van deze Overeenkomst verleent SAP aan de Klant gedurende de looptijd die staat vermeld in het Orderformulier het niet-overdraagbare en niet-exclusieve recht om Benoemde Gebruikers toegang op afstand en het gebruik van de Service te bieden, zij het uitsluitend voor eigen, interne, zakelijke doeleinden van de Klant zoals in het kader van deze Overeenkomst en de Documentatie is toegestaan. Deze licentie is een wereldwijde licentie, met uitzondering van de landen die staan vermeld op www.sap.com/company/licenses en met inachtneming van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot exportbeperking en -beheersing.

2.2 De Klant zal de Service niet in licentie geven, verkopen, in lease uitgeven, verhuren, uitbesteden of anderszins beschikbaar stellen aan derden, anders dan Benoemde Gebruikers en Dochterondernemingen. De Klant is verantwoordelijk voor handelingen en omissies van diens Dochterondernemingen en Benoemde Gebruikers als ware het voor handelingen en omissies van de Klant zelf. De rechten van een Benoemde Gebruiker met een licentie voor het gebruik van de Service kunnen niet worden gedeeld of worden gebruikt door meer dan één persoon. Bovendien mag een Benoemde Gebruiker niet van de ene persoon op een andere persoon worden overgedragen, tenzij de oorspronkelijke gebruiker de toegang tot en het gebruik van de Service niet langer nodig heeft en hem toegang tot en gebruik van de Service niet langer is toegestaan.

2.3 De Klant mag kennisgevingen en vermeldingen op de Site of in de Service met betrekking tot auteursrechten, handelsmerkrechten, octrooirechten en andere intellectuele-eigendomsrechten niet verwijderen. SAP, of diens licentiegevers,

heeft het eigendom van alle rechten, aanspraken en belangen betreffende alle octrooirechten, auteursrechten, handelsmerkrechten en andere rechten op de Service, evenals van alle verbeteringen, ontwerpbijdragen of afgeleid werk dat is bedacht of gecreëerd door een partij in of bij de Service. De klant stemt ermee in die documenten te overleggen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de rechten van SAP veilig te stellen met betrekking tot het voorafgaande. Met uitzondering van de rechten die uitdrukkelijk in het onderhavige document worden verleend, worden met deze Overeenkomst geen intellectuele-eigendomsrechten of belangen in de Service van SAP overgedragen. Alle rechten die niet uitdrukkelijk worden verleend aan de Klant in deze Overeenkomst zijn voorbehouden aan SAP en diens licentiegevers.

2.4 Bij het gebruik van de Service mag de Klant niet, en garandeert de Klant dat diens Dochterondernemingen en Benoemde Gebruikers niet: (a) delen van de Service vertalen, decompileren, reverse-engineeren of anderszins wijzigen (met uitzondering van hetgeen is beschreven in de Documentatie) (b) inhoud, gegevens of informatie overdragen die onwettig, schadelijk, bedreigend, beledigend, kwetsend, onrechtmatig, lasterlijk, grof, obsceen of smadelijk zijn, die een inbreuk vormen op de privacy of publiciteitsrecht van een ander, die haatzaaiend, of raciaal, etnisch of anderszins aanstootgevend zijn; (c) de intellectuele-eigendomsrechten schenden van een rechtspersoon of natuurlijke persoon; (d) de SAP-software, de SAP-systemen die worden gebruikt voor het hosten van de Service, andere apparatuur of netwerken die zijn verbonden met de Service verstoren of belemmeren, of vereisten, procedures, beleidsregels of voorschriften van netwerken die zijn verbonden met de Service en bekend zijn gemaakt aan de Klant negeren; (e) de Service gebruiken in het kader van een servicebureau of timesharingdienst; (f) koppelingen, hypertext, URL-adressen (Universal Resource Locator) of anderszins (anders dan een “bladwijzer” of “favoriet” van een webbrowser) leveren aan of beschikbaar stellen voor de Site of Service, of enig onderdeel daarvan; (g) de gebruikersverificatie of beveiliging van de Site of Service of van een host, netwerk of daaraan verbonden account omzeilen; (h) een applicatieprogrammeringsinterface gebruiken om toegang te verkrijgen tot de Service anders dan de interfaces die beschikbaar zijn gesteld door SAP; (i) de Site spiegelen op een server; (j) de Service gebruiken op een manier die in strijd is met toepasselijk lokaal, regionaal, nationaal, internationaal of buitenlands recht; of (k) verzuimen commercieel redelijke inspanningen te verrichten om het onbevoegd in licentie uitgeven, verkopen, overdragen, in lease uitgeven, verzenden, verspreiden of anderszins openbaar maken van de Service te voorkomen, of (l) met uitzondering van de licenties die zijn uitgegeven aan Benoemde Gebruikers zoals is toegestaan in deze Overeenkomst, derden toestaan gebruikersidentificaties, codes, wachtwoorden, procedures en andere gebruikerssleutels te gebruiken die zijn uitgegeven aan of geselecteerd door de Klant voor toegang tot de Service.

2.5 Bepaalde inhoud op de Site kan afkomstig zijn van de overheid of tot het publieke domein behoren en kan niet beschermd worden door het auteursrecht.

