

ALGEMENE VOORWAARDEN voor software en diensten

Versie: 15/03/2026

Inhoudsopgave

1. Toepassingsgebied	1
1.1 Onderwerp	1
1.2 Toepassingsgebied	1
1.3 Inkoopvoorwaarden van de klant	1
1.4 Definities van begrippen	1
2. Contractafsluiting	2
2.1 Onderwerp van contract	2
2.2 Totstandkoming van een individuele overeenkomst	2
2.3 Afwijkende verklaring van aanvaarding van klant	2
2.4 Gebruiksvoorwaarden van derden	2
3. Beschikbaarstelling van software	2
3.1 Wijze van beschikbaarstelling	2
3.2 Softwarehuur	2
3.3 Software as a Service (SaaS)	3
3.4 Gebruikershandboek	3
3.5 Hybride gebruik	3
4. Functionaliteit en prestatiekenmerken	3
4.1 Functionaliteit van de standaard software	3
4.2 Individuele configuraties	3
4.3 Prestatiekenmerken Software as a Service	3
5. Speciale bepalingen voor Software as a Service	4
5.1 Beschikbaarheidsniveaus	4
5.2 Overdrachtspunt	4
5.3 Berekening van de beschikbaarheid	4
5.4 Service Credits bij inbreuken op de beschikbaarheid	5
5.5 Wijziging en uitbreiding van het serviceniveau	5
5.6 Dataportabiliteit	5
5.7 Ondersteunde exportformaten	6
5.8 Interoperabiliteit	6
5.9 Technische veiligheidsmaatregelen	6
5.10 Organisatorische veiligheidsmaatregelen	6
5.11 Toegangscontrole bij SaaS	6
5.12 Incident Response Management	6
5.13 Verantwoordelijkheden en communicatieverplichtingen	6
5.14 Gebruik van planningsgegevens voor productverbetering	7
5.14.1 Doel en omvang	7
5.14.2 Anonimisering en gegevensbescherming	7
5.14.3 Recht op bezwaar	7
5.14.4 Toepassingsgebied	7
6. Probleemoplossing en onderhoud	7
6.1 Softwarehuur	7
6.2 Software as a Service	7
6.2.1 Onderhoudsdiensten	7
6.2.2 Geplande onderhoudswerkzaamheden	7
6.2.3 Noodonderhoud	8
6.2.4 Hybride gebruik	8
6.3 Technische ondersteuning	8
6.3.1 Ondersteuning	8
6.3.2 Service-uren	8

6.4	Afhandeling van fouten en storingen	8
6.4.1	Fout- en storingscategorieën	8
6.4.2	Responstijden	9
6.4.3	Maatregelen voor het verhelpen van fouten en storingen	9
7.	Uitgesloten diensten	9
8.	Gebruiksrechten	9
8.1	Toekenning van rechten	9
8.2	Gebruiksomvang	10
8.2.1	Installatie in IT-omgeving van de klant (softwarehuur)	10
8.2.2	Software as a Service (SaaS)	10
8.2.3	Toegestane toepassingen	10
8.3	Gebruiksbeperkingen	10
8.3.1	Reverse engineering	10
8.3.2	Bewerking	10
8.3.3	Doorgifte	11
8.3.4	Overige beperkingen	11
9.	Gebruikscontrole	11
9.1	Licentievalidatie in IT-omgeving van de klant	11
9.2	Verbod tot omzeiling	11
9.3	Audit-recht	11
10.	Prijzen en betalingsvoorwaarden	12
10.1	Vergoeding beschikbaarstelling van software	12
10.2	Uitbreiding of beperking van de gebruiksparameters	12
10.3	Minimale looptijd en kortingen	12
10.4	Omzetbelasting	13
10.5	Betalingsvoorwaarden	13
10.6	Prijsaanpassing	13
10.7	Betalingsachterstand	13
11.	Plichten van de klant	14
11.1	Systeemeisen	14
11.1.1	Installatie in IT-omgeving van de klant	14
11.1.2	Software as a Service	14
11.2	Gegevensbeveiliging	14
11.2.1	Installatie in IT-omgeving van de klant	14
11.2.2	Software as a Service	15
11.3	Toegangsbeveiliging	15
11.3.1	Algemene plichten	15
11.3.2	Installatie in IT-omgeving van de klant	15
11.3.3	Software as a Service	15
11.4	Storingsmeldingen	16
11.4.1	Installatie in IT-omgeving van de klant	16
11.4.2	Software as a Service	16
11.5	Compliance	16
11.5.1	Algemene plichten	16
11.5.2	Gebruik van de standaard software in de IT-omgeving van de klant	16
11.5.3	Gebruik van de standaard software binnen het kader van Software as a Service	16
11.5.4	Hybride gebruik	17
11.6	IT-veiligheidsverplichtingen	17
11.6.1	Toegangsbeveiliging	17
11.6.2	Veiligheid van eindapparaten	17
11.6.3	IT-veiligheid bij de gegevensverwerking	17
11.6.4	Meldingsplicht	18
11.6.5	IT-veiligheid tijdens hybride gebruik	18

12. Looptijd en opzegging	18
12.1 Toepassingsgebied	18
12.2 Looptijd en normale opzegging	18
12.2.1 Installatie in IT-omgeving van de klant	18
12.2.2 Software as a Service	18
12.2.3 Hybride gebruik	19
12.3 Buitengewone opzegging	19
12.4 Belangrijke reden voor een buitengewone opzegging door CARAT	19
12.5 Kennisgeving van opzegging	20
12.6 Gevolgen van beëindiging	20
12.6.1 Installatie in IT-omgeving van de klant	20
12.6.2 Teruggave van gegevens bij Software as a Service	20
12.6.3 Exit-ondersteuningsdiensten door CARAT	20
13. Rechten van de klant bij gebreken	21
13.1 Toepassingsgebied	21
13.2 Definitie van gebrek	21
13.3 Melding van een gebrek	21
13.4 Verhelpen van een gebrek	21
13.5 Overige rechten bij gebreken	21
13.6 Uitsluiting van rechten bij gebreken	21
13.7 Verjaring	22
13.8 Aansprakelijkheid voor aanvankelijke gebreken	22
14. Aansprakelijkheid	22
14.1 Onbeperkte aansprakelijkheid	22
14.2 Aansprakelijkheid bij lichte nalatigheid	22
14.3 Beperking van de aansprakelijkheid bij lichte nalatigheid	22
14.4 Aansprakelijkheid voor gegevensverlies	23
14.4.1 Gebruik in IT-omgeving van de klant	23
14.4.2 Software as a Service	23
14.5 Verjaring	23
15. Aanvullende diensten	23
15.1 Doel en toepassingsgebied	23
15.2 Omvang van aanvullende diensten	23
15.3 Data en termijnen	23
15.4 Wettelijke kwalificatie van aanvullende diensten	23
15.5 Migratie- en transformatiediensten	23
15.6 Vergoeding voor aanvullende diensten	24
15.7 Medewerkingsplichten van de klant	24
15.8 Afnemen van werkprestaties	24
15.9 Wijzigingsproces (Change Request Management)	24
15.10 Gebrekkige aanvullende diensten	24
15.11 Aansprakelijkheid voor aanvullende diensten	25
15.12 Gebruiksrechten voor werkresultaten	25
15.12.1 Toepassingsgebied	25
15.12.2 Gebruiksrechten voor softwaregerelateerde werkresultaten	25
15.12.3 Gebruiksrechten voor zelfstandige werkresultaten	25
15.12.4 Voorbehoud van rechten	25
15.12.5 Gebruiksbeperkingen	25
15.12.6 Uitzonderingen	26
15.12.7 Afbakening ten opzichte van overdraagbare klantgegevens	26
15.12.8 Voorbehoud van rechten	26

15.13	Looptijd van de overeenkomst en opzegging van aanvullende diensten	26
15.13.1	Werkcontracten	26
15.13.2	Dienstcontracten	26
15.13.3	Buitengewone opzegging	26
15.13.4	Trainingen en workshops	27
15.13.5	Vorm van opzegging	27
15.13.6	Gevolgen van de annulering	27
16.	Gegevensbescherming	27
16.1	Algemene principes	27
16.2	Installatie in IT-omgeving van de klant	27
16.3	Software as a Service	28
16.4	Hybride gebruik	28
17.	Geheimhouding	28
17.1	Toepassingsgebied	28
17.2	Bedrijfsgeheimen	28
17.3	Geheimhoudingsplichten	28
17.4	Toegestane doorgifte	28
17.5	Uitzonderingen	29
17.6	Duur	29
17.7	Teruggave	29
18.	Inzet van onderaannemers	29
18.1	Principe	29
18.2	Algemene eisen	29
18.2.1	IT-veiligheid	29
18.2.2	Vertrouwelijkheid	29
18.3	Bijzondere eisen aan verwerking van gegevens van onderaannemers	29
18.3.1	Informatie over onderaannemers	29
18.3.2	Onderaannemingsovereenkomsten met onderaannemers	29
18.3.3	Verwerkingslocaties	29
18.4	Speciale eisen bij Software as Service	30
18.4.1	Verwerking van persoonsgebonden gegevens van de klant	30
18.4.2	Dataportabiliteit en interoperabiliteit	30
18.5	Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid	30
19.	Slotbepalingen	30
19.1	Wijzigingen van de AV	30
19.2	Toepasselijk recht	30
19.3	Bevoegde rechtbank	30
19.4	Plaats van uitvoering	31
19.5	Schriftelijke vorm	31
19.6	Nietigheidsclausule	31
19.7	Voorrang van Duitse versie	31
19.8	Overdracht van rechten en plichten en overname van de overeenkomst	31

1. Toepassingsgebied

1.1 Onderwerp

Deze algemene voorwaarden (hierna "AV") regelen alle rechtsverhoudingen tussen CARAT Gesellschaft für Organisation und Softwareentwicklung mbH, Hans-Strothoff-Platz 1, 63303 Dreieich (hierna "CARAT") en zijn commerciële klanten (hierna "klant") in verband met de volgende te leveren diensten:

- de tijdelijke terbeschikkingstelling van standaard software voor de installatie in een door de klant beschikbaar gestelde systeemomgeving (hierna „gebruik in de IT-omgeving van de klant” of “softwarehuur”),
- de tijdelijke terbeschikkingstelling van standaard software via internet in een door CARAT beschikbaar gestelde cloudomgeving (hierna “Software as a Service” of “SaaS-Service”),
- een gecombineerd gebruik in de vorm van de inzet binnen de IT-omgeving van de klant en SaaS (hierna “hybride gebruik”), evenals
- aanvullende diensten zoals met name installatie, training, advies en klantspecifieke aanpassingen (customizing).

1.2 Toepassingsgebied

Deze AV komen vanaf 01-05-2026 van kracht en gelden met betrekking tot de hier genoemde diensten voor alle zakelijke relaties tussen CARAT en de klant, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Bij vervolgoopdrachten gelden deze AV ook als bij afsluiting van het vervolgcontract niet meer uitdrukkelijk naar deze AV wordt verwezen.

Voor bestaande individuele overeenkomsten die verwijzen naar een eerdere versie van de AV van CARAT, zijn deze AV van toepassing, voor zover CARAT deze AV in schriftelijke vorm aan de klant heeft doorgegeven en hierbij uitdrukkelijk op de beoogde geldigheid ook voor bestaande contractuele relaties wijst, en de klant informeert over zijn recht om binnen zes weken bezwaar te maken en de klant binnen deze termijn geen bezwaar in schriftelijke vorm kenbaar maakt.

1.3 Inkoopvoorwaarden van de klant

Afwijkende, tegenstrijdige of aanvullende algemene voorwaarden van de klant (inkoopvoorwaarden) worden slechts in zoverre onderdeel van de overeenkomst als dat CARAT deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft goedgekeurd. Dat geldt ook als CARAT een opdracht van de klant uitvoert zonder hierbij uitdrukkelijk de opgenomen inkoopvoorwaarden van de klant uitdrukkelijk af te wijzen. Een verwijzing van CARAT naar brieven of documenten die de inkoopvoorwaarden van de klant of verwijzingen hiernaar bevatten, vormt evenmin een instemming met de geldigheid daarvan.

1.4 Definities van begrippen

Voor zover in deze AV of in een individuele overeenkomst niet uitdrukkelijk iets afwijkends is geregeld of uit de context van het betreffende gebruik eenduidig een andere betekenis resulteert, gelden de de volgende definities van begrippen:

“Werkdagen” volgens deze AV zijn maandag tot vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen in Duitsland en feestdagen in de Duitse deelstaat Hessen.

“Aanvullende diensten” omschrijft alle diensten van CARAT die verder gaan dan de beschikbaarstelling van de standaard software, inclusief het bijbehorende beheer, het verhelpen van fouten en de technische ondersteuning conform punt 6 van deze AV. Onder aanvullende diensten volgens deze AV vallen met name de volgende diensten: installatie ter plaatse, trainingen, individueel advies, klantspecifieke aanpassingen (customizing), ontwikkeling van speciale functies, gegevensmigratie en overige projectgerelateerde ondersteunende diensten. Voor de levering van aanvullende diensten is altijd een aparte contractuele overeenkomst vereist conform punt 15 van deze AV en een aparte vergoeding.

“IT-omgeving van de klant” omschrijft alle IT-systemen die door de klant worden beheerd en waarop de klant de standaard software binnen het kader van de door de individuele overeenkomst verleende softwarehuur zelfstandig installeert en exploiteert – onafhankelijk van de locatie, de gekozen infrastructuur of de eigendomsverhoudingen van deze systemen.

“Klantportaal” omschrijft het door CARAT beschikbaar gestelde, webgebaseerde platform waarmee de klant toegang krijgt tot de SaaS-Service, support-verzoeken verstuurt en administratieve functies van de SaaS-Service kan gebruiken.

“Named User” beschrijft een specifieke natuurlijke persoon die door de klant voor het gebruik van de standaard software werd geautoriseerd en die over individuele toegangsgegevens beschikt.

“Software as a Service” (ook wel “SaaS”) omschrijft de tijdelijke beschikbaarstelling van de standaard software via internet binnen een door CARAT beschikbaar gestelde cloudomgeving tegen betaling van een terug-

kerende vergoeding. De toegang geschiedt browsergebaseerd, zonder dat een lokale installatie van de standaard software in de IT-omgeving van de klant is vereist.

