

DATUM
01-01-2024

VERSIE
1/2024

ONDERWERP
Software Voorwaarden Stratech

Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Deze Software Voorwaarden Stratech zijn, naast de Algemene Voorwaarden Stratech, van toepassing op alle offertes van, en overeenkomsten met Stratech Holding bv, gevestigd aan het Pantheon 15 te Enschede, alsmede van alle werkmaatschappijen van Stratech Holding bv, hierna gezamenlijk te noemen Stratech, betreffende het ter beschikking stellen van software, het ter zake verlenen van gebruiksrechten, het verlenen van service, de hosting van software en de stand-by dienst.
2. Deze Software Voorwaarden Stratech zijn als volgt opgebouwd:
 - Paragraaf I: Overeenkomst en gebruiksrecht
 - Paragraaf II: Software
 - Paragraaf III: Nieuwe versies c.q. updates
 - Paragraaf IV: Hosting
 - Paragraaf V: Eigendom van gegevens
 - Paragraaf VI: Verplichtingen opdrachtgever
 - Paragraaf VII: Service
 - Paragraaf VIII: Stand-by dienst
 - Paragraaf IX: Wijzigingen

Paragraaf I: Overeenkomst en gebruiksrecht

Artikel 2. Overeenkomst

1. De bepalingen in deze paragraaf zijn van toepassing op de overeenkomsten(en) tussen Stratech en opdrachtgever als bedoeld in dit artikel.
2. Een overeenkomst gaat in op de datum zoals is overeengekomen tussen opdrachtgever en Stratech en wordt aangegaan voor de overeengekomen periode.
3. De overeenkomst wordt na afloop van de periode zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel, telkens van rechtswege met de periode zoals vastgelegd in de overeenkomst verlengd, tenzij één der partijen uiterlijk 2 maanden voor het einde van de dan lopende periode de overeenkomst schriftelijk heeft opgezegd door middel van een aangetekende brief aan de andere partij. Beëindiging van de overeenkomst anders dan door tijdige opzegging is uitgesloten.

Artikel 3. Ter beschikking stellen en gebruiksrecht

1. De software zoals omschreven in de overeenkomst wordt door Stratech ter beschikking gesteld aan opdrachtgever en aan opdrachtgever wordt een gebruiksrecht verleend zoals omschreven in dit artikel. Aan opdrachtgever worden met betrekking tot de software uitsluitend de in dit artikel beschreven rechten verleend. Elk ander gebruik is uitdrukkelijk niet toegestaan.
2. Stratech verleent opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte gebruiksrecht van de software, uitsluitend binnen de functionaliteit waarin de software voorziet en zoals benoemd in de overeenkomst, zulks uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van opdrachtgever.
3. Het in dit artikel bedoelde gebruiksrecht (of onderdelen daarvan) op de software mag door opdrachtgever niet worden overgedragen of aan een derde worden afgestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stratech.

4. Het gebruiksrecht heeft betrekking op alle door de software geboden toepassingsmogelijkheden, binnen de overeengekomen onderdelen van de software en daaraan verbonden functionaliteit, ook indien deze niet op het klantenportaal of andere digitale communicatiemiddelen van Stratech zijn vermeld.
5. Gebruik van de software en de bijbehorende diensten geschiedt voor eigen rekening en risico van opdrachtgever.
6. Het gebruiksrecht eindigt onder alle omstandigheden met ingang van de datum waarop de betreffende overeenkomst (om welke reden ook) eindigt.

Paragraaf II: Software

Artikel 4. Software

1. De functionaliteit van de software is "as is" en is in hoofdlijnen beschreven in de overeenkomst, respectievelijk de offerte, opdrachtbevestiging en/of de documentatie van de software (welke een globale beschrijving van de software geeft).
2. Stratech garandeert dat de werking van de software in overeenstemming is met de door Stratech verstrekte specificaties, eigenschappen en functies als genoemd in de overeenkomst. Deze specificaties, eigenschappen en functies kunnen door Stratech worden aangepast, ingeperkt, verwijderd en aangevuld. Stratech garandeert niet dat de software zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken verholpen zullen worden.
3. De in dit artikel genoemde garantie vervalt indien opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stratech wijzigingen in de software aanbrengt of door een derde laat aanbrengen.

Artikel 5. Klantenportaal

1. Het klantenportaal omvat een kennisbank met relevante informatie over de software en de hostingomgeving.
2. Iedere gebruiker met aanmeldgegevens voor het klantenportaal is bevoegd om meldingen aan te maken, met inachtneming van het bepaalde in artikel 19.
3. Indien een gebruiker een melding wil doen maar nog geen aanmeldgegevens voor het klantenportaal heeft, dient hij eerst aanmeldgegevens via de hoofdgebruiker aan te vragen via het digitale aanmeldformulier.
4. Uitsluitend een hoofdgebruiker is bevoegd om collega's aan- en af te melden voor het klantenportaal. Opdrachtgever kan meerdere hoofdgebruikers hebben.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de aanmeldgegevens van de gebruikers.