2.6 De Site kan koppelingen bevatten naar externe websites en informatie die wordt verstrekt op dergelijke externe websites door SAP-partners en externe serviceproviders. SAP is niet verantwoordelijk voor de inhoud van gekoppelde websites, noch voor wijzigingen of updates met betrekking tot dergelijke websites. De Klant stemt er verder mee in dat SAP direct noch indirect verantwoordelijk of aansprakelijk is voor enige schade of enig verlies veroorzaakt door of vermeend veroorzaakt door of in verband met het gebruik door de Klant van of het vertrouwen op enige inhoud, goederen of diensten die op of via een dergelijke gekoppelde website beschikbaar zijn. Alle artikelen, informatie, gegevens, programmacode, tekst, software, documentatie, grafisch materiaal, afbeeldingen, marketingmateriaal, video's, foto's, berichten of posts op een forum, wiki of blog op de Site, of deze nu in het openbaar zijn geplaatst of privé zijn verzonden, vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die de inhoud verzorgt.

2.7 De Service kan Inhoud bevatten. Deze Inhoud wordt geleverd “in de staat waarin deze verkeert” en SAP geeft geen enkele garantie met betrekking tot de nauwkeurigheid of volledigheid van dergelijke Inhoud. De Klant gebruikt dergelijke Inhoud op eigen risico en SAP is niet aansprakelijk jegens de Klant of een derde vanwege het gebruik door de Klant van of het vertrouwen op dergelijke Inhoud.

2.8 SAP heeft het recht om te controleren of de Klant de voorwaarden van deze Overeenkomst naleeft, waaronder maar niet beperkt tot het aantal Benoemde Gebruikers die toegang hebben tot de Service, en krachtens artikel 12 van deze Overeenkomst kan SAP de informatie over het gebruik door de Klant van de Service gebruiken om SAP-producten en -diensten te verbeteren en om de Klant te voorzien van rapporten over het gebruik van de Service.

2.9 SAP kan de Service op elk moment wijzigen of aanpassen. SAP is alleen verplicht de Klant van tevoren op de hoogte te stellen van een wijziging of aanpassing van de Service als de wijziging of aanpassing (i) niet binnen de normen van de branche valt en/of gebruikelijk is in de branche en (ii) niet de functionaliteiten of architectuur van de Service uitbreidt en/of verbetert. Als SAP de Klant op de hoogte brengt van een wijziging zoals vereist in dit artikel 2.9 en de Klant besluit na de kennisgeving van een dergelijke wijziging geen gebruik maken van de Service, kan de Klant binnen vijfenveertig (45) dagen na de kennisgeving ofwel SAP schriftelijk bericht sturen van de beëindiging van de Overeenkomst ofwel de wijziging weigeren in een schriftelijk bericht aan SAP. Als de Klant een wijziging weigert, kan SAP deze Overeenkomst schriftelijk beëindigen met een opzegtermijn van zes (6) maanden. Indien de Klant SAP niet schriftelijk op de hoogte brengt van de beëindiging of weigering binnen de genoemde periode van vijfenveertig (45) dagen, wordt de Klant geacht de betreffende wijziging te hebben geaccepteerd en blijft de Overeenkomst volledig van kracht. Bij beëindiging heeft de Klant als enig rechtsmiddel en is het de uitsluitende verantwoordelijkheid van SAP om alle eventuele vooruitbetaalde en ongebruikte vergoedingen te restitueren vanaf de datum waarop de beëindiging van de Service van kracht wordt. Niets in dit artikel 2.9 verplicht SAP delen van de Service te blijven leveren als dit ertoe zou leiden dat SAP daardoor de rechten van een derde of een toepasselijke wet schendt.

2.10 Als aan de Klant krachtens deze Overeenkomst een licentie wordt verleend voor een gratis (kosteloze) versie van de Service, voorzover door de toepasselijke wetgeving is toegestaan, stemt de Klant ermee in dat (i) SAP geen verplichting heeft om een bepaald serviceniveau of een bepaalde ondersteuningsservice te leveren, en (ii) SAP de levering van de Service op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving kan staken. Dit artikel 2.10 prevaleert boven elke eventuele hiermee strijdige voorwaarde in deze Overeenkomst.

Artikel 3 Ondersteuning, installatie en beveiliging

3.1 SAP biedt ondersteuning voor de Service zoals beschreven in het Orderformulier of in een bijlage bij het Orderformulier.

3.2 Bij de levering van de Service zal SAP gebruik maken van commercieel redelijke beveiligingstechnologieën (zoals versleuteling, wachtwoordbeveiliging en firewallbeveiliging) en dient de Klant de toepasselijke beveiligingsrichtlijnen en -procedures van SAP na te leven zoals die bekend zijn gemaakt aan de Klant via de Service of anderszins. SAP houdt echter geen toezicht op het verzenden van gegevens, met inbegrip van maar niet beperkt tot Klantgegevens, over telecomvoorzieningen, waaronder het internet, en SAP garandeert niet de veilige werking van de Service of dat betreffende beveiligingstechnologieën in staat zijn verstoringen van de Service door derden te voorkomen.