“**Softwarehuur**” omschrijft de tijdelijke beschikbaarstelling van de standaard software voor installatie en gebruik in de IT-omgeving van de klant tegen betaling van een terugkerende vergoeding.

“**Standaard software**” omschrijft alle applicaties die CARAT beschikbaar stelt aan de klant op basis van een individuele overeenkomst over softwarehuur of Software as a Service – ongeacht of deze programma’s door CARAT zelfs zijn ontwikkeld, door derden zijn gelicentieerd of als geïntegreerde oplossing beschikbaar worden gesteld. Hiertoe behoren met name de door CARAT ontwikkelde applicaties “CARAT Keukenplanning” en “CARAT kitchenstox”.

2. Contractafsluiting

2.1 Onderwerp van contract

Een aanspraak van de klant op de door CARAT te leveren diensten veronderstelt dat de partijen vooraf een individuele overeenkomst over de betreffende diensten hebben afgesloten. De in de betreffende individuele overeenkomst en in deze AV nader omschreven diensten vormen het onderwerp van de betreffende individuele overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden hebben de bepalingen van de individuele overeenkomst voorrang.

2.2 Totstandkoming van een individuele overeenkomst

Wanneer de klant gebruik wil maken van bepaalde diensten van CARAT, doet CARAT de klant een schriftelijk voorstel. Wanneer de klant het voorstel van CARAT schriftelijk accepteert, komt een individuele overeenkomst tussen CARAT en de klant over de door CARAT aangeboden diensten en condities tot stand.

De inhoud van de individuele overeenkomst wordt uiteindelijk door de in de offerte van CARAT beschreven diensten en condities evenals de regelingen van deze AV bepaald. In geval van tegenstrijdigheden heeft de inhoud van de individuele overeenkomst voorrang boven tegenstrijdige bepalingen in deze AV.

2.3 Afwijkende verklaring van aanvaarding van klant

Wanneer de verklaring van aanvaarding van de klant inhoudelijk afwijkt van de offerte van CARAT, worden de afwijkingen alleen in de individuele overeenkomst opgenomen als CARAT de afwijkingen schriftelijk uitdrukkelijk bevestigt.

2.4 Gebruiksvoorwaarden van derden

Wanneer CARAT binnen het kader van de in de individuele overeenkomst overeengekomen diensten software, content en gegevensbestanden van derden (bijv. meubelcatalogi) beschikbaar stelt, kan het gebruik hiervan onderhevig zijn aan aparte gebruiksvoorwaarden van de betreffende derde partij. Een dergelijke opname van gebruiksvoorwaarden van derden vindt uitsluitend plaats voor zover dit in een individuele overeenkomst is overeengekomen.

CARAT stelt op verzoek een overzicht van de geïntegreerde catalogi van fabrikanten inclusief de wezenlijke gebruiksvoorwaarden ter beschikking.

3. Beschikbaarstelling van software

3.1 Wijze van beschikbaarstelling

De levering en beschikbaarstelling van de standaard software voor gebruik door de klant is afhankelijk van de in de individuele overeenkomst overeengekomen gebruiksvorm (softwarehuur, Software as a Service of hybride gebruik).

3.2 Softwarehuur

Wanneer de partijen in de individuele overeenkomst hebben afgesproken dat de klant de standaard software in zijn eigen omgeving gebruikt, zo vindt de levering plaats via een elektronische overdracht van een download-link inclusief toegangsgegevens aan een in de individuele overeenkomst vastgelegd e-mailadres van de klant.

De klant dient vervolgens de software zelf in de door hem gebruikte IT-omgeving te installeren. Wanneer de klant hierbij ondersteuning door CARAT wenst, moeten deze diensten in een aparte overeenkomst worden geregeld en vergoed. Voor dergelijke ondersteunende diensten gelden de onder punt 15 overeengekomen bepalingen voor aanvullende diensten.

3.3 Software as a Service (SaaS)

Wanneer de partijen in de individuele overeenkomst het gebruik van de standaard software als Software as a Service (SaaS) hebben afgesproken, wordt de standaard software door CARAT in een clousgebaseerde systeemomgeving aan de klant beschikbaar gesteld. De toegang tot de standaard software in deze systeemomgeving geschiedt via internet door middel van toegangsgegevens die CARAT aan de klant beschikbaar stelt.

3.4 Gebruikershandboek

CARAT biedt de klant binnen het kader van de beschikbaarstelling van de software ook een gebruikershandboek voor de betreffende standaard software in elektronische vorm. Het gebruikershandboek omvat de functiebeschrijving van de standaard software, de systeemvereisten en ondersteunde omgevingen evenals gebruikshandleidingen voor de basisfuncties van de standaard software. Wanneer in de standaard software helpfuncties zijn opgenomen, worden ook deze samen met de standaard software aan de klant beschikbaar gesteld.

Het gebruikershandboek wordt bij gebreke van een andersluidende overeenkomst in de individuele overeenkomst in het Duits ter beschikking gesteld.

CARAT heeft het recht om het gebruikershandboek ingeval van functie-uitbreidingen of -wijzigingen van de standaard software aan te passen. Een actualiseringsverplichting voor gebruikershandboeken voor oude versies van de standaard software bestaat niet.

3.5 Hybride gebruik

Voor zover overeengekomen in de betreffende individuele overeenkomst, biedt CARAT klanten met specifieke operationele behoeften een zogenoemd hybride gebruik aan. Hierbij blijft de klant de kernfuncties van de standaard software binnen zijn IT-omgeving gebruiken, terwijl aanvullende functies van CARAT via de SaaS-Service in de cloud beschikbaar wordt gesteld.

CARAT biedt voor het hybride gebruik met name de oplossing "CARAT one" aan. Via deze oplossing is de combinatie van lokaal in de IT-omgeving van de klant geïnstalleerde componenten met cloudgebaseerde diensten mogelijk. De betreffende functionaliteit en de vereiste technische voorwaarden voor het hybride gebruik worden bepaald door de desbetreffende werkbeschrijving van CARAT.

Het hybride gebruik kan afhankelijk van de gekozen oplossing een selectieve synchronisatie van gedefinieerde gegevensbestanden evenals andere integratiefuncties omvatten. Bij gegevensconflicten worden de in de SaaS-Service opgeslagen gegevens als bindend beschouwd, voor zover in de individuele overeenkomst niets anders werd bepaald.

De concrete technische voorwaarden, de ondersteunde functies en de voor het hybride gebruik relevante vergoeding worden in de betreffende individuele overeenkomst vastgelegd.

4. Functionaliteit en prestatiekenmerken

4.1 Functionaliteit van de standaard software

De functionaliteit van de door CARAT beschikbaar gestelde standaard software is afhankelijk van de bij contractsluiting geldende werkbeschrijving van CARAT.

4.2 Individuele configuraties

Voor zover er voor de standaard software configuratiemogelijkheden beschikbaar zijn, kunnen deze door de klant binnen het kader van de bepaalde beheerfuncties zelfstandig worden uitgevoerd. Het type en de omvang van de desbetreffende beschikbare configuratiemogelijkheden vloeien voort uit het door CARAT beschikbaar gestelde gebruikershandboek voor de betreffende standaard software in de op dat moment geldende versie. Configuratie-, aanpassings- of ontwikkelingsdiensten door CARAT vallen niet onder de beschikbaarstelling van de software en moeten als aanvullende diensten conform punt 15 van deze AV afzonderlijk schriftelijk worden overeengekomen.

4.3 Prestatiekenmerken Software as a Service

De prestatiekenmerken van de SaaS-Service vloeien voort uit de in deze AV en de betreffende individuele overeenkomst afgesproken functionaliteit van de standaard software evenals de hierin eveneens vastgelegde beschikbaarheidsgaranties en Service Level Agreements.

5. Speciale bepalingen voor Software as a Service

5.1 Beschikbaarheidsniveaus

Bij gebreke van een andersluidende overeenkomst in de individuele overeenkomst, bedraagt de beschikbaarheid van de SaaS-Service 98% p.a.

5.2 Overdrachtpunt

De binnen het kader van de SaaS-Service gegarandeerde beschikbaarheid heeft betrekking op de beschikbaarheid van de SaaS-Service op het overdrachtpunt. Dit bevindt zich op het uitgangspunt van de door CARAT geëxploiteerde of gebruikte netwerkinfrastructuur in het rekencentrum waar de cloudomgeving voor de door CARAT aangeboden SaaS-Service wordt gehost.

CARAT is tot aan het overdrachtpunt voor de volgende IT-componenten van de door CARAT beschikbaar gestelde cloudomgeving verantwoordelijk:

- de gehele door CARAT beheerde server- en applicatie-infrastructuur,
- loadbalancers, firewalls en overige netwerkcomponenten binnen de cloudomgeving,
- de netwerkverbinding tot aan het internet exchange point of carrier handover point van het rekencentrum waar de cloudomgeving wordt gehost.

Vanaf het overdrachtpunt is CARAT niet meer verantwoordelijk voor de gegevensoverdracht naar de IT-systemen van de klant.

Storingen, vertragingen of prestatieverliezen tijdens deze overdracht – met name binnen openbare netwerken of in de bij de klant gebruikte eindapparatuur en lokale netwerken – blijven bij de beschikbaarheidsmonitoring buiten beschouwing en vormen geen gebrekkige levering door CARAT aan de klant.

5.3 Berekening van de beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt op het overdrachtpunt gemeten en jaarlijks op basis van de volgende formule berekend:

- **Beschikbaarheid (%)** = (totale tijd - uitvaltijd) / totale tijd × 100

Hierbij geldt:

- **Totale tijd:** 8.760 uur per kalenderjaar (365 dagen × 24 uur)
- **Uitvaltijd:** tijd waarin de SaaS-Service niet beschikbaar is of niet werkt
- **Meetinterval:** kalenderjaar
- **Meetmethode:** synthetische monitoring om de 5 minuten. De meting wordt uitgevoerd vanuit de voor de betreffende SaaS-Service bepaalde rekencentrumregio's en de bijbehorende monitoring-locaties. Doorslaggevend zijn de voor het beschikbaar gestelde rekencentrum ingestelde meetpunten.

Niet als uitvaltijd gelden:

- geplande werkzaamheden conform punt 6.2.2 van deze AV,
- noodonderhoud conform punt 6.2.3 van deze AV,
- noodonderhoud voor de afweer van directe beveiligingsbedreigingen (bijv. kritieke veiligheidspatches, zero-day-exploits, cyberaanvallen, risico's voor gegevensintegriteit, dreigende systeemuittallen, wettelijke vereisten) van maximaal 8 uur per kalenderjaar,
- uitvallen door gecoördineerde DDoS-aanvallen op de systemen (ofwel Distributed-Denial-of-Service-aanvallen), voor zover CARAT adequate beveiligingsmaatregelen heeft geïmplementeerd die voldoen aan de huidige stand van de techniek,
- uitvallen door acties van de klant of zijn gebruikers die niet overeenkomen met de contractueel overeengekomen gebruiksvoorwaarden,
- uitvallen of storingen tijdens de overdracht tussen het overdrachtpunt en de bij de klant gebruikte eindapparaten evenals
- uitvallen van internetaanbieders of DNS-diensten buiten de door CARAT geëxploiteerde infrastructuur in de cloudomgeving van de SaaS-Service.

Beschikbaarheidsvoorwaarden:

De nakoming van de overeengekomen beschikbaarheid veronderstelt dat de in de betreffende individuele overeenkomst afgesproken gebruiksparemeters (bijv. opslagruimte, traffic, database-capaciteit) wordt nageleefd. Tenzij in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, stelt CARAT de klant per actieve gebruiker resp. werkplek standaard een opslagruimte van 5 GB ter beschikking. Een verlaging of verhoging van de overeengekomen gebruiksparemeters door de klant zonder voorafgaande toestemming door CARAT kan de functionaliteit en de beschikbaarheid van de SaaS-Service belemmeren zonder dat CARAT voor deze beperking verantwoordelijk is.

5.4 Service Credits bij inbreuken op de beschikbaarheid

Wanneer CARAT de overeengekomen beschikbaarheid van de SaaS-Service niet kan leveren om redenen die onder de verantwoordelijkheid van CARAT vallen, kent CARAT de klant op schriftelijk verzoek een credit toe in de vorm van zogenoemde Service Credits. Deze worden bepaald op basis van de gemiddeld behaalde beschikbaarheid in de betreffende kalendermaand en worden als volgt berekend:

- bij een onderschrijding van minder dan 1% bedraagt de credit 5 % van de maandelijkse vergoeding,
- bij een onderschrijding tussen 1% en 3% bedraagt de credit 10 % van de maandelijkse vergoeding en
- bij een onderschrijding van meer dan 3% bedraagt de credit 25 % van de maandelijkse vergoeding.

De aanspraak op Service Credits is qua omvang beperkt tot maximaal 50 % van de voor de betreffende maand verschuldigde SaaS-vergoeding. Service Credits worden niet uitbetaald, maar verrekend met toekomstige betalingsverplichtingen van de klant aan CARAT voor de door de functionaliteitsbeperking getroffen SaaS-Service.

Wanneer de individuele overeenkomst afloopt voordat de Service Credits volledig konden worden verrekend, wordt het resterende tegoed binnen 30 dagen na het aflopen van de overeenkomst door CARAT aan de klant vergoed. In afwijking hiervan vervallen vóór beëindiging van de overeenkomst niet-gebruikte Service Credits zonder enige vergoeding indien CARAT de individuele overeenkomst voortijdig beëindigt om gewichtige redenen als gevolg van een tekortkoming waarvoor de klant verantwoordelijk is.

De klant dient de aanspraak op Service Credits binnen 30 kalenderdagen na afloop van de desbetreffende kalendermaand schriftelijk kenbaar te maken. Indien de aanspraak niet tijdig wordt ingediend, vervalt het recht op Service Credits. CARAT zal binnen 15 werkdagen na ontvangst van de kennisgeving aan de klant doorgeven of en in welke omvang een aanspraak bestaat.