Artikel 6. Stratech Insight

1. De bepalingen in dit artikel zijn van toepassing indien het gebruik van Stratech Insight is overeengekomen.
2. Stratech stelt Stratech Insight via de hostingomgeving beschikbaar aan opdrachtgever ten behoeve van business intelligence doeleinden en ten behoeve van geanonimiseerde benchmarking.
3. Opdrachtgever geeft Stratech hiertoe toegang tot de benodigde gegevens van opdrachtgever, welke gegevens door Stratech worden gebruikt voor business intelligence doeleinden ten behoeve van opdrachtgever en welke geanonimiseerd worden gebruikt ten behoeve van benchmarking. Het eigendom van de geanonimiseerde gegevens berust uitsluitend bij Stratech. Opdrachtgever kan hierop geen aanspraken doen gelden.

Artikel 7. Postcodetabel

1. De bepalingen in dit artikel zijn van toepassing indien het gebruik van de Postcodetabel is overeengekomen.
2. Stratech zorgt ervoor dat door middel van de Postcodetabel de adres-, postcode en woonplaatsgegevens snel en eenvoudig toegankelijk zijn binnen de software, indien en voor zover een postcode-raadpleegfunctie is opgenomen. Onder een postcode-raadpleegfunctie wordt hier verstaan het zoeken van een adres bij een postcode en huisnummer.
3. Stratech is nimmer aansprakelijk voor (de juistheid en/of volledigheid van) de gegevens zoals die zijn opgenomen in de Postcodetabel en schade ontstaan door het gebruik van die gegevens.

Artikel 8. Dienst Derden

1. Opdrachtgever kan, indien dit deel uitmaakt van het verstrekte gebruiksrecht, gebruik maken van koppelingen met Dienst Derden. Opdrachtgever dient daartoe zelf een overeenkomst te sluiten met de leverancier van de betreffende Dienst Derden; Stratech maakt nimmer deel uit van die overeenkomst.
2. Onder Dienst Derden wordt verstaan: product en/of applicatie van derden waarmee de door Stratech zelf ontwikkelde programmatuur gekoppeld kan worden.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inrichten, beheren en gebruik van de Dienst Derden. Daartoe behoort ook het aan Stratech ten behoeve van de door Stratech zelf ontwikkelde programmatuur verlenen van de vereiste toegang (authenticatie en autorisatie) tot de Dienst Derden waarbij Opdrachtgever geen ruimere autorisaties verstrekt dan strikt nodig is voor een correcte werking van de koppeling.
4. Persoonsgegevens die uitgewisseld kunnen worden zijn per specifieke Dienst Derden opgenomen in bijlage 1 van de toepasselijke Privacy Voorwaarden Stratech. De aanbieder van de Dienst Derden is geen sub-verwerker van Stratech, er is steeds sprake van het doorzenden van gegevens zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG.
5. Stratech is gerechtigd het gebruik van de koppeling met de Dienst Derden te staken of te beëindigen indien Stratech de koppeling – om welke reden dan ook – niet langer in bedrijf wenst te houden.

Paragraaf III: Nieuwe versies c.q. updates

Artikel 9. Nieuwe versies c.q. updates software

1. Stratech stelt binnen de daartoe gesloten overeenkomst nieuwe versies c.q. updates van de software ter beschikking.
2. Stratech is gerechtigd de software door te ontwikkelen, te verbeteren of (wezenlijke) wettelijke aanpassingen door te voeren met als doel dat die wijzigingen de kwaliteit van de software ten goede komen. Stratech is niet verplicht om alle functionele mogelijkheden van de software over te nemen in de nieuwe versie c.q. update maar de functionaliteit van nieuwe versie c.q. update van de software is minimaal gelijkwaardig aan de software. Stratech stelt deze nieuwe versies en updates van de software ter beschikking aan opdrachtgever binnen de overeenkomst.
3. Nieuwe versies en updates van de software houden kleine aanpassingen, uitbreidingen en verbeteringen in. Voor een verandering ten gevolge van wijzigingen in de regelgeving, wetgeving, et cetera waardoor de software moet worden uitgebreid of aangepast kan Stratech de daarmee gepaard gaande kosten aan opdrachtgever in rekening brengen, tenzij van opdrachtgever in redelijkheid en billijkheid voortzetting van de overeenkomst niet kan worden gevergd.

In dat geval heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om binnen 7 dagen na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van Stratech van de betreffende kostenverhoging de overeenkomst aangetekend schriftelijk te beëindigen. In dat geval eindigt de overeenkomst vanaf het moment dat de kostenverhoging zou zijn ingegaan.