Artikel 4 Verantwoordelijkheden en verplichtingen van de Klant

4.1 Onder toepasselijkheid van het bepaalde in artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden verleent de Klant aan SAP het niet-exclusieve recht op het gebruik van de Klantgegevens met als enige doel en alleen voorzover nodig is om SAP in staat te stellen de Service te leveren.

4.2 De Klant is verantwoordelijk voor het invoeren van diens Klantgegevens in de Service en de Klant is verantwoordelijk voor het onderhoud van de verstrekte Klantgegevens. Hierbij verklaart en garandeert de Klant aan SAP dat de Klantgegevens vrij zijn van alle virussen, Trojaanse paarden en vergelijkbare elementen die schade kunnen aanrichten aan de systemen of software die door SAP of door SAP ingeschakelde derden worden gebruikt bij de levering van de Service.

4.3 De Klant dient alle wachtwoorden die worden gebruikt om toegang te krijgen tot de Service regelmatig te wijzigen. Indien de Klant verneemt dat een derde kennis heeft verkregen van een wachtwoord, dan stelt de Klant SAP hiervan onverwijld op de hoogte en dient de Klant het wachtwoord onmiddellijk te wijzigen.

4.4 De Klant is verantwoordelijk voor de verbinding met de Service, met inbegrip van de internetaansluiting. SAP is niet verantwoordelijk voor enig gebrek om aan haar verplichtingen krachtens deze Overeenkomst te voldoen vanwege of in verband met de verbinding met de Service zoals die door de Klant is verschaft.

Artikel 5 Standaarddiensten en optionele diensten

Deze Overeenkomst omvat geen andere diensten dan de diensten die worden gedefinieerd in een Orderformulier. Wijzigingen aan de Service of de aanpassing ervan ten behoeve van de Klant vallen niet onder deze Overeenkomst. Krachtens een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst en op basis van de standaardvoorwaarden van SAP voor dergelijke diensten kan SAP optionele diensten aanbieden die met de Service samenhangen.

Artikel 6 Prijzen en betalingstermijnen

6.1 De Klant betaalt binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum aan SAP de vergoeding voor de Service die wordt geleverd uit hoofde van deze Overeenkomst, ter hoogte van het bedrag dat staat vermeld in het betreffende Orderformulier.

6.2 Bij verlenging van de dan geldende looptijd van een Orderformulier waarvoor verlenging is toegestaan, heeft SAP het recht om eenzijdig de prijzen die staan vermeld op het Orderformulier te verhogen naar de dan geldende tarieven van SAP voor de betreffende Service op basis van de duur van de verlengingsperiode. SAP brengt de Klant op de hoogte van een dergelijke prijsstijging vóór de datum waarop de Klant SAP dient te informeren het Orderformulier niet te willen verlengen en een dergelijke prijsstijging wordt automatisch van kracht op de verlengingsdatum in geval het Orderformulier wordt verlengd.

6.3 De Klant heeft geen recht om vergoedingen uit hoofde van deze Overeenkomst in te houden of te verminderen of bedragen te compenseren met verschuldigde vergoedingen voor vermeende defecten in de Service, met uitzondering van gevallen waarin bij arbitrage of door een gerechtelijke uitspraak is besloten dat de Klant een tegenvordering heeft die kan worden gecompenseerd of gerechtigd is tot opschorting van de betaling.

6.4 Alle vergoedingen die op de vervaldatum niet zijn betaald worden vermeerderd met een rente van maximaal 1% per maand, zonder dat een ingebrekestelling is vereist.

6.5 Vergoedingen en andere kosten die worden beschreven in deze Overeenkomst of in de meest recente lijst met prijzen en voorwaarden van SAP zijn onderhevig aan de van toepassing zijnde wettelijke btw en andere mogelijke door de overheid opgelegde heffingen ("Belasting(en)") die nu of later worden geheven, en die alle voor rekening van de Klant zijn. Als SAP wordt verplicht Belastingen te betalen in verband met deze Overeenkomst, zal de Klant deze bedragen aan SAP vergoeden. De Klant stemt er hierbij mee in om SAP schadeloos te stellen voor alle Belastingen en bijkomende kosten, rente en boetes die door SAP zijn betaald of moeten worden betaald.

Artikel 7 Looptijd, beëindiging en ondersteuning na beëindiging

7.1 De looptijd van deze Overeenkomst vangt aan op de Ingangsdatum die staat vermeld in het betreffende Orderformulier en blijft van kracht zoals is beschreven in het Orderformulier. De beëindiging van afzonderlijke Orderformulieren is niet van invloed op andere Orderformulieren.