De toekenning van Service Credits vormt geen erkenning van een contractuele tekortkoming door CARAT en laat eventuele andere rechten van de klant onverlet. Ingeval de klant dergelijke aanvullende rechten doet gelden, worden toegekende Service Credits in mindering gebracht op eventuele aanspraken van de klant op prijsverlaging, kostenvergoeding of schadevergoeding. Het combineren van Service Credits met andere aanspraken van de klant is uitgesloten; steeds geldt de aanspraak die voor de klant economisch het meest voordelig is.

5.5 Wijziging en uitbreiding van het serviceniveau

CARAT behoudt zich het recht voor om in de toekomst andere of gewijzigde serviceniveaus te introduceren om in te kunnen spelen op technologische ontwikkelingen, gewijzigde veiligheidseisen of een bedrijfsmatige noodzaak. Nieuwe of gewijzigde serviceniveaus gelden vanaf de schriftelijk aangekondigde ingangsdatum voor alle individuele overeenkomsten die vanaf de ingangsdatum worden afgesloten. Zij maken slechts deel uit van een bestaande individuele overeenkomst indien zij zes weken vóór hun inwerkingtreding schriftelijk aan de klant zijn meegedeeld en de klant niet binnen zes weken na ontvangst van de kennisgeving van het gewijzigde serviceniveau bezwaar maakt tegen de geldigheid ervan, mits CARAT de klant in de kennisgeving van het gewijzigde serviceniveau uitdrukkelijk heeft gewezen op de betekenis van zijn stilzwijgen. Wijzigingen van de in een individuele overeenkomst afgesproken serviceniveaus die uitsluitend in het voordeel van de klant zijn of die geen wezenlijke nadelige gevolgen hebben voor bestaande prestaties of voorwaarden, gelden ook zonder toestemming van de klant als overeengekomen vanaf de aangekondigde datum van hun inwerkingtreding.

5.6 Dataportabiliteit

CARAT stelt een gedocumenteerde functie aan de klant beschikbaar waarmee de klant op elk gewenst moment alle conform art. 2 lid 38 van de Verordening (EU) 2023/2854 (Dataverordening) exporteerbare gegevens zelf kan exporteren. Op verzoek van de klant maakt CARAT binnen 30 kalenderdagen de eenmalige, kosteloze overdracht van alle exporteerbare gegevens in de onder punt 5.7 genoemde formaten mogelijk. De klant is gerechtigd CARAT te instrueren de gegevens over te dragen aan een door hem aangewezen derde partij. Verdere gegevensoverdrachten vinden tegen een afzonderlijke vergoeding plaats.

De verplichting tot overdracht van CARAT omvat geen informatie, bestanddelen of gegevens die volgens § 2 nr. 1 van de Duitse wet bescherming bedrijfsgeheimen (GeschGehG - Geschäftsgeheimnisgesetz) vallen onder bedrijfsgeheimen van CARAT of door copyrightrechten beschermde gegevens van CARAT of derden zijn, voor zover en zolang de uitsluiting hiervan de overstap naar een andere aanbieder niet onredelijk belemmert.

Voor de teruggave van gegevens na afloop van de overeenkomst gelden aanvullend de bepalingen onder punt 12.6.2 van deze AV.

De bepalingen van punt 5.6 gelden dienovereenkomstig voor de hybride oplossingen (bijv. CARAT one), maar zijn beperkt tot de in de cloudomgeving opgeslagen, volgens art. 2 nr. 38 van de Verordening (EU) 2023/2854 (Dataverordening) exporteerbare gegevens van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor de export en beveiliging van lokaal bij de klant opgeslagen gegevens. CARAT stelt op verzoek van de klant informatie over de gegevensstructuur ter beschikking, zodat de klant in staat is om de lokale gegevens te migreren.

5.7 Ondersteunde exportformaten

De beschikbaarstelling van gegevens geschiedt in een gangbaar, machineleesbaar, voor de branche gebruikelijk formaat dat een verdere verwerking van de gegevens zonder onevenredige inspanningen mogelijk maakt. CARAT documenteert de actueel ondersteunde exportformaten en de bijbehorende schema's in het betreffende gebruikershandboek. De gegevens worden in een formaat ter beschikking gesteld dat een gestructureerde, interoperabele en veilige overdracht van de zakelijke gegevens, planningsgegevens, documenten en media-bestanden mogelijk maakt. Wanneer de beschikbaarstelling tot een schending van de rechten van derden leidt, zal CARAT de klant onmiddellijk informeren over de redenen en samen met de klant een voor de klant aanvaardbare rechtmatige oplossing zoeken (bijv. alternatieve modaliteiten voor de afgifte of achteraf verlenen van een licentie).

5.8 Interoperabiliteit

Voor de waarborging van de interoperabiliteit stelt CARAT gestandaardiseerde, gedocumenteerde interfaces ter beschikking die een verbinding met externe systemen en applicaties mogelijk maken. De interfaces staan in het betreffende gebruikershandboek beschreven en garanderen een veilige authenticatie en gegevens-overdracht volgens de actuele stand van de techniek. CARAT maakt geen gebruik van eigen gegevensformaten en implementeert geen technische of contractuele mechanismen die de overstap naar een andere aanbieder of de gegevensoverdracht onaanvaardbaar bemoeilijken. Technische specificaties, ondersteunde protocollen en authenticatieprocessen worden regelmatig geactualiseerd en op basis van een professionele oordeelsvorming van CARAT ofwel via het gebruikershandboek ofwel via het klantportaal van CARAT aan de klant beschikbaar gesteld.

5.9 Technische veiligheidsmaatregelen

CARAT gebruikt adequate technische veiligheidsmaatregelen die voldoen aan de erkende stand van de techniek om de veiligheid van de SaaS-Services en de hierin verwerkte gegevens van de klant te waarborgen. Hieronder vallen met name de end-to-end-versleuteling van de gegevensoverdracht via TLS 1.3, de versleuteling van inactieve gegevens met AES-256, de inzet van een Web Application Firewall en adequate beschermingsmechanismen tegen DDoS-aanvallen. Bovendien implementeert CARAT binnen het kader van het onderhoud van de SaaS-Service regelmatig beschikbare veiligheidsupdates en patches om de vereiste veiligheid van de standaard software en de gebruikte cloudomgeving te garanderen. Details hierover zijn te vinden in de betreffende toepasselijke omschrijving van de dienstverlening van CARAT en anders in de betreffende individuele overeenkomst. CARAT heeft het recht om de getroffen veiligheidsmaatregelen aan de technologische ontwikkeling en de actuele stand van de techniek aan te passen voor zover het nagestreefde beschermingsdoel hierdoor niet wordt onderschreden.

5.10 Organisatorische veiligheidsmaatregelen

CARAT treft organisatorische veiligheidsmaatregelen volgens de algemeen erkende stand van de techniek. Hieronder vallen een gedocumenteerd Incident Response Management, toegangscontroles evenals regelmatige trainingen voor medewerkers over informatiebeveiliging. Alle medewerkers van CARAT zijn verplicht tot geheimhouding. Daarnaast controleert CARAT de veiligheid van zijn systemen regelmatig via geschikte eigen tests of via externe dienstverleners, met name door jaarlijks uitgevoerde penetratietests. De permanente verbetering van deze maatregelen geschiedt op basis van interne audits en veiligheidsrelevante incidenten.

5.11 Toegangscontrole bij SaaS

Voor de SaaS-Services implementeert CARAT geschikte processen voor de authenticatie en toegangscontrole volgens de actuele stand van de techniek om de toegang te beperken tot geautoriseerde gebruikers. De gebruikte processen omvatten met name maatregelen voor de identiteitscontrole, sessiebeheer of toegangsbeperking en worden regelmatig gecontroleerd en doorontwikkeld. Uitgebreide informatie is te vinden in het betreffende gebruikershandboek.

5.12 Incident Response Management

Veiligheidsincidenten worden door CARAT volgens een vastgelegd proces gecategoriseerd en afgehandeld. Kritieke incidenten die de werking van de SaaS-Service aanzienlijk kunnen belemmeren, worden minimaal binnen vier uur na het opmerken door CARAT aan de betreffende klant doorgegeven. CARAT zal de klant daarna voortdurend op de hoogte houden over de afhandeling van het incident en de genomen tegenmaatregelen. Na het oplossen van een veiligheidsrelevant incident zal een gestructureerd Post-Incident-Report met een oorzaakanalyse, gedocumenteerde maatregelen en eventueel aanbevolen preventiemaatregelen worden opgesteld. De hierbij gewonnen inzichten worden systematisch meegenomen in de doorontwikkeling van de veiligheidsarchitectuur en de organisatorische veiligheidsmaatregelen van CARAT.

5.13 Verantwoordelijkheden en communicatieverplichtingen

CARAT is tot aan het onder punt 5.2 beschreven overdrachtpunt verantwoordelijk voor de veiligheid van de cloudomgeving en de hier voor de klant beschikbaar gestelde standaard software. De klant is verantwoordelijk

voor een veilig gebruik van de standaard software, het veilige beheer van de toegangsgegevens evenals de beveiliging van zijn met de SaaS-Service verbonden IT-systemen en eindapparaten. De klant en CARAT verplichten zich ertoe om veiligheidsrelevante incidenten of bevindingen onmiddellijk aan elkaar door te geven.

5.14 Gebruik van planningsgegevens voor productverbetering

5.14.1 Doel en omvang

Ten behoeve van een permanente verbetering van de standaard software en de ontwikkeling van intelligente functies, heeft CARAT het recht om de gegevens van de klant die in het kader van het gebruik van de cloud worden gegenereerd, in geanonimiseerde vorm voor de ontwikkeling, training en optimalisering van AI-modellen te gebruiken. Planningsgegevens in deze vorm omvatten vooral 3D-planningsgegevens, artikelspecificaties en informatie over de ruimtelijke plaatsing van artikelen. Uitdrukkelijk uitgesloten van het gebruik zijn prijsinformatie, kortingen, calculatiegegevens en stamgegevens van klanten.

5.14.2 Anonimisering en gegevensbescherming

Voor het gebruik voor de onder punt 5.14.1 genoemde doeleinden worden de planningsgegevens zodanig geanonimiseerd dat deze niet kunnen worden herleid naar de klant noch diens eindklanten. De anonimisering vindt plaats volgens de stand van de techniek en omvat ook eventueel in de planningsgegevens opgenomen persoonsgebonden gegevens in de zin van de AVG.

5.14.3 Recht op bezwaar

De klant kan conform punt 5.14.1 te allen tijde zonder opgave van redenen bezwaar maken tegen het gebruik van zijn planningsgegevens. Het bezwaar dient schriftelijk aan CARAT te worden gericht en komt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van kracht. Nadat het bezwaar van kracht is gekomen, worden geen verdere planningsgegevens van de klant voor de onder punt 5.14.1 genoemde doeleinden gebruikt. De tot de ingangsdatum van het bezwaar reeds geanonimiseerd in AI-modellen ingevoerde gegevens vallen niet onder het bezwaar, omdat een verwijdering uit getrainde modellen achteraf niet mogelijk is.

5.14.4 Toepassingsgebied

Punt 5.14 geldt uitsluitend voor planningsgegevens die binnen het kader van Software as a Service of een hybride gebruik in de cloudomgeving van CARAT worden opgeslagen. Planningsgegevens die uitsluitend in de IT-omgeving van de klant worden verwerkt (softwarehuur), worden niet voor trainingsdoeleinden zoals beschreven onder punt 5.14.1 gebruikt.

6. Probleemoplossing en onderhoud

6.1 Softwarehuur

Binnen het kader van de softwarehuur krijgt de klant voor de instandhouding en doorontwikkeling van de standaard software de volgende diensten door CARAT geleverd:

- beschikbaarstelling van alle programma-updates en nieuwe versies als download door de klant die CARAT voor de standaard software gedurende de looptijd van de individuele overeenkomst publiceert en aan zijn klanten van de standaard software beschikbaar stelt,
- beschikbaarstelling van patches of hotfixes voor reproduceerbare fouten van de standaard software, en
- beschikbaarstelling van veiligheidsupdates en kritieke patches die CARAT gedurende de duur van het huurcontract voor de door de klant gehuurde standaard software publiceert en aan zijn klanten beschikbaar stelt.

6.2 Software as a Service

6.2.1 Onderhoudsdiensten

De SaaS-Service omvat de volgende onderhoudsdiensten voor de standaard software en de cloudomgeving:

- implementatie van beschikbare software-updates, patches en hotfixes,
- proactieve systeembewaking en -optimalisatie,
- implementatie van beschikbare veiligheidsupdates evenals
- het verhelpen van storingen.

6.2.2 Geplande onderhoudswerkzaamheden

Geplande onderhoudswerkzaamheden vinden in principe buiten de kantoortijden (20.00 - 06.00 uur MEZ) plaats, bij voorkeur in weekenden en op nationale feestdagen. Wanneer geplande onderhouds-

werkzaamheden zouden kunnen leiden tot beperkingen van de beschikbaarheid of functionaliteit van de SaaS-Service, kondigt CARAT deze minimaal 48 uur vooraf via het klantportaal aan. Bij een hybride gebruik wordt deze informatie tevens in de desktop-applicatie getoond, voor zover de desktop-versie met de cloud is verbonden.

De duur van de geplande onderhoudsperiodes met een beperkte beschikbaarheid is beperkt tot maximaal 2 uur per onderhoudsperiode. In uitzonderlijke gevallen (bijv. een grote infrastructuur-update of veiligheidspatches) kan 7 dagen vooraf een verlengde onderhoudsperiode van tot wel 4 uur worden aangekondigd. Per kalendermaand wordt maximaal 1 geplande onderhoudsperiode met een beperkte beschikbaarheid ingepland.

6.2.3 Noodonderhoud

Noodonderhoud voor de afweer van directe beveiligingsbedreigingen of het verhelpen van kritieke systeemstoringen kunnen op elk moment zonder voorafgaande aankondiging worden uitgevoerd. Wanneer werkzaamheden binnen het kader van noodonderhoud tot beperkingen van de beschikbaarheid of de functionaliteit van de SaaS-Service leiden, informeert CARAT de betrokken klanten onmiddellijk na aanvang van deze werkzaamheden via het klantportaal.