4. Stratech zal minimaal één keer per kalenderjaar een nieuwe versie c.q. update verstrekken.

Paragraaf IV: Hosting

Artikel 10. Algemeen

1. Indien in de overeenkomst is overeengekomen dat opdrachtgever voor de software gebruik maakt van de hostingomgeving, gelden de voorwaarden hosting zoals omschreven in deze paragraaf. In geval van hosting kunnen ook bepaalde onderdelen van de software On-Premise ter beschikking worden gesteld. Daarvoor gelden dan tevens de overige bepalingen uit deze Software Voorwaarden Stratech.
2. Stratech zorgt ten behoeve van opdrachtgever voor de installatie van de overeengekomen onderdelen van de software in de hostingomgeving.
3. Opdrachtgever heeft toegang tot de software en de bijbehorende gegevens in de hostingomgeving gedurende de looptijd van de overeenkomst.
4. Stratech zal opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de verwerking van nieuwe versies c.q. updates voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de hostingomgeving, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Stratech.
5. Indien het gebruiksrecht van (van één of meerdere onderdelen van) de software eindigt, zoals bedoeld in artikel 3 van deze Software Voorwaarden Stratech, eindigt ook automatisch het recht van gebruik van de hostingomgeving (voor de betreffende onderdelen van de software).
6. Het is opdrachtgever niet toegestaan de hostingomgeving, waartoe gebruikers toegang krijgen door middel van aanmeldgegevens, te gebruiken ten behoeve van enig andere (rechts)persoon dan opdrachtgever en haar medewerkers. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de hostingdienst te gebruiken voor of door meer dan het in de overeenkomst genoemde aantal gebruikers.
7. Indien Stratech op grond van het bepaalde in artikel 9 lid 4 van de Algemene Voorwaarden Stratech de toegang tot de hostingomgeving heeft geblokkeerd, geldt het volgende. De opdrachtgever kan Stratech verzoeken de toegang tot de hostingomgeving, welke conform de vorige volzin is geblokkeerd, gedurende de looptijd van de overeenkomst te laten reactiveren tegen betaling van een afzonderlijke vergoeding en na betaling van het volledige op grond van de overeenkomst aan Stratech verschuldigde bedrag. Stratech is gerechtigd vooruitbetaling te vorderen van de herstellkosten en een voorschot op vergoedingen als bedoeld in de overeenkomst alvorens de toegang als bedoeld in de vorige zin te herstellen, een en ander onverminderd de aanspraken van Stratech uit hoofde van de toepasselijke Algemene Voorwaarden Stratech.
8. Indien de hostingomgeving niet conform lid 7 van dit artikel wordt gereactiveerd, kan opdrachtgever op geen enkele wijze meer gebruik maken van de hostingomgeving. Dit ontslaat opdrachtgever echter niet van het nakomen van alle contractuele verplichtingen gedurende de looptijd van de overeenkomst jegens Stratech, waaronder het voldoen van alle verschuldigde vergoedingen, tot het einde van de in de overeenkomst vastgelegde periode voor de hosting. Na afloop van de overeengekomen periode wordt de overeenkomst voor de hosting derhalve automatisch van rechtswege beëindigd.

Artikel 11. Onderhoud en garantie

1. De software wordt voor opdrachtgever gehost op systemen bij professionele Nederlandse datacenters (hostingpartners).
2. Stratech controleert en onderhoudt de hostingomgeving en spant zich er voor in dat de capaciteit zodanig is dat normaal gebruik waar mogelijk niet leidt tot storingen.
3. Stratech is gerechtigd naar eigen inzicht wijzigingen aan te brengen in de hostingomgeving of over te stappen naar een andere hostingpartner.
4. Stratech verstrekt geen garantie op de hostingomgeving, maar zal zich inspannen op eerste melding van opdrachtgever alle haar redelijkerwijs ten dienste staande middelen in te schakelen teneinde eventuele storingen en/of gebreken in de hostingomgeving waar mogelijk zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op te lossen.
5. Stratech verricht periodiek onderhoud aan de hostingomgeving. Gedurende de periode van onderhoud is de hostingomgeving voor opdrachtgever niet toegankelijk. Waar redelijkerwijs mogelijk zal onderhoud worden uitgevoerd buiten kantooruren. Indien noodzakelijk zal onderhoud ook tijdens kantooruren worden uitgevoerd. Opdrachtgever wordt er vooraf door Stratech over geïnformeerd dat, en wanneer, onderhoud zal plaatsvinden.
6. Stratech spant zich er voor in dat er dagelijks een back-up wordt gemaakt van de gegevens die opdrachtgever middels de software op de hostingomgeving heeft ingevoerd, maar draagt geen enkele aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.
Voor de back-up geldt een bewaarhistorie van maximaal 3 maanden volgens het back-up – rotatieschema zoals Stratech dat hanteert, met inachtneming van het bepaalde in de Privacy Voorwaarden Stratech voor wat betreft het bewaren van persoonsgegevens.
Indien opdrachtgever Stratech in voorkomend geval verzoekt een back-up terug te plaatsen, spant Stratech zich er voor in de op dat moment beschikbare meest recente back-up zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk terug te plaatsen. De kosten hiervan worden aan opdrachtgever doorbelast tegen de dan geldende tarieven van Stratech.
7. Stratech spant zich er voor in dat de gegevens die opdrachtgever middels de software op de hostingomgeving heeft ingevoerd zo goed als redelijkerwijs mogelijk worden beveiligd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging door niet-gebruikers.
8. Indien opdrachtgever gebruik maakt van de hostingomgeving, zal Stratech periodiek op de hostingomgeving voor opdrachtgever nieuwe versies c.q. updates van de software installeren.
9. Met inachtneming van het bepaalde in lid 3 van artikel 6 en het bepaalde in de Privacy Voorwaarden Stratech vermijdt Stratech het inzien van de gegevens die opdrachtgever middels de software in de hostingomgeving heeft geplaatst, en stelt zij geen gegevens ter beschikking aan derden, tenzij Stratech of diens hostingpartner hiertoe bij of krachtens de wet, rechterlijke uitspraak of anderszins verplicht is.