7.2 Behoudens enige andere rechten of plichten, kan elk der Partijen naar eigen goeddunken deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen door de andere Partij op de hoogte te brengen indien een van de volgende situaties zich voordoet:

(i) de andere Partij is opgehouden te bestaan of is opgeheven;
(ii) de andere Partij is failliet verklaard of heeft tijdelijk of anderszins uitstel van betaling gekregen;
(iii) het bedrijf van de andere partij is opgehouden te bestaan;
(iv) de andere partij is niet in staat te voldoen aan de verplichtingen vanwege overmacht, mits deze situatie van overmacht langer dan zestig (60) dagen duurt;

7.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 7.2 (i) kan SAP deze Overeenkomst beëindigen als de Klant heeft verzuimd te voldoen aan een wezenlijke verplichting op grond van deze Overeenkomst, met inbegrip van een achterstand van meer dan dertig (30) dagen in de betaling van krachtens deze Overeenkomst door de Klant verschuldigde bedragen (anders dan bij een vrijstelling

vanwege overmacht) en, voorzover de uitvoering niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, de Klant een dergelijke inbreuk niet heeft hersteld binnen een redelijke periode nadat SAP de Klant in gebreke heeft gesteld (ii) kan de Klant deze Overeenkomst beëindigen als SAP heeft verzuimd te voldoen aan een wezenlijke verplichting krachtens deze Overeenkomst (anders dan bij een vrijstelling vanwege overmacht) en, voorzover de uitvoering niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, SAP een dergelijke inbreuk niet heeft hersteld binnen een redelijke periode nadat de Klant SAP in gebreke heeft gesteld. In geval van beëindiging conform artikel 7.3 (ii) heeft de Klant recht op een pro rata restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen voor de betreffende Service. Met uitzondering van een beëindiging conform artikel 7.3 (ii) ontheft de beëindiging de Klant niet van de verplichting om nog niet betaalde vergoedingen te betalen.

7.4 Onverminderd het recht van SAP om de Overeenkomst te beëindigen in overeenstemming met artikel 7.3 hierboven heeft SAP in geval van (i) een wezenlijke inbreuk op deze Overeenkomst die niet binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van SAP wordt hersteld of (ii) een besluit van SAP dat een voortzetting van het gebruik van de Service schade kan opleveren voor of aan de Service (met inbegrip van de systemen die worden gebruikt om de Service te leveren) of voor andere klanten van SAP, of kan resulteren in een schending van toepasselijke wetgeving, regelgeving, wettelijke verplichtingen of wettelijke rechten van een derde, het SAP het recht om onmiddellijk, naar eigen goeddunken en naast andere volgens de wet of de redelijkheid en billijkheid beschikbare rechtsmiddelen, alle mogelijk grievende Klantgegevens van de Service te verwijderen, de gebruikersnaam of -namen en wachtwoorden van de Klant te deactiveren en/of de toegang tot de Service op te schorten.

7.5 Op de datum van beëindiging wordt de toegang van de Klant tot de Service beëindigd. Na de beëindiging stelt SAP de Klantgegevens aan de Klant ter beschikking in een door SAP te bepalen indeling, tenzij dergelijke Klantgegevens in overeenstemming met artikel 7.4 zijn verwijderd of in geval aan de Klant een gratis (kosteloze) licentie voor de Service was verleend. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal SAP een commercieel redelijke inspanning verrichten om alle gegevens die nog op de servers staan permanent en definitief te verwijderen, met inbegrip van maar niet beperkt tot de Klantgegevens, tenzij en voorzover dergelijke gegevens op grond van toepasselijke wetten en regelgeving langer bewaard dienen te worden.

7.6 Artikel 6 (met uitzondering van 6.2), 9, 10, 11, 12 en 13 blijven ook na afloop of beëindiging van deze Overeenkomst van kracht.

Artikel 8 Garanties van SAP

8.1 SAP garandeert dat de Service (met uitzondering van producten, inhoud of diensten van derden waartoe via de Service toegang wordt verkregen) in alle materiële opzichten werkt volgens de functionele specificaties die staan beschreven in de Documentatie. De garantie is met name niet van toepassing: (i) als de Service niet wordt gebruikt in overeenstemming met deze Overeenkomst en de Documentatie; of (ii) als het defect wordt veroorzaakt door services, inhoud of producten van derden of aanpassingen aan de Service of (iii) op gratis (kosteloze) licenties of testlicenties voor de Service. In een dergelijk geval is SAP niet gehouden te voldoen aan diens garantieverplichtingen zoals uiteengezet in artikel 8.3 van deze Overeenkomst en kan SAP de Klant kosten in rekening brengen voor het herstellen van fouten.

8.2 De Klant zal alle defecten onverwijld schriftelijk aan SAP melden via een door SAP goedgekeurd kanaal, waarbij een gedetailleerde beschrijving van het probleem wordt gegeven en alle overige informatie wordt verstrekt die nuttig is voor het herstellen van het defect.

8.3 Het enige en exclusieve middel dat de Klant ter beschikking staat in geval van een defect in verband met de Service waarvan het bestaan is bevestigd door SAP, hetzij door nalatigheid van SAP hetzij door het niet-nakomen door SAP van een andere verplichting, is dat SAP de uitvoering van de Service in elk materieel opzicht in overeenstemming brengt met de functionele specificaties zoals vermeld in de Documentatie. Mocht dit middel uiteindelijk niet slagen, dan kan de Klant de vergoeding verminderen of de Overeenkomst ontbinden of beëindigen voor wat betreft het toepasselijke gedeelte van de betreffende Service. In een dergelijk geval is SAP, met inachtneming van de beperkingen zoals uiteengezet in artikel 11 en na een schriftelijke kennisgeving door de Klant, verantwoordelijk voor de betaling van de door het defect ontstane schade.