6.2.4 Hybride gebruik

De hier onder de punten 6.2.1 tot 6.2.3 van deze AV overeengekomen onderhoudswerkzaamheden voor Software as a Service gelden dienovereenkomstig voor de software- en cloudcomponenten die CARAT binnen het kader van een hybride gebruik als SaaS-Service exploiteert. Voor de lokaal in de IT-omgeving van de klant geëxploiteerde componenten gelden de onder punt 6.1 over de software-huur genoemde diensten voor de instandhouding en doorontwikkeling van de standaard software.

6.3 Technische ondersteuning

6.3.1 Ondersteuning

Binnen het kader van de softwarehuur en de Software as a Service heeft de klant recht op de volgende technische ondersteuning:

- telefonische ondersteuning waarmee de klant fouten in de standaard software of storingen van de SaaS-Service kan doorgeven,
- e-mail-ondersteuning bij doorgegeven fouten of storingen van de SaaS-Service en
- online-ondersteuning van CARAT met handleidingen en instructies voor het verhelpen van fouten en storingen.

6.3.2 Service-uren

Tenzij iets anders is overeengekomen in de individuele overeenkomst, is de telefonische ondersteuning van maandag tot vrijdag van 8 tot 18 uur (MEZ) bereikbaar, met uitzondering van nationale Duitse feestdagen en feestdagen in de Duitse deelstaat Hessen.

6.4 Afhandeling van fouten en storingen

CARAT verwerkt de door de klant gemelde fouten van de standaard software en gemelde storingen van de SaaS-Service volgens de hierna beschreven fout- en storingscategorieën binnen de hierna vastgelegde responstijden.

6.4.1 Fout- en storingscategorieën

CARAT classificeert fouten in de standaard software en storingen in de SaaS-Service afhankelijk van de betreffende gevolgen als volgt:

Categorie	Definitie	Beschrijving
Kritiek	Totale uitval of kernfuncties niet meer te gebruiken	Systeem is niet bereikbaar, gegevensverlies, geen aanmelding mogelijk
Ernstig	Belangrijke functies aanzienlijk belemmerd	3D-visualisatie uitgevallen, opstaan niet mogelijk, catalogi niet beschikbaar
Normaal	Storing van afzonderlijke functies, workaroud beschikbaar	Pdf-export foutief, afdrukproblemen, afzonderlijke rapporten
Gering	Comfortbeperkingen zonder productiviteitsverlies	Vertraagd laden van gegevens, cosmetische fouten, sorteerfunctie

Doorslaggevend voor de toewijzing van een fout in de standaard software of storing van de SaaS-Service is de aanwezigheid van identieke of vergelijkbare kenmerken, zoals deze in voorgaande omschrijving van de betreffende categorie worden gedefinieerd en beschreven. CARAT behoudt zich het recht voor om een door de klant uitgevoerde indeling van een gemelde fout of een gemelde storing na een interne controle aan te passen wanneer blijkt dat de categorie van de klant niet overeenkomt met de daadwerkelijke omstandigheden.

6.4.2 Responstijden

Tenzij iets anders is overeengekomen in de individuele overeenkomst, gelden de volgende responstijden:

Categorie	Responstijd in service-uren
Kritiek	4 uur
Ernstig	8 uur
Normaal	24 uur
Gering	72 uur

De hierboven genoemde responstijden dienen te worden beschouwd als service-uren van CARAT tijdens de overeengekomen servicetijden conform punt 6.3.2. Buiten de afgesproken servicetijden wordt de responstijd onderbroken.

“Responstijd” beschrijft de periode tussen de ontvangst van een correcte en volledige melding van een fout of storing van de klant aan CARAT via de telefonische support of e-mail support tijdens de afgesproken servicetijden conform punt 6.3.2 en het begin van de gekwalificeerde bewerking door een support-medewerker van CARAT, die herkenbaar is door bijvoorbeeld een antwoord, een toewijzing van een ticketnummer via het support-systeem van CARAT, door vragen aan de klant of een eerste maatregel voor de analyse of bewerking van de storing.

6.4.3 Maatregelen voor het verhelpen van fouten en storingen

CARAT zal fouten in de standaard software en storingen van de SaaS-Service overeenkomstig de gevolgen die een fout of een storing volgens de voorgaande fout- en storingsindeling op het contractuele gebruik door de klant heeft, binnen een redelijke termijn verhelpen. CARAT kan naar eigen goeddunken concrete maatregelen voor de oplossing van fouten of storingen kiezen. Hierbij wordt rekening gehouden met het soort en de ernst van de functiestoornis, de technische realiseerbaarheid evenals de verhouding tussen inspanning en resultaat.

Wanneer een definitieve oplossing binnen een redelijke termijn niet mogelijk is of onevenredig kostbaar is, kan CARAT de klant een redelijke tijdelijke oplossing aanbieden of instructies geven die een contractueel gebruik met redelijke beperkingen mogelijk maakt. Dit ontslaat CARAT niet van de uiteindelijke verplichting om de fout of storing te verhelpen.

7. Uitgesloten diensten

De volgende diensten maken geen deel uit van de softwarehuur of de SaaS-Service:

- installatie en eerste implementatie ter plaatse,
- individuele aanpassingen en customizing,
- trainingen, workshops of bijeenkomsten voor gebruikers,
- gegevensmigratie uit legacy systemen van de klant,
- ontwikkeling van klantspecifieke interfaces.

8. Gebruiksrechten

8.1 Toekenning van rechten

Tegen betaling van de overeengekomen vergoeding verleent CARAT de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht ten aanzien van de in de individuele overeenkomst nader beschreven standaard software dat beperkt is tot de in de individuele overeenkomst afgesproken looptijd. Het gebruiksrecht is inhoudelijk beperkt tot de in de individuele overeenkomst afgesproken gebruiksparemeters (bijv. het aantal Named Users of het aantal werkplekken die tegelijkertijd toegang krijgen tot de standaard software). Bij gebruik in een IT-omgeving van de klant (softwarehuur) kan aanvullend een beperking voor het in de individuele overeenkomst vastgelegde aantal toegestane installaties zijn vastgelegd.

8.2 Gebruiksomvang

8.2.1 Installatie in IT-omgeving van de klant (softwarehuur)

Wanneer de software wordt gehuurd, is het gebruik uitsluitend beperkt tot de in de individuele overeenkomst genoemde installatielocatie. Het gebruik voor thuiswerken is alleen ingeval van een veilige VPN-verbinding met de overeengekomen IT-omgeving van de klant op de afgesproken installatielocatie toegestaan. De installatie op een andere installatielocatie dan die in de individuele overeenkomst is bepaald, is alleen na een voorafgaande schriftelijke toestemming door CARAT mogelijk.

8.2.2 Software as a Service (SaaS)

Wanneer de software als Software as a Service beschikbaar wordt gesteld, wordt de standaard software via internet gebruikt. De klant krijgt dan toegang tot het in de individuele overeenkomst vastgelegde aantal Named Users. De toegang is locatieonafhankelijk mogelijk, maar alleen voor het gelicentieerde aantal Named Users. Het gebruik op meerdere apparaten (pc, tablet, smartphone) door dezelfde Named User is, tenzij anders overeengekomen binnen de individuele overeenkomst, toegestaan.

8.2.3 Toegestane toepassingen

De klant heeft het recht om de standaard software uitsluitend voor zijn eigen zakelijke doeleinden te gebruiken. Binnen het kader van de in het gebruikershandboek beschreven configuratiemogelijkheden is de configuratie volgens de overeengekomen gebruiksparemeters toegestaan.

Bij een beschikbaarstelling van de standaard software voor gebruik in de IT-omgeving van de klant, heeft de klant het recht om een veiligheidskopie van de standaard software te maken en de standaard software in een testomgeving te installeren om deze hier uitsluitend voor test- en niet voor productieve doeleinden te gebruiken. Voor de aanmaak en het gebruik van meer kopieën is een voorafgaande, uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van CARAT vereist.

Het gebruik van beschikbaar gestelde interfaces (API's) voor de integratie in eigen systemen is toegestaan, voor zover dit is overeengekomen in de individuele overeenkomst.

8.3 Gebruiksbeperkingen

Zonder een voorafgaande schriftelijke toestemming van CARAT zijn de volgende handelingen van de gebruiker uitdrukkelijk verboden:

8.3.1 Reverse engineering

De klant mag de broncode van de standaard software niet via reverse engineering, decompilatie of overige methoden voor de terugvertaling uit de objectcode van de standaard software achterhalen of analyseren. Hiervan uitgesloten zijn handelingen die volgens § 69e van de Duitse auteurswet (UrhG) voor het tot stand brengen van de interoperabiliteit met een andere, onafhankelijk gecreëerde computerprogramma zijn toegestaan, voor zover:

- de voor de interoperabiliteit vereiste gegevens niet anderszins zonder meer toegankelijk zijn,
- de handelingen worden beperkt tot de voor de interoperabiliteit strikt noodzakelijke onderdelen van het programma en
- de hierbij verzamelde gegevens niet voor andere doeleinden dan het tot stand brengen van de interoperabiliteit worden gebruikt en niet aan derden worden doorgegeven, tenzij dit voor de interoperabiliteit van het onafhankelijk gecreëerde computerprogramma vereist is.

8.3.2 Bewerking

Een bewerking of andersoortige modificatie van de standaard software is niet toegestaan. In afwijking hiervan heeft de klant bij beschikbaarstelling van de standaard software voor het gebruik in de IT-omgeving van de klant bij uitzondering het recht om fouten te verhelpen in de zin van § 69d lid 1 van de Duitse auteurswet (UrhG) indien (a) de vastgestelde fout het contractuele gebruik aanzienlijk belemmert, (b) CARAT ondanks een correcte foutmelding door de klant geen herstel binnen een redelijke termijn bewerkstelligt en (c) de foutoplossing uitsluitend dient om het concrete gebrek te verhelpen. De klant is verplicht om CARAT voor afgaand aan de uitvoering van de maatregel te informeren, de maatregelen te documenteren en de wijzigingen op verzoek van CARAT openbaar te maken. CARAT is niet verantwoordelijk voor schade, uitvallen of gegevensverlies als gevolg van dergelijke ingrepen. Ingeval van de beschikbaarstelling van de standaard software via Software as a Service is een bewerking of probleemoplossing door de klant om technische en licentierelateerde redenen altijd uitgesloten.

8.3.3 Doorgifte

Tenzij in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, mag de klant de originele versie of een kopie van de standaard software niet aan derden doorgeven, verhuren of uitlenen of deze binnen het kader van SaaS- of ASP-diensten voor gebruik overdragen aan derden of deze op een andere manier publiek toegankelijk maken voor derden. Onder derden in de zin van deze regeling vallen geen medewerkers van de klant die, bij de uitoefening van de aan de klant door CARAT verleende gebruiksrechten, toegang hebben tot de standaard software om deze overeenkomstig de overeenkomst voor de zakelijke doeleinden van de klant te gebruiken.

8.3.4 Overige beperkingen

De klant is verplicht om alle copyrightvermeldingen, merken en overige kennisgevingen inzake intellectueel eigendom, waarmee de standaard software in de door CARAT verstrekte versie is voorzien, onveranderd te handhaven en mag deze niet verwijderen of wijzigen. Voor zover de klant het recht heeft om kopieën van de standaard software te maken, dient hij te waarborgen dat alle kennisgevingen inzake intellectueel eigendom volledig en onveranderd ook in deze kopieën worden overgenomen.

De klant mag technische beveiligingsmaatregelen van de standaard software of de SaaS-Service, die tegen een onbevoegd gebruik beschermen, niet omzeilen.

De klant zal de standaard software binnen het kader van het gebruik in de IT-omgeving van de klant niet met opensourcesoftware combineren als dit ertoe zou kunnen leiden dat de broncode van de standaard software in zijn geheel of gedeeltelijk bekend moet worden gemaakt (bijv. door zogenoemde copyleft-effecten).

Het gebruik van de standaard software of de SaaS-Service voor onwettige of niet-contractuele doeleinden is ontoelaatbaar en moet worden voorkomen.

9. Gebruikscontrole

9.1 Licentievalidatie in IT-omgeving van de klant

Om te garanderen dat de standaard software binnen het kader van het overeengekomen gebruik conform de overeenkomst wordt gebruikt, bevat de standaard software die CARAT aan de klant beschikbaar stelt voor gebruik in de IT-omgeving van de klant, een technisch mechanisme voor een regelmatige licentievalidatie (gebruikscontrole). Dit vindt, tenzij schriftelijk iets anders is overeengekomen, automatisch om de 30 dagen door een online-communicatie tussen de bij de klant geïnstalleerde kopie van de standaard software en de licentieserver van CARAT plaats. Hierbij worden uitsluitend een licentie-ID en een geanonimiseerde installatie-ID doorgegeven. Er worden hierbij geen persoonsgebonden gegevens overgedragen.

De klant wordt over het aanstaande verstrijken van de validatietermijn vooraf automatisch binnen de standaard software geïnformeerd. Wanneer de validatie niet binnen de vastgestelde termijn plaatsvindt, bijvoorbeeld omdat de klant geen internetverbinding tot stand brengt of de validatie actief voorkomt, wordt de toegang tot de standaard software automatisch geblokkeerd.

De eerste twee heractiveringen van de standaard software na een blokkering in de productieve modus binnen één kalenderjaar zijn gratis. Voor elke verdere heractivering in hetzelfde kalenderjaar worden vaste administratiekosten ter hoogte van de in de actuele prijslijst van CARAT voor reactiveringen van licenties genoemde prijs berekend.

9.2 Verbod tot omzeiling

Het omzeilen, manipuleren of deactiveren van het mechanisme voor licentievalidatie vormt een ernstige contractbreuk en inbreuk op het auteursrecht. In dergelijke gevallen heeft CARAT het recht om de huurovereenkomst voor de software voor het gebruik in de IT-omgeving van de klant op grond van gewichtige redenen met onmiddellijke ingang te beëindigen. CARAT behoudt het recht om verdere civiel- en strafrechtelijke rechten te doen gelden.

