Aanvullende Voorwaarden

Dienst Cloud Contact Center

juni 2012

AANVULLENDE VOORWAARDEN
Dienst Cloud Contact Center

© KPN B.V.
versie juni 2012

I N H O U D

ARTIKEL 1 DEFINITIES 2
ARTIKEL 2 ALGEMENE BEPALINGEN 2
ARTIKEL 3 ONDERWERP VAN DE OVEREENKOMST 2
ARTIKEL 4 OPLEVERING VAN DE DIENST CLOUD CONTACT CENTER 3
ARTIKEL 5 TOEGANG 3
ARTIKEL 6 GEGEVENS 3
ARTIKEL 7 (INTELLECTUEEL) EIGENDOM 3
ARTIKEL 8 BEHEER 3
ARTIKEL 9 VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER 4
ARTIKEL 10 VERGOEDINGEN 5
ARTIKEL 11 OPSCHORTING 5
ARTIKEL 12 BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST 5
ARTIKEL 13 BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS 6
ARTIKEL 14 WIJZIGING DIENST CLOUD CONTACT CENTER 6

ARTIKEL 01

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden:	de Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN.
Aanvullende Voorwaarden	de onderhavige aanvullende voorwaarden.
Andere Aanbieder:	de aanbieder(s) van telecommunicatiediensten of -netwerken in binnen- of buitenland, die bij de verlening van de Dienst Cloud Contact Center worden gebruikt.
Applicatie:	de programmatuur zoals beschreven in de Dienstbeschrijving waartoe Leverancier aan Gebruikers toegang verleent voor gebruik op de wijze zoals met Opdrachtgever is overeengekomen.
Content:	de door Opdrachtgever in een databank opgeslagen en - desgewenst – te onderhouden informatie van alle al dan niet plaatsgevonden contacten.
Dienst Cloud Contact Center:	de dienst van Leverancier, nader omschreven in de bij de Overeenkomst behorende Dienstbeschrijving.
Gebruiker:	Opdrachtgever en/of een Medewerker van Opdrachtgever die gemachtigd is om gebruik te maken van de Applicatie.
Gebruikersnaam:	een unieke identificatiecode van Gebruiker.
Leverancier:	alle Nederlandse dochterondernemingen van Koninklijke KPN N.V., waaronder maar niet daartoe beperkt KPN Corporate Market B.V. en KPN B.V.
Log-in Gegevens:	een uitsluitend voor Gebruiker bestemde code, bestaande uit een Gebruikersnaam en een Password, waarmee toegang kan worden verkregen tot de Applicatie op de Site.
Opdrachtgever:	degene die handelt in de uitoefening van beroep op bedrijf met wie Leverancier een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en Diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
Overeenkomst:	de overeenkomst met daarbij behorende bijlagen (inclusief de Aanvullende Voorwaarden) tussen Partijen voor de Dienst Cloud Contact Center.
Partij(en):	de Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk (“Partij”) dan wel gezamenlijk (“Partijen”).
Password:	een unieke toegangscode van Gebruiker.
Randapparatuur:	de apparatuur en/of programmatuur die Opdrachtgever gebruikt voor de Dienst Cloud Contact Center.
Site:	de website van Leverancier die, via een unieke, klantspecifieke url en Log-in Gegevens, toegang geeft aan Gebruikers tot de Applicatie ten behoeve van de Dienst Cloud Contact Center.
Toeleverancier:	de toeleverancier(s) waarvan Leverancier gebruik maakt voor de Dienst Cloud Contact Center

ARTIKEL 02

ALGEMENE BEPALINGEN

2.1 Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden.