8.4 Tenzij uitdrukkelijk vermeld in artikel 8.1, geven SAP of diens verkopers geen enkele impliciete of expliciete verklaring of garantie met betrekking tot enige aangelegenheid, waaronder de verkoopbaarheid, toepasbaarheid, oorspronkelijkheid of geschiktheid voor een bepaald gebruik of doel, of met betrekking tot resultaten die zouden kunnen worden verkregen uit het gebruik van de service, of met betrekking tot enige informatietechnologieservice, software, hardware of andere materialen die krachtens deze Overeenkomst zijn geleverd, of dat de werking van een dergelijke service, software, hardware of ander materiaal ononderbroken of foutloos zal zijn.

Artikel 9 Schadeloosstelling door SAP

9.1 SAP verdedigt de Klant tegen vorderingen die tegen de Klant worden ingediend door derden gebaseerd op de bewering dat het gebruik van de Service door de Klant, in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst, een directe inbreuk op of onrechtmatige toe-eigening vormt van een octrooiaanspraak, auteursrecht of handelsgeheimrecht en SAP vergoedt, onverminderd het bepaalde in artikel 11, de schadevergoeding die uiteindelijk aan de Klant wordt opgelegd (of het bedrag van een schikking die SAP aangaat) met betrekking tot dergelijke claims. Deze verplichting van SAP is niet van toepassing als de vermeende inbreuk of onrechtmatige toe-eigening het gevolg is van het gebruik van de Service in combinatie met andere software of een andere service, of ongeoorloofde activiteiten of gebruik van de Service of Documentatie in strijd met deze Overeenkomst of als er sprake is van een gratis (kosteloze) licentie of testlicentie voor de Service. Deze verplichting van SAP is evenmin van toepassing als de Klant SAP niet tijdig schriftelijk op de hoogte brengt van een dergelijke vordering. Het is SAP toegestaan de verdediging en de eventuele schikking van een dergelijke vordering volledig namens de Klant te regelen mits een dergelijke schikking geen financiële verplichting voor de Klant inhoudt. In het geval dat de Klant de door SAP aangeboden verdediging afslaat of anderszins niet de volledige verdediging overdraagt aan de door SAP aangewezen advocaat, dan doet de Klant afstand van SAP's verplichtingen uit hoofde van artikel 9.1. De Klant werkt volledig mee aan de verdediging van een dergelijke vordering en kan zich, op eigen kosten, laten bijstaan door een

raadsman of -vrouw die redelijkerwijs aanvaardbaar is voor SAP. SAP behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de verdediging van vorderingen te beëindigen indien niet langer wordt aangevoerd dat er sprake is van inbreuk op of onrechtmatige toe-eigening door de Service van de rechten van derden of indien is beslist dat er geen sprake is van inbreuk op of onrechtmatige toe-eigening van de rechten van derden. SAP kan een vordering schikken op een basis waarbij SAP de Service moet vervangen door een voldoende equivalent alternatief dat geen inbreuk maakt op de rechten van derden. De Klant zal geen actie ondernemen in reactie op een inbreuk of onrechtmatige toe-eigening, of vermeende inbreuk of onrechtmatige toe-eigening van de Service die de rechten van SAP schaadt.

9.2 In geval een vordering als bedoeld in artikel 9.1 wordt ingesteld of naar redelijke verwachting zal worden ingesteld, kan SAP naar eigen goeddunken (i) het recht verwerven zodat de Klant het gebruik van de betreffende Service voort kan zetten (ii) de betreffende Service zodanig vervangen of aanpassen dat geen intellectuele-eigendomsrechten van derden worden geschonden, terwijl de kenmerken van de Service in wezen behouden blijven (iii) het Orderformulier en/of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen voor wat betreft de betreffende Service en een evenredig deel terugbetalen van de door de Klant betaalde vergoeding voor de periode gedurende welke de betreffende Service niet beschikbaar was vanwege de vordering van derden.

9.3 De Klant erkent dat de bepalingen van dit artikel 9 de uitsluitende, exclusieve en volledige aansprakelijkheid behelzen van SAP en diens licentiegevers jegens de Klant en dat dit het enige rechtsmiddel is voor de Klant met betrekking tot de inbreuk op of onrechtmatige toe-eigening van intellectuele-eigendomsrechten van derden.

Artikel 10 Schadeloosstelling door de Klant

De Klant zal SAP schadeloosstellen voor en vrijwaren tegen vorderingen van derden die voortvloeien uit of verband houden met (i) elk gebruik van de Service (a) dat een inbreuk maakt op deze Overeenkomst, (b) dat een schending is van enige vereisten, procedures, beleidsregels of voorschriften van SAP of diens externe leveranciers die van toepassing zijn op de Service en bekend gemaakt zijn aan de Klant en (c) dat in strijd is met een toepasselijke wet of regel of in strijd is met de wettelijke rechten van anderen of (ii) de Klantgegevens. Het voorafgaande is van toepassing ongeacht de vraag of dergelijke schade is veroorzaakt door handelen van de Klant en/of diens Dochterondernemingen en hun werknemers of door het handelen van een derde die gebruik maakt van de toegangsgegevens van de Klant. Het voorafgaande geldt echter alleen op voorwaarde dat SAP (i) de Klant schriftelijk en gedetailleerd hiervan onverwijld op de hoogte brengt, (ii) aan de Klant toestemming geeft om zelf gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures te voeren met zo een derde en (iii) de Klant op kosten van de Klant voorziet van elke redelijke assistentie zodat de Klant zich kan verdedigen tegen de claim.