Artikel 12. Technische beveiliging

1. Stratech draagt zorg voor een adequate beveiliging van de beschikbaar gestelde software op de hostingomgeving, waarbij haar inspanning is gebaseerd op:
 - wat redelijk is tegen de achtergrond van de stand der techniek,
 - de gevoeligheid van de in hostingomgeving opgeslagen gegevens,
 - de hoogte van de voor de ter beschikkingstelling ontvangen vergoeding;
 - een en ander zonder dat door de inspanningen van Stratech de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever wordt weggenomen voor afdoende beveiliging van diens eigen systemen, gegevens (waaronder persoonsgegevens) en andere al dan niet gevoelige (bedrijfs)informatie.

2. Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de gegevens, die hen in het kader van deze voorwaarden m.b.t. de hosting over en weer dan wel via derden worden verstrekt, adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om van de andere partij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de gegevens zijn verstrekt.
3. Stratech of een door Stratech ingeschakelde derde verzorgt in het kader van deze voorwaarden m.b.t. de hosting het beheer van de hostingomgeving en de software op de hostingomgeving.
4. Indien gegevens van opdrachtgever verloren gaan of beschadigd raken ten gevolge van het eigen onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik van de software op de hostingomgeving door of vanwege opdrachtgever, is Stratech nimmer gehouden tot herstel van hierdoor verloren gegane of beschadigde gegevens of vergoeding van hierdoor veroorzaakte schade. Wel zal Stratech zorg dragen voor het terugzetten van de meest recente back-up van de software op de hostingomgeving. De kosten voor deze recovery worden tegen de dan geldende tarieven van Stratech bij opdrachtgever in rekening gebracht.
5. Stratech is niet aansprakelijk voor fouten veroorzaakt door de migratie van gegevens naar de software op de hostingomgeving. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens.

Artikel 13. Uitsluiting

Behoudens hetgeen uitdrukkelijk in de overeenkomst voor de hostingomgeving is opgenomen, gelden geen andere of nadere garanties, toezeggingen, voorwaarden met betrekking tot de hostingomgeving en wijst Stratech alle andere garanties, toezeggingen of voorwaarden af, hetzij expliciet, impliciet of krachtens de wet.

Artikel 14. Toegang software

1. Om toegang te verkrijgen tot de via hosting beschikbaar gestelde software dienen gebruikers van opdrachtgever te beschikken over aanmeldgegevens. Stratech verschaft opdrachtgever initiële aanmeldgegevens.
2. Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat elke gebruiker zorgvuldig omgaat met de aanmeldgegevens. Opdrachtgever en gebruikers zijn ten aanzien van de aanmeldgegevens verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten ten opzichte van een ieder. Opdrachtgever is aansprakelijk voor het gebruik van de aanmeldgegevens. Alle handelingen van de gebruikers te dier zake zijn voor rekening en risico van opdrachtgever.
3. Indien Stratech constateert, of redelijke gronden heeft om te vermoeden, dat onbevoegden gebruik maken of gebruik kunnen maken van de software op de hostingomgeving, of indien Stratech van een zodanig gebruik schriftelijk, digitaal of mondeling op de hoogte wordt gesteld, is Stratech gerechtigd de toegang tot de software op de hostingomgeving onmiddellijk te blokkeren, zonder dat Stratech ter zake jegens opdrachtgever op enigerlei wijze schadelijk is. Stratech brengt opdrachtgever van een dergelijke blokkering op de hoogte.
4. In het geval dat, in het kader van de in het voorgaande lid bedoelde blokkade, aanmeldgegevens onbruikbaar zijn geworden, stelt Stratech zo spoedig mogelijk vervangende initiële aanmeldgegevens ter beschikking aan opdrachtgever. Stratech is gerechtigd de aan blokkering en vervanging verbonden kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever.