ARTIKEL 03

ONDERWERP VAN DE OVEREENKOMST

3.1 De Dienst Cloud Contact Center houdt in het aan Opdrachtgever, op de overeengekomen wijze, beschikbaar stellen van en toegang verlenen tot de Applicatie op de Site waarbij Opdrachtgever de beschikking krijgt over alle door Opdrachtgever afgenomen contact center functies ten behoeve van de (interne) bedrijfsvoering op het gebied van het verwerken van klantinteracties over verschillende klantcontactkanalen. Hiertoe verleent Leverancier Opdrachtgever het niet-exclusieve recht om de Applicatie te gebruiken voor het overeengekomen aantal Gebruikers en voor de klantspecifieke situatie.

3.2 Leverancier zal Opdrachtgever de Dienst Cloud Contact Center verlenen zoals gespecificeerd in de Dienstbeschrijving, onder de overeengekomen voorwaarden en tarieven.

3.3 Opdrachtgever kan het initieel aantal overeengekomen Gebruikers, na afstemming met Leverancier, maandelijks wijzigen.

3.4 Leverancier kan de beschikbaarheid van de Dienst Cloud Contact Center niet te allen tijde garanderen.

3.5 Voor de werking van de Dienst Cloud Contact Center is Leverancier mede afhankelijk van Andere Aanbieders. Leverancier kan geen verantwoordelijkheid dragen voor het functioneren van de door Andere Aanbieders gebruikte telecommunicatienetwerken of voor de door hen geboden dienstverlening.

OPLEVERING VAN DE DIENST CLOUD CONTACT CENTER

04 ARTIKEL

4.1 Leverancier zal zich inspannen om de Dienst Cloud Contact Center op de overeengekomen datum op te leveren en vanaf dan beschikbaar te stellen.

4.2 De Dienst Cloud Contact Center wordt opgeleverd op de overeengekomen wijze.

4.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de installatie en de beschikbaarheid van door hem (noodzakelijk) gebruikte (rand)apparatuur en/of software en andere specifieke voorzieningen.

4.4 Opdrachtgever draagt zorg voor een goede internetverbinding en voor (tijdige) aansluiting van de voor het gebruik van de Dienst Cloud Contact Center benodigde Randapparatuur. De apparatuur en/of software danwel andere specifieke voorzieningen waarover Opdrachtgever binnen zijn netwerkomgeving dient te beschikken om gebruik te kunnen maken van de Dienst Cloud Contact Center dienen te voldoen aan de door Leverancier aangegeven technische eisen en specificaties.

TOEGANG

05 ARTIKEL

5.1 Opdrachtgever zal de Gebruikersnaam en/of het Password voor toegang tot de Site gebruiken op de overeengekomen wijze en conform het overeengekomen gebruik.

5.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor al het gebruik dat met behulp van de Gebruikersnaam en/of het Password wordt gemaakt.

GEGEVENS

06 ARTIKEL

6.1 De gegevens die Opdrachtgever middels de Applicatie heeft ingevoerd en/of die door het gebruik van de Applicatie (automatisch) zijn opgeslagen, komen terecht in een databank die onder beheer van Leverancier staat.

6.2 Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de door of vanwege haar gebruik ingevoerde en opgeslagen gegevens.

6.3 Opdrachtgever dient regelmatig een back-up te maken van alle gegevens die middels de Applicatie zijn ingevoerd. Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor kosten van reproductie van verminkte of verloren gegane gegevens en evenmin voor (gevolg)schade of gederfde winsten van Opdrachtgever.

6.4 Tot 15 dagen na het einde van de Overeenkomst kan Opdrachtgever Leverancier verzoeken, tegen betaling van een vergoeding, hem een kopie van de gegevens te doen toekomen op CD / DVD dan wel op papier.

(INTELLECTUEEL) EIGENDOM

07 ARTIKEL

7.1 De Overeenkomst strekt niet tot de overdracht van (intellectuele) eigendomsrechten.

BEHEER

08 ARTIKEL

8.1 Leverancier zal zich inspannen om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de Site aan Opdrachtgever te bieden. Leverancier garandeert niet dat de Site altijd beschikbaar en bereikbaar is.