Artikel 11 Beperking van aansprakelijkheid

11.1 In geval SAP, na een adequate schriftelijke ingebrekestelling, niet voldoet aan diens verplichtingen krachtens deze Overeenkomst, is de aansprakelijkheid van SAP krachtens deze Overeenkomst beperkt tot een bedrag van €100.000,-- per gebeurtenis en in totaal beperkt tot een bedrag van € 250.000,-- voor alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst. De maximale aansprakelijkheid wordt verminderd met eventuele kredieten die krachtens deze Overeenkomst door SAP zijn verleend. Alle verdere aansprakelijkheid van SAP voor schade is uitgesloten, ongeacht de rechtsgrond, hetzij uit overeenkomst, hetzij uit onrechtmatige daad, hetzij anderszins.

11.2 In geen enkel geval is SAP aansprakelijk voor andere schade dan directe schade. In geen enkel geval is SAP aansprakelijk voor bedragen voor indirecte schade of gevolgschade, verlies van goodwill, inkomen of winst uit onderneming, spaargeld, staking van het werk, gegevensverlies, computerstoringen of -defecten of smartengeld of verhoogde schadevergoeding bij wijze van boete.

11.3 De voornoemde beperkingen van de aansprakelijkheid omvatten alle vorderingen tegen werknemers of door SAP ingeschakelde derden, of andere personen die zijn gemachtigd door SAP.

11.4 De voorafgaande beperkingen van de aansprakelijkheid en uitsluitingen van de aansprakelijkheid zoals uiteengezet in dit artikel 11 zijn niet van toepassing (i) in gevallen van persoonlijk letsel of overlijden voorzover het gevolg van nalatigheid; (ii) in gevallen van opzet, fraude of bewuste roekeloosheid, (iii) in het geval van aansprakelijkheid ingevolge de wettelijke bepalingen van het Nederlands Burgerlijk Wetboek omtrent productaansprakelijkheid.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

12.1 Vertrouwelijke Informatie mag in geen enkele vorm worden gebruikt of vermenigvuldigd behalve voor zover noodzakelijk om de beginselen van deze Overeenkomst na te leven. Elke vermenigvuldiging van Vertrouwelijke Informatie van de andere partij blijft eigendom van de partij die de informatie openbaar maakt en is voorzien van alle vermeldingen of opschriften met betrekking tot de vertrouwelijkheid of het intellectuele-eigendomsrecht die op het origineel zijn vermeld. Met betrekking tot de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij zal elk der partijen alle redelijke stappen (hieronder beschreven) nemen om alle Vertrouwelijke Informatie strikt vertrouwelijk te houden, mits elke partij Vertrouwelijke Informatie bekend mag maken aan personen die te goeder trouw zijn en die toegang moeten hebben om de rechten van de partij krachtens deze Overeenkomst te kunnen uitoefenen. Hierbij worden met “redelijke stappen” alle stappen bedoeld die de ontvangende partij neemt om de eigen vergelijkbare intellectuele eigendom en vertrouwelijke informatie te beschermen als een goed huisvader. Vertrouwelijke Informatie van een der partijen die openbaar wordt gemaakt voor de inwerkingtreding van deze Overeenkomst is onderhevig aan de bescherming die krachtens deze Overeenkomst wordt geboden.

12.2 De bovengenoemde beperkingen betreffende het gebruik of de openbaarmaking van de Vertrouwelijke Informatie zijn niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie die: (a) onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende partij zonder verwijzingen naar de Vertrouwelijke Informatie of die rechtmatig zonder beperkingen is ontvangen van een derde die het recht heeft om dergelijke Vertrouwelijke Informatie te verschaffen; (b) algemeen beschikbaar is gekomen voor het grote publiek zonder inbreuk op deze Overeenkomst door de ontvangende partij; (c) op het moment van de openbaarmaking zonder beperkingen

bekend was bij de ontvangende partij; of (d) door de partij die de informatie bekend maakt schriftelijk is verklaard vrij te zijn van dergelijke beperkingen.

12.3 De Klant zal de voorwaarden van deze Overeenkomst of de prijzen in deze Overeenkomst niet bekend maken aan derden. Geen der partijen zal de naam van de andere partij gebruiken in publicaties, advertenties of vergelijkbare activiteiten, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, behalve dat de Klant ermee instemt dat SAP de naam van de Klant gebruikt in klantenlijsten of als onderdeel van de marketingactiviteiten van SAP (met inbegrip van alle referenties, persgetuigenissen, locatiebezoeken, SAPPHIRE-deelname) op momenten die voor beide partijen wederzijds aanvaardbaar zijn. SAP doet een redelijke inspanning om te voorkomen dat de referentieactiviteiten onredelijk verstorend zijn voor de zaken van de Klant.