Paragraaf V: Eigendom van gegevens

Artikel 15. Eigendom van gegevens

1. Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de gegevens, met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 lid 3 van deze Software Voorwaarden Stratech. Opdrachtgever bepaalt zelf welke gegevens door gebruikers in de software worden verwerkt. Voor de nakoming van wettelijke bewaarplichten c.q. bewaartermijnen van de gegevens blijft opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk. Stratech aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst kan opdrachtgever aan Stratech éénmalig, binnen één maand na het einde van het gebruiksrecht, verzoeken om de bij Stratech beschikbare gegevens, waaronder persoonsgegevens, op kosten van opdrachtgever aan opdrachtgever in een door Stratech te bepalen formaat te verstrekken respectievelijk terug te bezorgen op een door Stratech te bepalen gegevensdrager of door middel van elektronische overdracht. Na het verstrijken van genoemde termijn van één maand na het einde van de overeenkomst, zullen de gegevens, waaronder persoonsgegevens, worden verwijderd door Stratech.

Paragraaf VI: Verplichtingen opdrachtgever

Artikel 16. Verplichtingen opdrachtgever algemeen

1. Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor zorgvuldig en oordeelkundig gebruik van de software binnen de kaders van het verleende gebruiksrecht, de voorschriften en de mededelingen van Stratech en deze Software Voorwaarden Stratech. Hieronder wordt onder andere verstaan het verzorgen van een goede inrichting van de software en een goede bijbehorende inrichting van de werkprocessen en organisatie van opdrachtgever.
2. De apparatuur en het netwerk waarop de software is geïnstalleerd en/of gebruikt dient te worden, moeten voldoen aan de minimale (systeem)eisen, zoals gespecificeerd op het klantenportaal of andere digitale communicatiemiddelen van Stratech.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goede werking van de apparatuur en het netwerk waarop de software geïnstalleerd dient te worden / is geïnstalleerd, respectievelijk voor het optimaal functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de hostingomgeving. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, aanvaardt Stratech geen enkele aansprakelijkheid voor het als gevolg daarvan niet naar behoren kunnen installeren en/of voor het niet (goed) functioneren van (onderdelen van) de software en de hostingomgeving.
4. Opdrachtgever verplicht zich te voorzien in een zorgvuldig beheer en gebruik van de software, onder meer door te voorzien in adequate beveiliging en door geen gebruik te maken van inferieure materialen, producten, software van derden, die de werking van de software nadelig kunnen beïnvloeden.

Artikel 17. Verplichtingen opdrachtgever On-Premise

1. Indien de software door opdrachtgever On-Premise wordt gebruikt gelden de (ten opzichte van artikel 16) aanvullende voorwaarden zoals weergegeven in het onderhavige artikel.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het installeren van (nieuwe) versies c.q. updates op de apparatuur en het netwerk van opdrachtgever. Indien Stratech opdrachtgever hierbij ondersteunt is Stratech gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen aan opdrachtgever volgens de dan geldende tarieven en condities van Stratech.

3. Opdrachtgever verplicht zich te voorzien in een zorgvuldig beheer en gebruik van de software, onder meer door regelmatig back-ups te maken.
4. Opdrachtgever is voor het verkrijgen van service en de stand-by dienst zoals bedoeld in paragraaf VII en VIII van deze Software Voorwaarden Stratech verplicht de ter beschikking gestelde nieuwe versies c.q. updates van de software te installeren binnen de door Stratech aangegeven periode. Indien van opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden verlangd de nieuwe versie c.q. update terstond te installeren, is opdrachtgever gehouden zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk hiertoe alsnog over te gaan.
5. Indien opdrachtgever de meest recente versie c.q. update van de software niet binnen de door Stratech aangegeven periode wenst te (laten) installeren en niet beschikt over de op één na meest recente versie c.q. update van de software, vervallen alle aanspraken van opdrachtgever op service, onderhoud en stand-by dienst en heeft Stratech het recht haar verplichtingen uit de overeenkomst, de Algemene Voorwaarden Stratech en deze Software Voorwaarden Stratech voor onbepaalde tijd op te schorten, in elk geval tot het moment dat opdrachtgever de meest recente versie c.q. update van de software heeft geïnstalleerd dan wel heeft laten installeren. Stratech heeft geen enkele verplichting uit hoofde van deze Software Voorwaarden Stratech ter zake storingen en gebreken welke (vermoedelijk) zijn verholpen met de verstrekking van een nieuwe(re) versie c.q. update van de software, zolang de betreffende nieuwe(re) versie c.q. update niet door opdrachtgever is geïnstalleerd.