8.2 Opdrachtgever draagt zorg voor het onderhoud van de Dienst Cloud Contact Center en de Site.

8.3 Leverancier heeft het recht de Dienst Cloud Contact Center tijdelijk op te schorten wanneer dit nodig is voor een door te voeren wijziging, in verband met preventief en/of correctief onderhoud of vanwege een vanuit het Internet komend onheil. Leverancier zal ernaar streven, in geval van een door te voeren wijziging of preventief onderhoud, die niet onder regulier onderhoud valt, Opdrachtgever 24 uur van tevoren via een elektronisch bericht op

de hoogte te stellen. In alle andere gevallen streeft Leverancier ernaar Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.

8.4 Leverancier heeft het recht en de plicht alle maatregelen te treffen om storingen in het functioneren van de Dienst Cloud Contact Center te voorkomen en/of op te heffen.

8.5 Leverancier is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedures van de Dienst Cloud Contact Center. Wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever bekend worden gemaakt. Kosten die uit genoemde wijzigingen voor Opdrachtgever voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtgever.

8.6 Leverancier heeft het recht de toegang tot de Site van Opdrachtgever te blokkeren of maatregelen te treffen ter voorkoming van (verdere) verspreiding van Content of andere informatie indien Leverancier een ernstig vermoeden heeft dat de inhoud, openbaarmaking en/of verspreiding van de desbetreffende Content of andere informatie of het aanbod of gebruik van de desbetreffende Content of andere informatie strafbaar, dan wel jegens derden onrechtmatig kan zijn, of het gebruik dat van de Site wordt gemaakt anderszins in strijd is met de Overeenkomst.

ARTIKEL 09

VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER

9.1 Opdrachtgever zal op zorgvuldige wijze gebruik maken van de Dienst Cloud Contact Center. Opdrachtgever zal daartoe de door Leverancier gestelde voorschriften en gegeven aanwijzingen met betrekking tot het gebruik van de Dienst Cloud Contact Center en de Site opvolgen.

9.2 Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker verwacht mag worden. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen aan de Dienst Cloud Contact Center en/of de Site.

9.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen ten einde zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.

9.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het door of vanwege Opdrachtgever gemaakte gebruik van de Dienst Cloud Contact Center. Opdrachtgever staat ervoor in dat het gebruik van de Dienst Cloud Contact Center, geen inbreuk maakt op (intellectuele) eigendomsrechten van derden of anderszins jegens derden onrechtmatig is, of dat de Dienst Cloud Contact Center gebruikt wordt voor handelingen of gedragingen die strafbaar of in strijd zijn met de wet.

9.5 Opdrachtgever zal de Dienst Cloud Contact Center zodanig gebruiken dat daardoor geen schade wordt toegebracht aan Leverancier en/of aan Leverancier gelieerde ondernemingen.

9.6 Het is Opdrachtgever in ieder geval verboden de Dienst Cloud Contact Center te gebruiken voor één van de volgende handelingen en gedragingen met als doel om overlast te veroorzaken aan derden, waarbij geldt dat onderstaande opsomming geenszins uitputtend is:
- spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden email en/of andersoortige (elektronische) contacten met dezelfde inhoud;
- email bombing: het versturen van één of meerdere zeer omvangrijke emailberichten, die worden verzonden om de elektronische postbussen van de ontvangers te frustreren;
- hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het Internet;
- mail relay: het verzenden van emailberichten via de mailserver van Leverancier en/of Toeleverancier.

9.7 Indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan verwachten dat de door hem verstrekte Content op of vanaf een bepaald tijdstip uitzonderlijk veel telefoon-, internet- en/of andersoortig verkeer zal genereren waarbij hinder kan worden veroorzaakt aan het overige telecommunicatieverkeer en/of de overige dienstverlening van Leverancier, is hij verplicht dit onverwijld aan Leverancier te melden en - in geval van telefonische melding - dit schriftelijk te bevestigen.