12.4 De Klant kan informatie met betrekking tot de Service verschaffen of SAP kan om informatie met betrekking tot de Service vragen, met inbegrip van op- en aanmerkingen over het mogelijk creëren, aanpassen, corrigeren, verbeteren of verfraaien van de Service of een andere SAP-site, -service of -product, of informatie met betrekking tot de vraag of de Klant van mening is dat de richting waarin de ontwikkelingen van SAP gaan overeenkomt met de zakelijke behoeften en IT-behoeften van de Klant, de technologiemarkt in het algemeen en dergelijke (gezamenlijk “Feedback” genoemd). De Klant erkent en stemt ermee in dat alle informatie die openbaar wordt gemaakt door SAP tijdens besprekingen met betrekking tot de Feedback zal worden beschouwd als Vertrouwelijke Informatie van SAP en zal worden beschermd tegen openbaarmaking conform de voorwaarden van deze Overeenkomst. Om SAP in staat te stellen dergelijke Feedback te gebruiken, verleent de Klant hierbij aan SAP een niet-exclusieve, eeuwigdurende, onherroepelijke, wereldwijde, royaltyvrije licentie, met het recht om deze in sub-licentie te geven aan licentiehouders en klanten van SAP, conform de relevante intellectuele-eigendomsrechten van de Klant, om dergelijke Feedback te gebruiken, publiceren en openbaar te maken op elke door SAP gewenste wijze en om producten en diensten van SAP en diens sub-licentiehouders die Feedback bevatten, te vertonen, uit te voeren, te kopiëren, te maken, te laten maken, te gebruiken, te verkopen en anderszins over te beschikken op elke door SAP gewenste wijze en via elk door SAP gewenste medium, zonder verwijzingen naar de bron. SAP is gerechtigd de Feedback voor elk doel te gebruiken zonder enige beperking of vergoeding ten aanzien van de Klant en/of diens vertegenwoordigers. De Klant erkent dat de informatie die betrekking heeft op de Service die krachtens deze Overeenkomst door SAP openbaar wordt gemaakt, alleen bestemd is voor mogelijke strategieën, ontwikkelingen en functionaliteiten van de Service en is niet bedoeld om bindend te zijn voor SAP jegens of met betrekking tot enig bepaald doel of bedrijf, productstrategie en/of ontwikkeling.

Artikel 13 Privacy

13.1 De Klant heeft en aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor alle persoonsgegevens als ‘voor de verwerking verantwoordelijke’ in de zin van artikel 2 (d) van de EU-richtlijn betreffende privacy 95/46/EG. Voor zover persoonsgegevens krachtens deze Overeenkomst worden opgeslagen en/of verwerkt, houdt SAP zich aan de instructies van de klant als ‘verwerker’ in de zin van artikel 2 (e) van de EU-richtlijn betreffende privacy 95/46/EG. De instructies van de Klant die het kader van de door SAP aangeboden diensten overschrijden, komen voor rekening van de Klant en zijn afhankelijk van de technische en organisatorische haalbaarheid bij SAP. SAP en de Klant passen alle technische en organisatorische maatregelen toe die nodig zijn om te voldoen aan de vereisten van de toepasselijke privacywetten om persoonsgegevens tegen misbruik te beschermen.

13.2 Voorzover er persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt, zal SAP diens personeel aan wie de verwerking van de gegevens van de Klant wordt toevertrouwd, verplichten de bescherming van persoonsgegevens te respecteren conform de van toepassing zijnde wetgeving.

13.3 SAP is bevoegd om derden in te schakelen voor de verwerking van persoonsgegevens voorzover dit nodig is om te voldoen aan de contractuele verplichtingen krachtens deze Overeenkomst. SAP verplicht de door haar ingeschakelde derden zich te houden aan alle relevante voorschriften met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. In geval een dergelijke door SAP ingeschakelde derde zich buiten de EU bevindt, biedt SAP een niveau aan gegevensbescherming dat als voldoende wordt beschouwd krachtens de EU-regelgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens.

13.4 De Klant draagt ervoor zorg dat er geen wettelijke vereisten bestaan aan de kant van de Klant die SAP verhinderen diens contractuele verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst na te komen en in overeenstemming met van toepassing zijnde wetgeving. Dit omvat, maar is niet beperkt tot de waarborg dat alle betrokken personen vooraf hebben verklaard akkoord te gaan met een mogelijke verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 14 Overige bepalingen

14.1 De partijen hebben de intentie dat in geval een of meer van de bepalingen in deze Overeenkomst in enig opzicht ongeldig of onuitvoerbaar blijken, deze ongeldigheid of onuitvoerbaarheid niet van invloed is op de overige bepalingen in deze Overeenkomst, en deze Overeenkomst wordt geïnterpreteerd alsof een dergelijke ongeldige of onuitvoerbare bepaling nooit in de Overeenkomst heeft gestaan.

14.2 Als een der partijen afstand doet van de bepalingen in deze Overeenkomst in geval van een inbreuk, kan dit niet worden beschouwd als dat deze partij afstand heeft gedaan van dezelfde of een andere bepaling in de Overeenkomst in geval van enige eerdere of latere inbreuk.

14.3 Een Orderformulier kan worden ondertekend in twee exemplaren, waarvan elk wordt beschouwd als het origineel en die samen één Orderformulier vormen.