Artikel 18. Verplichtingen opdrachtgever hosting

1. Indien de software door opdrachtgever in de hostingomgeving wordt gebruikt, gelden de (ten opzichte van artikel 16) aanvullende voorwaarden zoals benoemd in het onderhavige artikel.
2. Opdrachtgever zal op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) Stratech bij het gebruik van de hostingomgeving, een en ander ter uitsluitende beoordeling van Stratech. Het is opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) Stratech.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan de hostingomgeving te gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen, de overeenkomst en/of voorwaarden van de hosting.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens die hij middels de software op de hostingomgeving heeft geplaatst. Opdrachtgever zal enkel gegevens op de hostingomgeving plaatsen voor zover dat past binnen het doel van de overeenkomst en het beoogde gebruik van de software op de hostingomgeving. Elk ander gebruik, waaronder (maar daartoe niet beperkt) het gebruik van gegevens in strijd met de wet of de goede zeden, is uitdrukkelijk niet toegestaan. Opdrachtgever vrijwaart Stratech voor alle aanspraken van derden ter zake.
5. Op de hostingomgeving is de 'Fair Use Policy' van toepassing. Hieronder wordt verstaan dat opdrachtgever gebruik mag maken van de hostingomgeving, maar dat excessief gebruik/belasting van de beschikbare opslagruimte, bandbreedte, rekenkracht, ondersteuning door Stratech, et cetera niet is toegestaan en niet mag leiden tot stijging van kosten voor Stratech in relatie tot de overeenkomst, vertraging van de hostingomgeving en/of tot het schaden van de belangen van Stratech. Bij overtreding van de 'Fair Use Policy' heeft Stratech te allen tijde het recht een aanvullende vergoeding te vragen conform de dan geldende tarieven en condities van Stratech (welke alsdan door opdrachtgever verschuldigd zal zijn).
6. Stratech is gerechtigd om in het geval van excessief dataverkeer limieten te stellen, individueel dan wel algemeen, en daarvoor de nodige (technische) maatregelen te treffen.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen teneinde zijn apparatuur, software en (internet) verbindingen te beschermen tegen virussen,

computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik. Indien opdrachtgever hiermee in gebreke blijft waardoor Stratech schade wordt berokkend, zal de schade op opdrachtgever worden verhaald.

8. Opdrachtgever zal Stratech alle informatie en medewerking verschaffen die Stratech nodig heeft voor de instandhouding van de hostingomgeving.

Artikel 19. Verplichtingen van de opdrachtgever m.b.t. service

1. Hoofdgebruiker van opdrachtgever draagt er zorg voor dat de gebruikers van de software voldoende zijn opgeleid en getraind voor normaal gebruik van de software en derhalve voldoende bekend zijn met de werking ervan. Indien blijkt dat een gebruiker onvoldoend opgeleid en getraind is dan is Stratech gerechtigd de service richting de betreffende gebruiker te weigeren c.q. op te schorten.
2. Opdrachtgever is jegens Stratech verantwoordelijk voor de nakoming van de wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Telecommunicatiewet en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter zake het via een elektronisch communicatienetwerk opslaan van gegevens van klanten van opdrachtgever in randapparatuur van de betreffende klant of het verkrijgen van toegang tot bedoelde gegevens (zogenaamde "Cookiewet"). Opdrachtgever vrijwaart Stratech en toeleveranciers voor eventuele aanspraken van derden ter zake.

Paragraaf VII: Service

Artikel 20. Algemeen

1. Stratech draagt krachtens de daartoe gesloten overeenkomst zorg voor service aan opdrachtgever, conform de bepalingen van de voorwaarden in deze paragraaf, gedurende de periode als benoemd in de overeenkomst.
2. Stratech verleent alleen service voor die onderdelen van de software waarvoor door Stratech aan opdrachtgever binnen de betreffende overeenkomst een gebruiksrecht is verleend.
3. Indien Stratech op verzoek van opdrachtgever servicewerkzaamheden verricht op locatie van opdrachtgever, is Stratech gerechtigd de hiermee gepaard gaande kosten in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven en condities van Stratech.
4. Stratech zal zich ervoor inspannen de service als bedoeld in dit artikel adequaat te verrichten, maar staat niet in voor de juistheid en volledigheid ervan. Stratech aanvaardt ter zake geen aansprakelijkheid.
5. Opdrachtgever biedt Stratech toegang tot de apparatuur of het netwerk waarop de software is geïnstalleerd en/of wordt gebruikt indien dit naar het oordeel van Stratech noodzakelijk is om tot een oplossing van het vraagstuk te komen waarvoor de opdrachtgever een melding heeft gedaan. In het kader van het leveren van de in deze paragraaf vermelde service, is Stratech gerechtigd de gegevens van opdrachtgever in te zien, voor zover nodig in het kader van het verlenen van bedoelde service.