9.3 Audit-recht

Onverminderd het recht op technische licentievalidatie volgens punt 9.1 heeft CARAT het recht de naleving van het contractueel overeengekomen gebruik ook door aanvullende audits te controleren, voor zover er daadwerkelijke aanwijzingen zijn dat het gebruik van de standaard software verder gaat dan de contractueel overeengekomen omvang of wanneer het gebruik op andere wijze in strijd is met het overeengekomen gebruik (bijv. bij een niet-geautoriseerd gebruik dat door de technische licentievalidatie alleen niet volledig is afgedekt).

Een audit vindt plaats na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving met een termijn van minimaal 14 kalenderdagen tijdens de gebruikelijke werktijden van de klant en wordt uitgevoerd zonder de normale

bedrijfsvoering bij de klant te verstoren. Audits zijn beperkt tot maximaal één controle per kalenderjaar, tenzij concrete aanwijzingen een verdere controle rechtvaardigen.

De audit kan worden uitgevoerd door eigen medewerkers van CARAT of door een door CARAT aangewezen expert of auditkantoor die verplicht zijn tot een beroepsmatige geheimhouding. De klant verplicht zich ertoe om de uitvoering van de audit in een redelijke omvang te ondersteunen en de toegang tot de voor de controle vereiste informatie en systemen mogelijk te maken.

Ter bescherming van vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van de klant volgens § 2 lid 1 van de Duitse wet bescherming bedrijfsgeheimen (GeschGehG - Geschäftsgeheimnisgesetz) verplicht CARAT zich ertoe om alle binnen het kader van de audit verzamelde gegevens uitsluitend voor de controle van de licentienaleving te gebruiken en verder conform de bepalingen onder punt 17 vertrouwelijk te behandelen.

Wanneer tijdens de audit een gebruik van de klant wordt vastgesteld dat in strijd is met de overeenkomst, is de klant ertoe verplicht om hiervoor onmiddellijk een licentie te verkrijgen. Daarnaast moet een vaste contractuele boete ter hoogte van 15% van het bedrag voor de achteraf gekochte licentie worden betaald. Het doen gelden van verdere contractuele of wettelijke aanspraken blijft onaangetast.

De kosten voor de audit zijn voor rekening van CARAT. Wanneer uit de audit echter een onderlicentiëring van meer dan 5 % blijkt, zijn de redelijke audit-kosten voor rekening van de klant.

10. Prijzen en betalingsvoorwaarden

10.1 Vergoeding beschikbaarstelling van software

De door de klant als tegenprestatie voor de beschikbaarstelling van de software te betalen vergoeding wordt bepaald door de betreffende individuele overeenkomst en anders door de meest recente prijslijst van CARAT. De prijs wordt bepaald door de vorm waarin de software beschikbaar wordt gesteld (softwarehuur of Software as a Service) en de afgesproken gebruiksparameters. Tenzij anders overeengekomen in de individuele overeenkomst, wordt de hoogte van de vergoeding berekend op basis van het aantal Named Users resp. het aantal werkplekken waarvoor in de individuele overeenkomst toegangsrechten voor de standaard software resp. de SaaS-Service zijn afgesproken.

De overeengekomen vergoeding bestaat uit:

- bij softwarehuur: de tijdelijke beschikbaarstelling van de software incl. de in punt 6.1 genoemde diensten voor de instandhouding en doorontwikkeling van de standaard software.
- bij Software as a Service: het tijdelijke gebruik van de standaard software via internet in een door CARAT beschikbaar gestelde cloudomgeving incl. de onder punten 5 en 6.2 tot 6.4 beschreven diensten.

10.2 Uitbreiding of beperking van de gebruiksparameters

Wanneer de klant de afgesproken gebruiksparameters (bijv. het aantal Named Users of het aantal werkplekken) uitbreiden, dient hij dit vooraf schriftelijk aan CARAT door te geven. CARAT stuurt de klant vervolgens een offerte voor de door de klant aangevraagde aanpassing van de afgesproken gebruiksparameters. Als de klant de offerte accepteert volgens de onder punt 2 beschreven regels, geldt de aangeboden aanpassing als overeengekomen. Bij gebrek aan een afwijkende bepaling in de offerte van CARAT, gelden voor de aanpassing de prijzen van de op dat moment geldige prijslijst van CARAT.

Een beperking van de volgens de individuele overeenkomst afgesproken gebruiksparameters is alleen door een kennisgeving van de aanpassing per het verstrijken van de geldende reguliere opzegtermijn (vgl. hiervoor de opzegtermijnen volgens punt 12.2 van deze AV) mogelijk. De gewenste beperking moet schriftelijk binnen de gestelde termijn aan CARAT worden medegedeeld. Wanneer de aanpassing van kracht wordt, wordt het aantal toegangsrechten (bijv. Named Users of werkplekken) die aan de klant beschikbaar is gesteld, verlaagd met het in de opzegging genoemde aantal. Eventuele kwantumkortingen die voor het voorgaande aantal golden, vervallen evenredig. Vanaf het tijdstip van de wijziging gelden de prijzen volgens de dan geldige prijslijst van CARAT.

10.3 Minimale looptijd en kortingen

Wanneer een minimale looptijd van meer dan 12 maanden werd overeengekomen, kan CARAT de hiervoor in de betreffende geldige prijslijst van CARAT genoemde kortingen verlenen. De concrete condities (hoogte van de korting, minimale looptijd, betalingsvoorwaarden) worden in de betreffende individuele overeenkomst vastgelegd.

Verleende kortingen veronderstellen een ononderbroken contractlooptijd en een volledige betaling van alle tijdens de afgesproken contractlooptijd verschuldigde bedragen.

Bij een uitbreiding van de gebruiksparameters (bijv. het aantal Named Users of werkplekken) tijdens een minimale looptijd waarvoor korting wordt verleend, geldt de overeengekomen korting ook voor de aan-

vullende gebruiksrechten (bijv. het aantal Named Users of werkplekken), voor zover deze voor de resterende minimale looptijd zijn afgesproken.

Na afloop van een minimale looptijd waarvoor korting wordt verleend, gelden de prijzen conform de op dat moment geldende prijslijst van CARAT zonder korting, tenzij er in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk iets anders is overeengekomen.

Wanneer de overeenkomst voor afloop van de overeengekomen minimale looptijd eindigt door een opzegging van CARAT op grond van een belangrijke reden die aan de klant te wijten is, wordt de verleende korting voor de gehele looptijd tot dan toe met terugwerkende kracht alsnog in rekening gebracht. Wanneer de overeenkomst voor afloop van de overeengekomen minimale looptijd eindigt door een opzegging van de klant op grond van een belangrijke reden die aan CARAT te wijten is, is een nabetaling niet nodig.

Wanneer de klant een overeenkomst voor een SaaS-Service opzegt vanwege de overstap naar een andere aanbieder conform art. 25 lid 2 letter d van de Verordening (EU) 2023/2854 (Dataverordening) voor afloop van de overeengekomen looptijd (vgl. hiervoor ook punt 12.2.2), heeft CARAT recht op de betaling van een redelijke opzegvergoeding. De opzegvergoeding is qua hoogte beperkt tot de dekkingsbijdrage die CARAT door de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst misloopt.

Tenzij anders overeengekomen in de individuele overeenkomst, bedraagt de opzegvergoeding 30% van de door de klant tot aan de volgende reguliere opzegtermijn te betalen vergoeding voor de vroegtijdig beëindigde SaaS-Service. De klant blijft in het concrete individuele geval gerechtigd het bewijs te leveren dat CARAT door de voortijdige beëindiging van de SaaS-Service een geringer verlies aan dekkingsbijdrage heeft geleden en dat de opzegvergoeding daarom dienovereenkomstig moet worden verlaagd. CARAT blijft gerechtigd om in het concrete individuele geval het bewijs te leveren van een hoger verlies aan dekkingsbijdrage en een overeenkomstige verhoging van de opzegvergoeding te vorderen, welke echter niet hoger mag zijn dan de vergoeding die de klant bij voortzetting van de overeenkomst tot aan de eerstvolgende reguliere opzegdatum verschuldigd zou zijn.

De bovenstaande regeling inzake de opzegvergoeding is dienovereenkomstig van toepassing op het deel van de vergoeding dat betrekking heeft op de cloudcomponent, indien de klant de cloudcomponent van een hybride oplossing vóór het verstrijken van een overeengekomen minimale looptijd overeenkomstig de onderstaande bepaling 12.2.3 voortijdig beëindigt vanwege een overstap naar een andere aanbieder overeenkomstig artikel 25, lid 2, letter f van de Verordening (EU) 2023/2854.

10.4 Omzetbelasting

Alle prijzen in prijslijsten, offertes of individuele overeenkomsten gelden exclusief de toepasselijke wettelijke btw.

10.5 Betalingsvoorwaarden

De vergoeding voor de beschikbaarstelling van de software is voorafgaand aan het betreffende afrekeningstijdvak verschuldigd en dient zonder korting te worden voldaan. Het bedrag is ook zonder factuur verschuldigd aangezien het om een duurovereenkomst met vaststaande bedragen gaat. De klant raakt uiterlijk 30 dagen na de vervaldatum zonder aanmaning in verzuim. Bij verzuim is een rente wegens te late betaling verschuldigd ter hoogte van het dan geldende wettelijke percentage.

De vergoeding voor aanvullende diensten wordt bepaald volgens de bepalingen onder punt 15.6.

10.6 Prijsaanpassing

CARAT heeft het recht om de prijzen voor de beschikbaarstelling van de standaard software met werking voor de toekomst te wijzigen. Een prijsverhoging wordt minimaal drie maanden vóór de beoogde ingangsdatum schriftelijk doorgegeven. Een verhoging mag maximaal 10% van de laatst geldende prijs bedragen. Wanneer de aangekondigde prijsverhoging deze drempelwaarde overschrijdt, heeft de klant het recht om de individuele overeenkomst waarop deze prijsverhoging van toepassing is, binnen een termijn van zes weken vanaf ontvangst van de aankondiging van de ingangsdatum van de prijswijziging, op te zeggen. CARAT zal de klant in de aankondiging uitdrukkelijk op dit bijzondere opzeggingsrecht wijzen. Het bijzondere opzeggingsrecht vervalt als de klant niet binnen de hierboven genoemde termijn van zes weken na ontvangst van de aankondiging schriftelijk opzegt. Van deze regeling onverlet blijven prijswijzigingen die niet gebaseerd zijn op een pure prijsverhoging door CARAT, zoals een wijziging van de gebruiksparameters conform punt 10.2 of het wegvallen van kortingen conform punt 10.3.

10.7 Betalingsachterstand

Wanneer de klant een achterstand oploopt voor de betaling van de softwarehuur of de SaaS-Service, bij een maandelijkse betaling een achterstand van twee opeenvolgende maandbedragen of bij een jaarlijkse betaling een achterstand van meer dan twee maanden voor de betaling van het jaarbedrag, heeft CARAT onverminderd overige rechten het recht om de levering van softwareonderhoud (bij softwarehuur) en onderhoudsdiensten (bij Software as a Service) tijdelijk stop te zetten. Daarnaast heeft CARAT in dergelijke gevallen bij gebruik

van Software as a Service het recht om de toegang tot de standaard software voor de duur van de betalingsachterstand tijdelijk te blokkeren, en bij softwarehuur het gebruik van de standaard software voor de duur van de betalingsachterstand via technische maatregelen tijdelijk te deactiveren.

Het recht van CARAT voor een buitengewone opzegging ingeval van een verzuimde betaling van de klant voor de vergoeding van de softwarehuur of de SaaS-Service wordt bepaald door punt 12.4 van deze AV.

11. Plichten van de klant

11.1 Systeemeisen

11.1.1 Installatie in IT-omgeving van de klant

Wanneer de standaard software van de klant in de IT-omgeving van de klant wordt gebruikt (softwarehuur), draagt de klant de volledige verantwoordelijkheid voor de beschikbaarstelling en handhaving van de in het gebruikershandboek voor de gebruikte versie van de standaard software beschreven technische gebruiksvoorwaarden. De klant is ingeval van softwarehuur met name ervoor verantwoordelijk dat de gebruikte hardware voldoet aan de betreffende systeemeisen, dat het besturingssysteem in een door CARAT ondersteunde versie op de door de klant gebruikte hardware is geïnstalleerd en de standaard software regelmatig wordt bijgewerkt met behulp van de door CARAT beschikbaar gestelde veiligheidsupdates. De klant dient tevens voor een voldoende grote netwerkcapaciteit en -stabiliteit te zorgen en veilig te stellen dat voor de installatie van de standaard software en het implementeren van de door CARAT beschikbaar gestelde updates de vereiste beheerdersrechten beschikbaar zijn. CARAT accepteert geen verantwoordelijkheid voor storingen, prestatieverliezen of uitvallen van de standaard software die kunnen worden teruggevoerd op een inadequate IT-omgeving bij de klant of een IT-omgeving bij de klant die niet voldoet aan de systeemeisen. De klant wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de niet-naleving van de systeemeisen kan leiden tot aanzienlijke functiebeperkingen tot aan een volledige uitval van de standaard software.

Ten behoeve van de licentievalidatie volgens punt 9.1 zorgt de klant ervoor dat minimaal om de 30 dagen een stabiele internetverbinding voor de licentievalidatie tot stand kan worden gebracht. De klant is verantwoordelijk voor een tijdige validatie.

11.1.2 Software as a Service

Wanneer de standaard software als Software as a Service (SaaS) aan de klant ter beschikking wordt gesteld, dient de klant de hiervoor vereiste technische voorwaarden op eigen kosten en onder zijn eigen verantwoordelijkheid voorafgaand aan het gebruik te scheppen en tijdens de gehele contractlooptijd te handhaven. De betreffende technische gebruiksvoorwaarden voor de omgeving aan de client-zijde en eventuele andere bij de klant gebruikte infrastructuurcomponenten (bijv. server, netwerkintegratie, proxy servers of identiteitsproviders) staan in de op dat moment actuele versie van het voor de standaard software geldende gebruikershandboek dat CARAT in elektronische vorm aan de klant beschikbaar stelt.