9.8 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat door of vanwege zijn gebruik van de Dienst Cloud Contact Center en/of Site geen software virussen worden verspreid. Indien een dergelijke verspreiding wel heeft plaatsgevonden zal Opdrachtgever de, aan het herstel en de overige schade verbonden, financiële gevolgen voor Leverancier en/of Toeleverancier voor zijn rekening nemen.

9.9 Indien de overige dienstverlening van Leverancier hinder ondervindt van de Randapparatuur is Opdrachtgever verplicht aan de door Leverancier te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen voor zijn rekening te nemen, onverminderd de aansprakelijkheid van Opdrachtgever voor door Leverancier geleden schade als bedoeld in artikel 13.1. Indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is, kan Leverancier de Dienst Cloud Contact Center zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk opschorten.

VERGOEDINGEN

10 ARTIKEL

10.1 Voor zover maandelijks verschuldigde bedragen niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen.

10.2 Indien Opdrachtgever bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen de hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan Leverancier, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan Contractant in rekening brengen. Leverancier zal Opdrachtgever meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart.

10.3 Vanaf de datum waarop Opdrachtgever in verzuim verkeert, is Leverancier gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen, alsmede de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Voor het verkrijgen van voldoening buiten rechte, zal in elk geval een bedrag van euro 250,- als kostenvergoeding verschuldigd zijn.

10.4 Indien er op grond van algemene of bijzondere feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, of indien hij in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, of indien hij geen vaste vestigingsplaats in Nederland heeft, is Leverancier gerechtigd van Opdrachtgever hetzij een borgstelling of bankgarantie te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.

10.5 Het bedrag van het in het voorgaande lid bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Opdrachtgever in redelijkheid over een periode van twaalf kalendermaanden verschuldigd zal zijn, tenzij anders wordt overeengekomen.

OPSCHORTING

11 ARTIKEL

11.1 In aanvulling op hetgeen is bepaald in de Algemene Leveringsvoorwaarden, is Leverancier gerechtigd de Dienst Cloud Contact Center op te schorten, indien Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst en/of de Aanvullende Voorwaarden jegens Leverancier niet nakomt. De opschorting zal worden opgeheven indien Opdrachtgever binnen een door Leverancier gestelde termijn zijn verplichtingen alsnog is nagekomen.

11.2 Leverancier is gerechtigd de Dienst Cloud Contact Center (gedeeltelijk) op te schorten ten behoeve van onderhoud. Leverancier zal Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk informeren, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

12 ARTIKEL

12.1 Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, binnen 15 dagen na het einde van de Overeenkomst, zal Leverancier de databank met de door Opdrachtgever opgeslagen informatie overdragen op de overeengekomen wijze. Indien Leverancier geen (tijdig) verzoek tot overdracht heeft ontvangen, is Leverancier gerechtigd de gegevens 30 dagen na het einde van de Overeenkomst te vernietigen.

ARTIKEL 13

BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

13.1 Leverancier draagt voor zover relevant in het kader van de Overeenkomst zorg voor rechtmatige verwerking van (persoons)gegevens in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Opdrachtgever draagt zorg voor de juistheid en volledigheid van de door hem in dit kader verstrekte (persoons)gegevens. Opdrachtgever staat er jegens Leverancier voor in dat de door hem in dit kader verstrekte gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden.

13.2 Leverancier zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens), zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.

13.3 Leverancier is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegd gegeven lasten tot aftappen.

ARTIKEL 14

WIJZIGING DIENST CLOUD CONTACT CENTER

14.1 Indien technische of bedrijfseconomische redenen of de Toeleverancier daartoe noodzaken is Leverancier gerechtigd de Dienst Cloud Contact Center te wijzigen.

14.2 Leverancier zal trachten een wijziging van de Dienst Cloud Contact Center uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van Opdrachtgever en de door hem gebruikte Randapparaten. Leverancier is daarbij mede afhankelijk van Toeleverancier. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever, zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan 3 maanden nadat deze is bekend gemaakt.