Artikel 21. Meldingen

1. Meldingen voor service worden bij voorkeur in het klantenportaal gedaan of indien de situatie dit vraagt ook telefonisch.

2. Stratech is gerechtigd om kosten in rekening te brengen voor een melding voor service aan opdrachtgever, indien daar naar het uitsluitend oordeel van Stratech aanleiding toe bestaat, bijvoorbeeld – maar daartoe niet beperkt – in het geval waarin opdrachtgever buitenproportioneel en/of onterecht gebruik maakt van de digitale of telefonische ondersteuning door Stratech en/of wanneer de betreffende gebruiker onvoldoende is opgeleid en/of niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 22 lid 2.
3. Opdrachtgever zal Stratech, alsmede door Stratech ingeschakelde derden, toegang verschaffen tot de software en hen toestaan daarin wijzigingen aan te brengen indien dit naar hun oordeel nodig is voor het oplossen van de melding.
4. Meldingen via het klantenportaal kunnen 24/7 worden doorgegeven.
5. Het verlenen van ondersteuning en het oplossen van storingen en gebreken zoals bedoeld in artikel 22 en 23 vindt uitsluitend plaats op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur, behoudens tijden en dagen waarop Stratech gesloten is.

Artikel 22. Ondersteuning

1. De melding voor service als bedoeld in dit artikel omvat ondersteuning waarbij Stratech zorgt voor het desgevraagd beantwoorden van vragen van gebruikers van opdrachtgever uitsluitend ter zake de functionele werkzaamheid van de ter beschikking gestelde software of de beschikbaar gestelde hostingomgeving. Onder service als bedoeld in dit artikel wordt uitdrukkelijk niet verstaan ondersteuning met als doel het wijzigen van de inrichting van de software.
2. Een melding voor ondersteuning kan uitsluitend worden gedaan indien opdrachtgever, respectievelijk de gebruiker, eerst de documentatie, veel gestelde vragen en overige beschikbare informatie in het klantenportaal heeft geraadpleegd en gebleken is dat die informatie voor de afwikkeling van de melding, respectievelijk de beantwoording van de vraag van opdrachtgever, niet toereikend is.
3. De gebruikers van de software en/of de hostingomgeving worden geacht kennis te hebben van de toepassingsmogelijkheden, onder meer door raadpleging van het klantenportaal en het volgen van één of meer opleidingen. Onder service als bedoeld in dit artikel wordt niet verstaan het uitleggen van (of beantwoorden van vragen over) de toepassingsmogelijkheden van de software of de hostingomgeving, welke uitleg de gebruikers ook hadden kunnen verkrijgen door raadpleging het klantenportaal, de documentatie, veel gestelde vragen en/of het volgen van opleidingen.

Artikel 23. Storingen en gebreken

1. De melding voor service als bedoeld in dit artikel omvat het doorgeven van een storing of gebrek met betrekking tot het functioneren van de software en/of de hostingomgeving.
2. Stratech tracht naar beste vermogen onvolkomenheden in de software te herstellen. Onder onvolkomenheden worden verstaan de in de software voorkomende storingen en gebreken, alsmede alle tijdens het gebruik van de software geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan in het klantenportaal of andere digitale communicatiemiddelen van Stratech toegeschreven eigenschappen en functies zoals bedoeld in artikel 4 lid 1, voor zover niet veroorzaakt door ondeskundige of onzorgvuldige handelingen van opdrachtgever of derden.