CARAT accepteert geen verantwoordelijkheid voor een gebrekkige beschikbaarheid, prestatieverliezen of andersoortige storingen die voortvloeien uit een ontoereikende technische omgeving bij de klant of een omgeving die niet voldoet aan de specificaties van het gebruikershandboek of storingen tussen het onder punt 5.2 van deze AV genoemde overdrachtpunt en de systemen van de klant die toegang hebben tot de SaaS-Service. Dergelijke belemmeringen gelden niet als een uitval in de zin van een eventuele contractueel overeengekomen beschikbaarheidsgarantie en geven de klant niet het recht om aanspraak te maken op rechten die voor een uitval of een gebrekkige beschikbaarheid gelden.

11.2 Gegevensbeveiliging

11.2.1 Installatie in IT-omgeving van de klant

Wanneer de standaard software aan de klant beschikbaar wordt gesteld voor gebruik in de IT-omgeving van de klant, is uitsluitend de klant verantwoordelijk voor de regelmatige en adequate beveiliging van alle relevante gebruiks- en systeemgegevens. De klant dient er in het bijzonder voor de uitvoering van updates of wijzigingen in de configuratie-instellingen van de standaard software voor te zorgen dat de gegevens volledig en in een leesbaar formaat dat aan de actuele stand van de techniek voldoet, worden opgeslagen en op een medium worden opgeslagen dat is gescheiden van het productieve systeem.

Voor zover bedrijfskritische gegevens of gegevens met een wettelijke bewaarplicht worden verwerkt, is de klant tevens verplicht tot het inrichten van een controleerbare archivering op de lange termijn volgens de voor de klant toepasselijke wettelijke of reglementaire richtlijnen (bijv. de Duitse GoBD voor bedrijven die verplicht zijn om een boekhouding bij te houden).

CARAT accepteert geen verantwoordelijkheid voor gegevensverliezen die berusten op een ontoereikende, foutieve of niet-uitgevoerde gegevensopslag door de klant.

11.2.2 Software as a Service

Bij gebruik van de standaard software in de vorm van Software as a Service (SaaS) regelt CARAT tijdens de overeengekomen contractlooptijd de regelmatige opslag van de binnen het kader van de SaaS-Service verwerkte gegevens van de klant conform de omschrijving van de dienstverlening voor de betreffende SaaS-Service van CARAT. Na afloop van de overeenkomst zal CARAT op verzoek alle binnen het kader van de Software as a Service opgeslagen gegevens van de klant conform punt 12.6.2 van deze AV aan de klant overdragen en na afloop van de exporttermijn verwijderen. Een wettelijk voorgeschreven verplichting voor een archivering op de lange termijn die doorloopt na het einde van de overeenkomst, bijvoorbeeld op grond van fiscale voorschriften zoals de Duitse GoBD, valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de klant.

11.3 Toegangsbeveiliging

11.3.1 Algemene plichten

De klant verplicht zich ertoe alle toegangsgegevens voor de door CARAT beschikbaar gestelde systemen en applicaties vertrouwelijk te behandelen, tegen ongeoorloofde toegang te beschermen en uitsluitend aan geautoriseerde medewerkers binnen zijn bedrijf beschikbaar te stellen. Een doorgifte aan derden buiten de eigen organisatie is bij afwezigheid van andersluidende schriftelijke afspraken, niet toegestaan. De klant moet geschikte organisatorische maatregelen treffen om misbruik of verlies van toegangsgegevens te voorkomen.

De klant is verantwoordelijk voor de veiligheid van alle toegangsgegevens en is aansprakelijk voor activiteiten die door gebruikmaking van de toegangsgegevens worden uitgevoerd. Alle handelingen die door gebruikmaking van zijn toegangsgegevens plaatshebben, worden aan hem toegerekend, tenzij hij kan aantonen dat een misbruik ondanks redelijke beveiligingsmaatregelen zonder zijn schuld heeft plaatsgevonden.

Wanneer medewerkers het bedrijf verlaten of toegangsrechten komen te vervallen, dient de klant onmiddellijk te waarborgen dat de betreffende accounts worden gedeactiveerd of verwijderd. Voor zover de klant de beschikking heeft over dienovereenkomstige administratieve functies voor het beheer van gebruikersaccounts, dient hij de deactivering zelf uit te voeren. Wanneer CARAT dergelijke administratieve rechten niet aan de klant heeft overgedragen, moet de klant CARAT onmiddellijk hierover informeren, zodat CARAT de blokkering kan uitvoeren.

11.3.2 Installatie in IT-omgeving van de klant

Wanneer de standaard software aan de klant beschikbaar wordt gesteld voor de installatie in de IT-omgeving van de klant, is uitsluitend de klant verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle gebruikersaccounts en beheerrechten binnen de geïnstalleerde IT-omgeving van de klant. De klant is verantwoordelijk voor de toekenning en regelmatige wijziging van veilige wachtwoorden. CARAT raadt de klant aan om een bedrijfsinterne wachtwoordrichtlijn op basis van de actuele aanbevelingen van het Duitse 'Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik' (BSI) te introduceren en te gebruiken, met name als het gaat om de minimale lengte van wachtwoorden, complexiteitsvereisten en wijzigingsintervallen. De aan de klant overgedragen licentiesleutels en activeringsgegevens moeten extra goed worden beveiligd en mogen alleen toegankelijk worden gemaakt voor de bevoegde administratoren.

Onder de verantwoordelijkheid van de klant voor de gebruikersaccounts valt niet de licentievalidatie conform punt 9.1 van deze AV. Deze vindt uitsluitend via de in de standaard software geïntegreerde technische mechanismen plaats. Niet-toegestane inbreuken op technische veiligheidsmechanismen of de omzeiling hiervan zijn uitdrukkelijk verboden. De bepalingen onder punt 9.2 van deze AV zijn in dit verband van toepassing. De klant verplicht zich er bovendien toe om CARAT binnen het kader van de onder punt 9.3 geregelde auditrechten in redelijke omvang te ondersteunen, met name via de beschikbaarstelling van relevante informatie over het gebruikersbeheer en de systeemconfiguratie.

11.3.3 Software as a Service

Wanneer de standaard software als Software as a Service beschikbaar wordt gesteld, stelt CARAT de klant een rollengebaseerd toegangssysteem met een per client gescheiden gebruikersbeheer ter beschikking. Voor de aanmaak van gebruikersaccounts gelden minimale wachtwoordeisen die door CARAT in het systeem worden aangegeven en bij de registratie worden getoond. CARAT behoudt zich het recht voor om deze eisen naar eigen goeddunken aan te passen als dit om technische of veiligheidsrelevante redenen nodig blijkt te zijn.

De klant beschikt via het klantportaal van CARAT, waarmee de klant toegang krijgt tot de standaard software, binnen het kader van de beschikbaar gestelde functionaliteit over administratieve functies, met name voor het beheer van gebruikersaccounts, de deactivering van accounts en het resetten van wachtwoorden.

Bij verdenkingen van een ongeoorloofde toegang of van compromittering van toegangsgegevens, moet dit onmiddellijk via de telefonische support aan CARAT worden doorgegeven. CARAT heeft het recht om ingeval van veiligheidsincidenten of een redelijk vermoeden van onrechtmatig gebruik afzonderlijke gebruikersaccounts of toegangsgegevens tijdelijk te blokkeren om schade voor de klant en derden te voorkomen.

Voor zover de klant over administratieve rechten beschikt voor het beheer van gebruikersrechten, is hij verplicht om bij het vervallen van toegangsrechten de betreffende accounts onmiddellijk te deactiveren. Wanneer de klant een dergelijke account niet deactiveert, is hij aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende activiteiten en eventuele hierdoor ontstane kosten conform de geldige prijslijst van CARAT, tenzij hij kan aantonen dat er geen sprake is van plichtsverzuim of dat het misbruik zich ook bij een correcte blokkering zou hebben voorgedaan.

11.4 Storingsmeldingen

11.4.1 Installatie in IT-omgeving van de klant

Bij storingen in de standaard software die beschikbaar is gesteld voor gebruik in de IT-omgeving van de klant, moet de klant deze onmiddellijk via een onder punt 6.3.1 van deze AV beschreven supportkanalen onder vermelding van de foutclassificatie volgens punt 6.4.1 melden. De storingsmelding moet een begrijpelijke omschrijving van de fout, informatie voor de reproduceerbaarheid, informatie over de systeemomgeving evenals relevante screenshots of foutverslagen omvatten. De klant is verplicht om binnen een redelijke mate ondersteuning te bieden bij de foutanalyse, met name via het beschikbaar stellen van logbestanden en – na voorafgaande ruggespraak – door het verlenen van een remote-toegang tot de systeemomgeving van de klant waarin de standaard software is geïnstalleerd. CARAT heeft het recht om de door de klant gemelde foutclassificatie bij een verkeerde inschatting te corrigeren.

11.4.2 Software as a Service

Wanneer de standaard software als Software as Service aan de klant beschikbaar wordt gesteld, moeten storingen via de onder punt 6.3 van deze AV genoemde supportkanalen onder vermelding van een foutclassificatie conform punt 6.4.1 worden gemeld. De klant moet het type storing bij de melding inschatten en alle voor CARAT vereiste gegevens voor de foutanalyse op verzoek van CARAT beschikbaar stellen. Hieronder valt met name informatie over de betreffende gebruikers, het tijdstip waarop de storing zich voordeed, uitgevoerde acties voorafgaand aan de storing en de gebruikte browsers en besturingssystemen. Ingeval van storingen die mogelijk kunnen worden teruggevoerd op de IT-omgeving van de klant (bijv. netwerkproblemen, instellingen van de firewall), moet de klant hier bij de melding rekening mee houden en meewerken aan de analyse van de oorzaak. CARAT heeft het recht om de door de klant gemelde foutclassificatie bij een verkeerde inschatting te corrigeren.

11.5 Compliance

11.5.1 Algemene plichten

De klant verplicht zich ertoe de standaard software uitsluitend binnen het kader van contractueel verleende gebruiksrechten conform punt 8 van deze AV te gebruiken. De standaard software dient onder inachtneming van wettelijke, regelgevende en contractuele bepalingen te worden gebruikt. De klant zal organisatorische maatregelen treffen om een ongeautoriseerde toegang tot de standaard software te voorkomen en het gebruik tot geautoriseerde gebruikers binnen het bedrijf te beperken. Het gebruik van de standaard software voor onwettige doeleinden is niet toegestaan.

11.5.2 Gebruik van de standaard software in de IT-omgeving van de klant

Wanneer de standaard software in de IT-omgeving van de klant worden geïnstalleerd, moet de klant bovendien waarborgen dat de volgens punt 9 van deze AV voorgeschreven gebruikscontroles mogelijk zijn en niet worden omzeild. De klant is verantwoordelijk voor de controle en bewaking van het contractuele gebruik van de standaard software in de IT-omgeving.

11.5.3 Gebruik van de standaard software binnen het kader van Software as a Service

Bij gebruik van de standaard software als Software as a Service via de door CARAT beschikbaar gestelde cloudomgeving is de klant verplicht om te waarborgen dat de software uitsluitend door geautoriseerde gebruikers wordt gebruikt en er geen sprake is van misbruik van de software.

De klant is bovendien verplicht om ervoor te zorgen dat alle binnen het kader van het softwaregebruik door hem verwerkte persoonsgebonden gegevens rechtmatig zijn verzameld en dat de verwerking ervan via de Software as a Service gebaseerd is op een geschikte rechtsgrondslag. De klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de bescherming van de inhoud en gegevens die via de Software as a Service worden verwerkt of opgeslagen. Dit omvat met name de controle of de betreffende

personen – indien nodig – correct werden geïnformeerd over de verwerking en eventueel de vereiste toestemming voor de verwerking hebben gegeven. De klant verplicht zich ertoe geen bijzonder gevoelige persoonsgebonden gegevens (bijv. gegevens over de gezondheid in de zin van art. 9 AVG) in de standaard software in te voeren, tenzij CARAT hier vooraf uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven en in de individuele overeenkomst vooraf geschikte technische en organisatorische maatregelen werden afgesproken.

De klant zal CARAT onmiddellijk over vastgestelde of vermoedelijke overtredingen van wettelijke of contractuele bepalingen informeren. Voor de melding van veiligheidsrelevante incidenten zijn aanvullend de bepalingen onder punt 11.6.4 van deze AV van toepassing.

11.5.4 Hybride gebruik

Bij gebruik van hybride oplossingen (bijv. CARAT one) gelden de plichten van de klant conform punten de 11.5.2 en 11.5.3 van deze AV gezamenlijk voor de betreffende systeemomgevingen. Daarnaast gelden voor de klant de IT-beveiligingsverplichtingen onder punt 11.6 van deze AV dienovereenkomstig voor beide omgevingen. De klant zal bovendien zorg dragen voor het volgende:

- bewaking van de correcte synchronisatie tussen beide omgevingen en de onmiddellijke melding van inconsistenties aan CARAT via de onder punt 6.3.1 gedefinieerde communicatiekanalen,
- een centraal beheer van de toegangsrechten via de cloudomgeving die zowel voor de cloudcomponent alsook voor de in de IT-omgeving van de klant geïnstalleerde standaard software gelden,
- zelfstandig zorgen voor de beveiliging van zowel lokale alsook cloud-gegevens wanneer de overeenkomst wordt beëindigd en
- de naleving van de voor de klant toepasselijke compliance-vereisten voor beide omgevingen en geen uitvoering van niet-toegestane gegevensoverdrachten tussen de systemen.

11.6 IT-veiligheidsverplichtingen

11.6.1 Toegangsbeveiliging

Voor de toegangsbeveiliging gelden de bepalingen onder punt 11.3 van deze AV. De volgende bepalingen concretiseren en completeren deze bepalingen met specifieke plichten voor de klant.

Het aantal van de door de klant aangemaakte gebruikersaccounts mag het aantal van de contractueel overeengekomen gebruiksparameters (bijv. afgesproken aantal Named Users of het aantal werkplekken) niet overschrijden.

Bij de installatie van de standaard software in de IT-omgeving van de klant moet de klant naast de plichten conform punt 11.3.2 van deze AV regelmatig controleren of alle aangemaakte gebruikers nog actief zijn, over rechten beschikken die overeenkomen met het betreffende verantwoordelijkheidsgebied, en of de toegekende toegangsrechten overeenkomen met de contractueel verworven gebruiksrechten. Voor zover dit door de standaard software wordt ondersteund, is de klant verplicht om wijzigingen in rechten en aan- en afmeldingen vast te leggen in protocollen.