14.4 De Service, Documentatie en ander SAP-materiaal zijn onderhevig aan de exportbeperkingswet- en regelgeving van verschillende landen, met inbegrip van maar niet beperkt tot de wetten van de Verenigde Staten en Duitsland. De Klant stemt ermee in dat de Klant de Service, Documentatie of ander SAP-materiaal niet doet toekomen aan een overheidsinstelling voor de aanvraag van een licentie of andere regulatieve goedkeuring zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SAP, en de Service, Documentatie en ander SAP-materiaal niet zal exporteren naar andere landen, natuurlijke personen of rechtspersonen als dit volgens deze wetten verboden is. De Klant is verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke

overheidsregels van het land waar de Klant is geregistreerd, en alle andere landen met betrekking tot het gebruik van de Service, Documentatie of ander SAP-materiaal door de Klant en/of diens Dochterondernemingen.

14.5 Deze Overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd volgens het Nederlands recht, zonder verwijzing naar de wettelijke regeling van het internationaal privaatrecht. Het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) is niet van toepassing op deze Overeenkomst. De exclusieve plaats van jurisdictie voor geschillen die uit of in verband met deze Overeenkomst ontstaan, is ‘s-Hertogenbosch, Nederland. De Klant dient een rechtsvordering in te stellen voor alle vorderingen die voortvloeien uit of betrekking hebben op deze Overeenkomst en de inhoud ervan binnen één (1) jaar vanaf de datum waarop de Klant op de hoogte was, of na een redelijk onderzoek op de hoogte had kunnen zijn, van de feiten waarop de vorderingen zijn gebaseerd.

14.6 Alle kennisgevingen of rapporten die vereist zijn of worden afgegeven krachtens deze Overeenkomst zijn schriftelijk en worden beschouwd als behoorlijk afgegeven wanneer ze zijn bezorgd bij de respectieve kantoren van SAP en de Klant op de adressen zoals die het eerst staan vermeld in de preambule van deze Algemene voorwaarden, in een Orderformulier of registratieformulier. Waar in dit artikel 14.6 of elders in deze Overeenkomst een schriftelijke vorm is vereist, kan aan deze eis worden voldaan in de vorm van een verzending per fax, het uitwisselen van brieven per post of een andere schriftelijke vorm.

14.7 Een vertraging in of niet-nakoming van de uitvoering van een bepaling in deze Overeenkomst (anders dan voor de betaling van krachtens deze Overeenkomst verschuldigde bedragen) veroorzaakt door omstandigheden die redelijkerwijs buiten de macht vallen van de uitvoerende partij vormt geen inbreuk op deze Overeenkomst, en de tijd voor de uitvoering van een dergelijke bepaling, indien aanwezig, zal worden beschouwd als te zijn verlengd met een periode die gelijk is aan de duur van de omstandigheden die de uitvoering verhinderen.

14.8 Deze Overeenkomst vormt de volledige en exclusieve overeenkomst tussen SAP en de Klant, en alle eerdere verklaringen, besprekingen en geschriften worden samengevoegd in en vervangen door deze Overeenkomst. Wijzigingen in deze Overeenkomst kunnen alleen schriftelijk plaatsvinden en moeten worden voorzien van de handtekening van beide partijen. Deze Overeenkomst prevaleert boven alle aanvullende, strijdige of inconsistente voorwaarden die eventueel voorkomen op een inkooporder of ander document dat door de Klant aan SAP is verstrekt. Deze Overeenkomst prevaleert boven alle aanvullende, strijdige of inconsistente voorwaarden die eventueel voorkomen op een "clickwrap" of "browsewrap" eindgebruikersovereenkomst die is opgenomen in de Service (met uitzondering van eindgebruikersovereenkomsten voor producten of diensten van derden). Deze Overeenkomst mag niet geheel of gedeeltelijk worden overgedragen, waaronder begrepen overdracht op grond van de wet, behalve dat SAP deze Overeenkomst kan overdragen aan een dochteronderneming van SAP of aan een rechtspersoon die alle of het overgrote merendeel van de aandelen of activa van SAP of diens dochteronderneming verwerft. SAP kan naar eigen goeddunken de uitvoering van delen van de Service uitbesteden aan derden.

14.9 Tenzij een document lager in de hiërarchie expliciet anderszins bepaalt, wordt de volgende rangorde toegepast in geval van een conflict of inconsistentie tussen de bepalingen van de onderdelen van deze Overeenkomst: (i) het Orderformulier; (ii) de regelingen, bijlagen en appendices bij het Orderformulier; (iii) en deze Algemene Voorwaarden.

14.10 De Klant begrijpt en stemt ermee in dat de Services mededelingen kunnen bevatten zoals serviceaankondigingen en administratieve berichten van SAP of de partners van SAP. De Klant kan niet aangeven deze serviceaankondigingen en administratieve berichten niet te willen ontvangen tijdens het gebruik van de Site en Services tot het moment waarop de Klant SAP een specifieke schriftelijke mededeling stuurt waarin om beëindiging wordt verzocht van het abonnement van de Klant en met de vraag de gegevens van de Klant te verwijderen van de Site en alle mailinglists.