3. Stratech tracht naar beste vermogen onvolkomenheden in de hostingomgeving te herstellen. Onder onvolkomenheden worden verstaan de in de hostingomgeving voorkomende storingen en gebreken, alsmede alle tijdens het gebruik van de hostingomgeving geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan in het klantenportaal of andere digitale communicatiemiddelen van Stratech toegeschreven eigenschappen en functies, voor zover niet veroorzaakt door ondeskundige of onzorgvuldige handelingen van opdrachtgever of derden of door storingen in de internet- en/of telefoonverbinding, door virussen of fouten/gebreken in apparatuur waarvan opdrachtgever gebruik maakt.
4. Teneinde Stratech in staat te stellen haar serviceverplichtingen na te komen, is opdrachtgever verplicht om in de software of hostingomgeving geconstateerde storingen en gebreken na constatering zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk door middel van een melding via het klantenportaal, gedocumenteerd aan Stratech te melden, bij gebreke waarvan opdrachtgever geen aanspraak kan maken op service van Stratech. Indien dit voor het verhelpen van de storingen en gebreken in de software of hostingomgeving nodig is, stelt opdrachtgever zijn apparatuur en/of netwerk of een deel daarvan op redelijke tijdstippen en gedurende redelijke tijd kosteloos aan Stratech ter beschikking.
5. Indien sprake is van storingen of gebreken spant Stratech zich in binnen de responsetijden, als bedoeld in dit artikel, en indien mogelijk op de kortst mogelijke termijn de servicewerkzaamheden aan te vangen. Onder responsetijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een gebrek of storing en de streeftijd waarbinnen Stratech de service aanvangt. Meldingen van storingen of gebreken van opdrachtgever worden ter uitsluitende beoordeling van Stratech onderverdeeld in de volgende categorieën:
 - categorie 1:
de software of de hostingomgeving is onbruikbaar en functioneert in het geheel niet meer;
 - categorie 2:
de software of de hostingomgeving is beperkt bruikbaar, waarbij bepaalde essentiële functies niet kunnen worden gebruikt;
 - categorie 3:
een niet-wezenlijk probleem in de software of de hostingomgeving waarbij essentiële functies bruikbaar zijn en waarbij een hinderlijk ongemak optreedt door vermindering van de functionaliteit of door een vertraagde werking ervan;
 - categorie 4:
een probleem dat als zodanig geen directe invloed heeft op de wezenlijke functionaliteit van de software of de hostingomgeving.De responsetijden gelden binnen de werkuren zoals omschreven in artikel 21 lid 6 . De responsetijden zijn vanaf het moment van ontvangst van de melding, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:
 - categorie 1: 4 uur;
 - categorie 2: 8 uur;
 - categorie 3: 2 dagen;
 - categorie 4: 4 dagen.
6. Stratech kan de kosten van herstel aan opdrachtgever, alsmede de onderzoekskosten in rekening brengen in geval de storing is ontstaan door gebruiksfouten van opdrachtgever, ondeskundig en/of onoordeelkundig handelen van opdrachtgever en/of derden en door andere niet aan Stratech toe te rekenen oorzaken of doordat de software door anderen dan door Stratech of door Stratech ingeschakelde derden is gewijzigd of wordt onderhouden. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven en condities van Stratech. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder service.

Artikel 24. Service op locatie

Indien Stratech in dringende gevallen op verzoek van opdrachtgever servicewerkzaamheden verricht op de locatie van opdrachtgever, is Stratech gerechtigd de hiermee gepaard gaande kosten in rekening te brengen conform de Diensten Voorwaarden Stratech of de Diensten Voorwaarden Stratech-RCS Enterprise.

Paragraaf VIII: Stand-by Dienst

Artikel 25. Algemeen

1. De bepalingen in deze paragraaf zijn van toepassing indien het gebruik van de stand-by dienst van Stratech is overeengekomen.
2. De stand-by dienst is standaard inbegrepen indien opdrachtgever voor de software gebruik maakt van de hostingomgeving.
3. De stand-by dienst kan als aanvullende dienst worden afgenomen indien de software On-Premise wordt gebruikt door opdrachtgever.

Artikel 26. Voorwaarden Stand-by Dienst Stratech

1. De stand-by dienst omvat uitsluitend telefonische meldingen voor service waarbij Stratech zorgt voor het desgevraagd beantwoorden van vragen bij storingen en gebreken van de software en/of hostingomgeving betreffende meldingen van categorie 1 en 2 zoals genoemd in artikel 23 lid 5.
2. De meldingen als bedoeld in lid 1 vinden uitsluitend plaats op werkdagen van 7:00 uur tot 8:30 uur en van 17:00 uur tot 22:00 uur en in de weekenden en op feestdagen van 9:00 uur tot 22:00 uur.
3. De responsetijden van Stratech voor de stand-by dienst gelden binnen de uren zoals omschreven in lid 2. De responsetijden zijn vanaf het moment van ontvangst van de melding, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:
 - categorie 1: 0,5 uur;
 - categorie 2: 2,0 uur.
4. Indien het afhandelen van de melding niet kan worden volbracht binnen de uren zoals vermeld in lid 3, zal de melding conform het bepaalde in artikel 23 worden afgewikkeld.

Paragraaf IX: Wijzigingen

Artikel 27. Wijziging voorwaarden

1. Voor bestaande overeenkomsten (zijnde de overeenkomsten met opdrachtgever die ten tijde van het van kracht worden van deze Software Voorwaarden Stratech van kracht zijn) vervangen deze Software Voorwaarden Stratech eerdere voorwaarden van Stratech, te weten:
 - Software Voorwaarden Stratech;
2. Specifieke afspraken in de bestaande overeenkomst tussen Stratech en opdrachtgever welke betrekking hebben op de eerdere voorwaarden zoals genoemd in lid 1 blijven van toepassing.

Deze Software Voorwaarden Stratech zijn ter hand gesteld aan opdrachtgever voorafgaand aan of ten tijde van het sluiten van de overeenkomst waarop deze Software Voorwaarden Stratech van toepassing zijn. De voorwaarden zijn ook na te lezen en te downloaden op de website van Stratech: www.stratech.nl.