Bij gebruik van de standaard software als Software-as-a-Service dient de klant naast de plichten conform punt 11.3.3 van deze AV te waarborgen dat de door CARAT beschikbaar gestelde functies voor de bewaking en registratie van veiligheidsrelevante incidenten worden gebruikt. De klant moet de verslagen die via het klantportaal kunnen worden ingezien, in regelmatige intervallen controleren.

11.6.2 Veiligheid van eindapparaten

De klant dient ervoor te zorgen dat alle door hem en zijn gebruikers voor de toegang tot de cloudomgeving gebruikte eindapparaten – inclusief eventueel gebruikte servers – voldoen aan de overeenkomstig de stand van de techniek geldende eisen inzake IT-beveiliging. Hiertoe behoren met name het gebruik van een actueel besturingssysteem met alle algemeen beschikbare veiligheidsupdates, een geactiveerde en actuele antivirussoftware, een actieve persoonlijke firewall, de voorkoming van onveilige software, de versleuteling van mobiele eindapparaten evenals een automatische schermvergrendeling bij inactiviteit. Deze eisen gelden eveneens wanneer vanuit het thuishkantoor of via mobiele werkplekken toegang wordt verkregen.

11.6.3 IT-veiligheid bij de gegevensverwerking

Bij gebruik van de standaard software als Software as a Service moet de klant rekening houden met de IT-veiligheidsrelevante eisen ter bescherming van persoonsgebonden gegevens. Daartoe behoort met name de verplichting de onder de punten 11.6.1 en 11.6.2 van deze AV bepaalde maatregelen voor de veiligheid van toegangs- en eindapparaten uit te voeren.

CARAT stelt binnen de cloudomgeving tot aan het overdrachtpunt (vgl. voorgaand punt 5.2 van deze AV) TLS-versleutelde verbindingen beschikbaar. De klant dient er vanaf het overdrachtpunt voor te

zorgen dat veilige transmissiemethoden naar zijn eindapparaten worden gebruikt. Bij een programmatische toegang tot de standaard software (bijv. via interfaces of API's) waarborgt de klant dat uitsluitend TLS-compatibele clients worden gebruikt en geen onversleutelde transmissieprotocollen worden ingezet.

Bij installatie van de standaard software in de IT-omgeving van de klant is uitsluitend de klant verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens conform de wet inzake gegevensbescherming.

11.6.4 Meldingsplicht

De klant is verplicht om CARAT onmiddellijk over veiligheidsrelevante incidenten in verband met het gebruik van de SaaS-Service te informeren. Hieronder vallen met name het verlies of de niet-geautoriseerde openbaarmaking van toegangsgegevens, de verdenking op niet-geautoriseerde toegang of datalekken evenals geïdentificeerde of vermoedelijke zwakke plekken in de IT-omgeving van de klant, voor zover deze een veilig gebruik van de SaaS-Service kunnen belemmeren. Ook een inbreuk op de gegevensbeveiliging die op grond van het gebruik van de SaaS-Service ontstaat of binnen deze context optreedt, moet worden gemeld. Tenzij er in de individuele overeenkomst iets anders is overeengekomen, moet de melding via de hiervoor beschikbaar gestelde communicatiekanalen van de technische ondersteuning (vgl. 6.3.1) worden doorgegeven. CARAT heeft het recht om in dergelijke gevallen adequate veiligheidsmaatregelen te treffen en hierbij met name betrokken accounts tijdelijk te blokkeren of technische beperkingen in te voeren om dreigende risico's te voorkomen.

11.6.5 IT-veiligheid tijdens hybride gebruik

Bij een hybride gebruik van de standaard software is het aan de klant om aan de IT-veiligheidsverplichtingen onder punten 11.6.1 tot 11.6.4 zowel voor de IT-omgeving van de klant alsook voor de toegang tot de cloudcomponenten te voldoen.

12. Looptijd en opzegging

12.1 Toepassingsgebied

De volgende bepalingen over de looptijd en opzegging van de overeenkomst gelden uitsluitend voor de beschikbaarstelling en het gebruik van de standaard software bij installatie in de IT-omgeving van de klant of bij Software as a Service. Voor aanvullende diensten conform punt 15 van deze AV gelden de hier genoemde aparte bepalingen.

12.2 Looptijd en normale opzegging

12.2.1 Installatie in IT-omgeving van de klant

Wanneer in de individuele overeenkomst het gebruik van de standaard software in de IT-omgeving van de klant (softwarehuur) zonder een concrete minimale looptijd wordt afgesproken, geldt de overeenkomst over het gebruik van de standaard software voor onbepaalde tijd en kan door beide partijen met een termijn van zes maanden aan het einde van een kalenderjaar worden opgezegd.

Wanneer een minimale looptijd wordt afgesproken (bijv. 12, 24 of 36 maanden), wordt de overeenkomst na afloop van deze minimale looptijd voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij een van de partijen de overeenkomst opzegt met een opzegtermijn van zes maanden aan het einde van de minimale looptijd. Indien er geen sprake is van een tijdige opzegging, wordt de looptijd voor onbepaalde tijd verlengd en kan vervolgens met een termijn van zes maanden aan het eind van een kalenderjaar door elke partij worden opgezegd. Voor de prijsbepaling na afloop van de minimale looptijd zijn de bepalingen onder punt 10.3 van deze AV van toepassing.

12.2.2 Software as a Service

Wanneer in de individuele overeenkomst het gebruik van de standaard software als Software as a Service zonder concrete minimale looptijd wordt afgesproken, geldt de overeenkomst over het gebruik van de standaard software voor onbepaalde tijd en kan door beide partijen met een termijn van zes maanden aan het einde van een kalenderjaar worden opgezegd.

Wanneer een minimale looptijd wordt afgesproken (bijv. 12, 24 of 36 maanden), wordt de overeenkomst na afloop van deze minimale looptijd voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij een van de partijen de overeenkomst opzegt met een opzegtermijn van zes maanden aan het einde van de minimale looptijd. Indien er geen sprake is van een tijdige opzegging, wordt de looptijd voor onbepaalde tijd verlengd en kan vervolgens met een termijn van zes maanden aan het eind van een kalenderjaar door elke partij worden opgezegd. Voor de prijsbepaling na afloop van de minimale looptijd zijn de bepalingen onder punt 10.3 van deze AV van toepassing.

Het recht van de klant om conform art. 25 lid 2 letter f van de Verordening (EU) 2023/2854 een

individuele overeenkomst voor het gebruik van de standaard software als Software as a Service vanwege de overstap naar een andere aanbieder ook voor afloop van de overeengekomen minimale looptijd zoals hieronder beschreven voortijdig te beëindigen, blijft onaangetast.

Voorwaarde voor de vroegtijdige beëindiging vanwege de overstap naar een andere aanbieder is dat de klant de beoogde overstap en het doel van de overstap (overstap naar een derde partij of terugkeer naar de eigen IT-omgeving) minimaal twee maanden voorafgaand aan de overstap schriftelijk aan CARAT doorgeeft. De overeenkomst voor de betreffende SaaS-Service eindigt in dit geval na voltooiing van de overstap die zoals hieronder beschreven in drie fasen wordt ingedeeld:

- (1) **Vorbereidingsfase:** Na ontvangst van de kennisgeving van de klant over de wens om over te stappen, begint een voorbereidingsfase van twee maanden waarin CARAT de tijd krijgt om de overstap voor te bereiden. CARAT informeert de klant schriftelijk over de voltooiing van de voorbereidingsfase.
- (2) **Overgangsfase:** Na voltooiing van de voorbereidingsfase begint de overgangsfase waarin de technische overstap wordt uitgevoerd. Hiervoor geldt doorgaans een termijn van 30 kalenderdagen na voltooiing van de voorbereidingsfase. Deze termijn kan echter op schriftelijk verzoek van CARAT met tot wel zeven maanden worden verlengd, voor zover CARAT kan aantonen dat een eerdere uitvoering technisch niet mogelijk is. De termijn voor de overgangsfase kan op schriftelijk verzoek van de klant eenmalig voor een redelijke duur worden verlengd, voor zover dit verzoek tot verlenging om gegronde redenen wordt gedaan. Wanneer CARAT of de klant kenbaar maken dat zij een verlenging wensen, moet de betreffende partij de redenen voor haar verzoek in een voor de andere partij begrijpelijke manier schriftelijk in de kennisgeving over de gewenste verlenging motiveren.
- (3) **Fase van gegevensexport:** Na voltooiing van de overgangsfase zijn de conform art. 2 nr. 38 van de Verordening (EU) 2023/2854 (Dataverordening) exporteerbare gegevens voor de klant of de door de klant aangewezen nieuwe aanbieder gedurende een termijn van 30 kalenderdagen via de in punten 5.6 en 5.7 genoemde en aangegeven technische mogelijkheden opvraagbaar.

Tijdens de gehele overstap blijft de overeengekomen vergoedingsverplichting voor de SaaS-Service ongewijzigd bestaan. CARAT is verplicht om de klant tijdens de overdracht via de beschikbaarstelling van de vereiste informatie en de onder punten 5.6 en 5.7 beschreven technische maatregelen te ondersteunen. De overdracht is na beëindiging van de hierboven genoemde fasen voltooid. Wanneer de klant afziet van de gegevensexport, eindigt de overdracht met een volledige verwijdering van de exporteerbare gegevens door CARAT.

12.2.3 Hybride gebruik

Bij een hybride gebruik van de standaard software volgens punt 3.5 van deze AV is het recht van de klant voor een vroegtijdige beëindiging vanwege de overstap naar een andere aanbieder conform punt 12.2.2 beperkt tot de betreffende cloudcomponent (gedeeltelijke opzegging). De verdere geldigheid van de individuele overeenkomst met betrekking tot de lokaal geïnstalleerde standaard software blijft onaangetast door de opzegging van de cloudcomponent, tenzij een verdere onafhankelijke exploitatie volgens de betreffende geldige omschrijving van de dienstverlening van CARAT technisch onmogelijk is.

Ingeval van de opzegging van de cloudcomponent wordt de vergoeding voor de hybride oplossing conform de individuele overeenkomst verlaagd met het voor de cloudcomponent berekende gedeelte. Indien de individuele overeenkomst geen afzonderlijke specificatie van de vergoedingsaandelen voor de cloudcomponent bevat, wordt het op de cloudcomponent betrekking hebbende deel van de vergoeding bepaald op basis van de verhouding van de prijs voor de cloudcomponent ten opzichte van de totale prijs van de hybride oplossing overeenkomstig de op dat moment geldende prijslijst van CARAT.

Verder zijn voor de overstap naar een andere aanbieder van de cloudcomponent de bepalingen onder punt 12.2.2.

12.3 Buitengewone opzegging

Het recht van elke partij op een buitengewone beëindiging van een overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn betreffende het gebruik van standaard software in de IT-omgeving van de klant (softwarehuur) of als Software as a Service, ingeval van een gewichtige reden, blijft onaangetast door de onder punt 12.2 beschreven opzeggingsregelingen.

12.4 Belangrijke reden voor een buitengewone opzegging door CARAT

Van een gewichtige reden voor een buitengewone opzegging zonder opzegtermijn door CARAT is met name sprake wanneer zich één van de volgende zaken voordoet:

- wanneer de klant met de betaling van de overeengekomen vergoeding voor de softwarehuur of de SaaS-Service bij maandelijkse betaling ten minste twee opeenvolgende maandelijkse vergoedingen in verzuim is, dan wel bij een jaarlijkse betaling met de jaarlijks verschuldigde vergoeding meer dan twee maanden in verzuim is, en ondanks een schriftelijke aanmaning door CARAT, met dwang tot opzegging en het stellen van een respijttermijn van 14 kalenderdagen, geen volledige betaling verricht,
- wanneer de klant, ondanks een schriftelijke aanmaning met een redelijke termijn voor herstel verwijtbaar handelt in strijd met wezenlijke contractuele verplichtingen, in het bijzonder met de overeengekomen gebruiksrechten overeenkomstig punt 8, met verplichtingen in verband met de gebruikscntrole overeenkomstig punt 9, dan wel met zijn IT-beveiligingsverplichtingen overeenkomstig punt 11.6,
- wanneer de klant technische veiligheidsmaatregelen van de standaard software of de SaaS-Service omzeilt, verwijdert of de werking hiervan belemmert,
- wanneer een insolventieprocedure is ingeleid tegen de klant, of een dergelijke procedure wordt geweigerd wegens onvoldoende middelen van de klant, of als de klant failliet is verklaard,
- wanneer de klant onjuiste gegevens over zijn kredietwaardigheid heeft verstrekt of zijn vermogenspositie zich na het sluiten van de overeenkomst wezenlijk heeft verslechterd, waardoor de nakoming van de betalingsverplichtingen van de klant op basis van de individuele overeenkomst in gevaar komt.

Het recht op het indienen van verdere vorderingen door CARAT blijft onverlet.

12.5 Kennisgeving van opzegging

Opzeggingen dienen in schriftelijke vorm te worden doorgegeven.

12.6 Gevolgen van beëindiging

12.6.1 Installatie in IT-omgeving van de klant

Na beëindiging van de overeenkomst over het gebruik van de standaard software in de IT-omgeving van de klant is de klant verplicht om het gebruik van de standaard software onmiddellijk te staken en compleet van alle systemen te deïnstalleren, alle programmakopieën – inclusief eventuele veiligheidskopieën – permanent te verwijderen en beschikbaar gestelde gebruikershandboeken of overige documentatie van de standaard software naar keuze van CARAT ofwel vakkundig en definitief te vernietigen of aan CARAT te retourneren.

12.6.2 Teruggave van gegevens bij Software as a Service

Bij beëindiging van de overeenkomst over het gebruik van de standaard software als Software as a Service eindigt de productieve toegang tot het platform op de laatste contractdag. CARAT biedt de klant echter een kosteloze overgangstermijn van 30 kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst ("exporttermijn"). Binnen deze termijn krijgt de klant read-only toegang ten behoeve van de gegevensexport.

Voor de gegevensexport zijn de bepalingen onder de punten 5.6 tot 5.8 betreffende de dataportabiliteit van toepassing. Bij een buitengewone opzegging door CARAT op grond van een gewichtige reden, heeft CARAT het recht voor de beschikbaarstelling van de gegevens een vast vergoedingsbedrag conform de actueel geldende prijslijst te berekenen.

Na afloop van de exporttermijn worden alle klantgegevens die op basis van de SaaS-Service in de systemen van CARAT werden verwerkt, automatisch en permanent verwijderd. CARAT bevestigt op verzoek van de klant schriftelijk dat alle klantgegevens uit zijn systemen zijn verwijderd. Hiervan afwijkend bewaart CARAT klantgegevens die onder wettelijke bewaarplichten vallen gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn. Deze gegevens worden echter niet meer toegankelijk gemaakt voor de klant en worden uitsluitend bewaard om aan de wettelijke plichten van CARAT te voldoen.

Van de bepalingen van punt 12.6.2 onaangetast blijven de rechten van de klant tijdens de fase van gegevensexport bij beëindiging van de overeenkomst vanwege de overstap naar een andere aanbieder conform art. 25 van Verordening (EU) 2023/2854 volgens de bepalingen onder punt 12.2.2 en 12.2.3.

12.6.3 Exit-ondersteuningsdiensten door CARAT

Bij beëindiging van de beschikbaarstelling van de software op grond van een gewone opzegging ondersteunt CARAT de klant op diens verzoek en ingeval van een afzonderlijke daartoe gemaakte afspraak bij de migratie naar een andere oplossing. Deze exit-ondersteuningsdienst die tegen betaling wordt aangeboden, wordt als aanvullende dienst conform de bepalingen onder punt 15 geleverd en kan, afhankelijk van de afspraken in de individuele overeenkomst over de betreffende aanvullende diensten, de volgende diensten door CARAT omvatten:

- beschikbaarstelling van een volledige gegevensexport in de ondersteunde formaten,
- documentatie van de klantspecifieke configuraties,
- technisch advies over de gegevensoverdracht naar de vervolgsystemen,
- ondersteuning bij de remigratie naar de softwarehuur (on premise).

Exit-ondersteuningsdiensten die CARAT binnen het kader van een overdracht voor een verandering van aanbieder voor de SaaS-Service conform de bepalingen onder punt 12.2.2 levert, worden door CARAT tot en met 12-01-2027 uitsluitend op kostprijsbasis in rekening gebracht. Vanaf 12-01-2027 wordt deze ondersteuning kosteloos aangeboden. Indien de klant van CARAT echter aanvullende diensten vraagt die verder gaan dan de onder punt 12.2.2 beschreven diensten die CARAT binnen het kader van een overstap naar een andere aanbieder conform art. 25 van Verordening (EU) 2023/2854 verschuldigd is, heeft CARAT het recht om deze aanvullende diensten volgens de op dat moment geldende prijzen van CARAT apart in rekening te brengen.

13. Rechten van de klant bij gebreken

13.1 Toepassingsgebied

De bepalingen van punt 13 gelden uitsluitend voor reclamaties van de klant bij een beschikbaarstelling van de standaard software voor de installatie in de klantomgeving (softwarehuur) of als Software as a Service. Voor reclamaties van de klant omtrent aanvullende diensten zijn uitsluitend de bepalingen onder punt 15.10 van deze AV van toepassing.

13.2 Definitie van gebrek

Er is sprake van een gebrek als de ter beschikking gestelde standaard software of – ingeval van Software as a Service – de ter beschikking gestelde cloudomgeving op het moment van de beschikbaarstelling of tijdens de looptijd van de overeenkomst op het overdrachtspunt een toestand vertoont die de geschiktheid voor het contractueel gebruik opheft of vermindert (§ 536, lid 1, Duits burgerlijk wetboek). Onbelangrijke beperkingen van de geschiktheid worden buiten beschouwing gelaten. Er is ook sprake van een gebrek als een gegarandeerde functie ontbreekt of achteraf wegvalt.

13.3 Melding van een gebrek

De klant dient een gebrek onmiddellijk na de vaststelling ervan via de onder punt 6.3.1 van deze AV genoemde supportkanalen te melden. Voor de inhoud, vorm en categorisering van de melding, alsmede voor de medewerkingsplicht bij de foutenanalyse, zijn de bepalingen onder punt 6.4 van toepassing.

13.4 Verhelpen van een gebrek

CARAT zal tijdens de looptijd van de overeenkomst gemelde en reproduceerbare gebreken binnen een redelijke termijn verhelpen. De termijn is afhankelijk van het type en de ernst van het gebrek evenals het effect ervan op de bruikbaarheid van de software. Het gebrek wordt volgens het onder punt 6.4 beschreven proces verholpen.

13.5 Overige rechten bij gebreken

Wanneer het contractuele gebruik van de ter beschikking gestelde standaard software of SaaS-Service niet alleen verwaarloosbaar beperkt, heeft de klant op grond van de wettelijke bepalingen het recht de volgende aanspraken te doen gelden:

- de betreffende vergoeding verlagen (§ 536 Duits burgerlijk wetboek),
- ingeval van wezenlijke gebreken en na het vruchteloos verstrijken van een redelijke termijn voor het verhelpen van het gebrek, of bij een definitieve weigering om het gebrek te herstellen, de betreffende individuele overeenkomst conform § 543 lid 2 nr. 1 Duits burgerlijk wetboek onmiddellijk opzeggen,
- het gebrek volgens § 536a lid 2 Duits burgerlijk wetboek na een voorafgaande redelijke termijnstelling voor het verhelpen op kosten van CARAT zelf verhelpen en een vergoeding van de vereiste kosten te eisen evenals
- indien wordt voldaan aan de voorwaarden van § 536a lid 1 Duits burgerlijk wetboek schadevergoeding eisen, voor zover er geen sprake is van een uitzondering volgens punt 13.8.

Een aanspraak op schadevergoeding of een vergoeding voor gemaakte kosten, bestaat uitsluitend binnen de onder punt 14 van deze AV toepasselijke aansprakelijkheidsgrenzen.

Wanneer een gebrek leidt tot een niet-naleving van de overeengekomen beschikbaarheid van de Software as a Service en wanneer de klant daarom volgens punt 5.4 Service Credits ontvangt of hier aanspraak op maakt, worden deze naar evenredigheid verrekend met een door de klant ingeroepen aanspraak op prijsverlaging, kostenvergoeding of schadevergoeding.

13.6 Uitsluiting van rechten bij gebreken

De rechten bij gebreken van de klant worden uitgesloten wanneer een functiebelemmering berust op oorzaken die buiten het verantwoordelijkheidsgebied van CARAT vallen. Dat is met name het geval ingeval van:

- technische of organisatorische aanpassingen aan de door CARAT aan de klant beschikbaar gestelde standaard software of cloudomgeving door de klant of een door de klant aangewezen derde partij, zonder dat dit voorafgaand door CARAT in het gebruikershandboek of anders schriftelijk werd goedgekeurd,

- een onjuist gebruik, gebruiksfouten of overtredingen van de overeengekomen gebruiksrechten,
- externe invloeden, zoals stroomuitval, netwerkstoringen, hardwaredefecten of overmacht,
- de installatie van de door CARAT aan de klant beschikbaar gestelde standaard software voor gebruik in de IT-omgeving van de klant in een systeemomgeving die niet in het gebruikershandboek of op enige andere wijze door CARAT schriftelijk werd vrijgegeven of in combinatie met software van derden die niet in het gebruikershandboek of op enige andere wijze door CARAT schriftelijk werd vrijgegeven,
- een verkeerde configuratie of niet-naleving van technische beveiligingsvoorschriften van de SaaS-Service door de klant zoals toegangsbeveiliging, gebruikers- of wachtwoordbeheer of
- het nalaten van de in deze AV of de betreffende individuele overeenkomst afgesproken ondersteuning door de klant (zie punt 11), met name bij de installatie, analyse of het verhelpen van fouten.

13.7 Verjaring

Aanspraken van de klant op grond van gebreken van de beschikbaar gestelde standaard software of SaaS-Service verjaren binnen één jaar vanaf het tijdstip waarop het gebrek zich heeft voorgedaan en de klant hiervan kennis heeft gekregen of zonder grove nalatigheid kennis had moeten nemen. Hiervan afwijkend geldt de wettelijke verjaringstermijn in gevallen van vorderingen wegens bedrog, opzet, grove nalatigheid, schade aan leven, lichaam of gezondheid, schending van een garantie (zoals bedoeld in § 276 lid 1 Duits burgerlijk wetboek) of op grond van de productaansprakelijkheidswet.

13.8 Aansprakelijkheid voor aanvankelijke gebreken

Een risicoaansprakelijkheid van CARAT voor bij afsluiting van de overeenkomst aanwezige gebreken van de ter beschikking gestelde standaard software of SaaS-Service volgens § 536a lid 1 art. 1 BGB (Duits burgerlijk wetboek) is uitgesloten. De rechten van de klant ingeval van opzet, grove nalatigheid, bedrog, letselschade alsook bij het ontbreken van de gegarandeerde functionaliteit blijven echter onaangetast.

14. Aansprakelijkheid

14.1 Onbeperkte aansprakelijkheid

CARAT is, ongeacht op welke rechtsgrond, alleen onbeperkt aansprakelijk ingeval van opzet en grove nalatigheid, bij schade als gevolg van letsel aan leven, lichaam of gezondheid, bij aanspraken op grond van de productaansprakelijkheidswet, en in geval van de schending van een garantie in de zin van § 276 lid 1 Duits burgerlijk wetboek, bij opzettelijk verzwijgen van een gebrek, alsook bij het ontbreken van de gegarandeerde functionaliteit in de zin van § 536 lid 2 Duits burgerlijk wetboek.

14.2 Aansprakelijkheid bij lichte nalatigheid

In geval van een licht nalatige schending van een essentiële contractuele verplichting, waarvoor CARAT niet reeds volgens punt 14.1 onbeperkt aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van CARAT beperkt tot de schade die bij afsluiting van deze individuele overeenkomst waaruit het plichtsverzuim voortvloeit, redelijkerwijs voorzienbaar en kenmerkend is voor het soort prestatie. Essentiële contractuele verplichtingen zijn verplichtingen waarvan de nakoming de correcte uitvoering van de betreffende individuele overeenkomst überhaupt mogelijk maakt en waarop de klant regelmatig mag vertrouwen.

14.3 Beperking van de aansprakelijkheid bij lichte nalatigheid

Voor zover CARAT volgens punt 14.2 voor schade op grond van licht nalatige schending van essentiële contractuele verplichtingen aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid per schadegeval en kalenderjaar beperkt tot 150 % van de netto vergoeding die de klant in het betreffende kalenderjaar voor de betreffende dienst aan CARAT heeft betaald en waaruit de schade als gevolg van de gebrekkige uitvoering hiervan of een uitvoering die in strijd is met de overeenkomst of de wet voortvloeit.

Voor aanvullende diensten is de aansprakelijkheid van CARAT ingeval van lichte nalatigheid volgens punt 14.2 per schadegeval en kalenderjaar beperkt tot 150 % van de netto orderwaarde van de in het betreffende kalenderjaar geleverde en door de klant betaalde diensten waarop de gebrekkige of contractuele onjuiste uitvoering berust waarop de gevorderde schade is gebaseerd.

Bij de hier overeengekomen maximale aansprakelijkheid wordt rekening gehouden met het bij het sluiten van de overeenkomst voorzienbare schaderisico van klanten van CARAT. Indien de klant meent dat er bij hem sprake is van een verdergaand risico, staat het hem vrij om CARAT voor afsluiting van de betreffende individuele overeenkomst op een afwijkende risicobeoordeling te wijzen en de maximale aansprakelijkheid eventueel in een aparte overeenkomst vast te leggen.

De hierboven genoemde aansprakelijkheidsgrenzen gelden niet in gevallen waarin CARAT volgens punt 14.1 onbeperkt aansprakelijk is.

14.4 Aansprakelijkheid voor gegevensverlies

14.4.1 Gebruik in IT-omgeving van de klant

Bij gebruik van de standaard software in de installatie-omgeving van de klant is CARAT alleen aansprakelijk voor gegevensverlies voor zover het verlies ook bij een correcte gegevensopslag volgens de stand van de techniek door de klant zou zijn opgetreden. De klant is verplicht om via adequate technische en organisatorische maatregelen te waarborgen dat zijn gegevens regelmatig en compleet worden opgeslagen.

14.4.2 Software as a Service

CARAT verplicht zich ertoe de binnen het kader van de Software as a Service verwerkte klantgegevens volgens de in de betreffende individuele overeenkomst afgesproken maatregelen te beveiligen. De aansprakelijkheid van CARAT voor gegevensverlies is beperkt tot gevallen waarin CARAT het gegevensverlies op grond van een schending van zijn verschuldigde veiligheidsmaatregelen heeft veroorzaakt.

14.5 Verjaring

Vorderingen tot schadevergoeding van de klant – ongeacht op basis van welke rechtsgrond – vervallen na twaalf maanden na het tijdstip waarop de klant kennis heeft genomen van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot het recht op schadevergoeding, of zonder grove nalatigheid had moeten nemen.

De wettelijke verjaringstermijnen blijven onaangetast bij vorderingen tot schadevergoeding op grond van opzet of grove nalatigheid, bij aanspraken op grond van schade aan leven, lichaam of gezondheid, bij opzettelijk verzwijgen van een gebrek, op grond van de schending van een garantie zoals bedoeld in § 276 lid 1 Duits burgerlijk wetboek, op grond van het ontbreken van een gegarandeerde functionaliteit evenals bij aanspraken op grond van de productaansprakelijkheidswet.

15. Aanvullende diensten

15.1 Doel en toepassingsgebied

De bepalingen onder punt 15 gelden uitsluitend voor aanvullende diensten zoals bedoeld onder punt 1.4 van deze AV die CARAT naast de beschikbaarstelling van de software (softwarehuur of Software as a Service) levert.

15.2 Omvang van aanvullende diensten

De werkzaamheden en de omvang van aanvullende diensten evenals de werkwijze voor de levering van diensten, de afbakening van de verantwoordelijkheden van de partijen bij de levering van diensten, termijnen en mijlpalen evenals de vergoeding en betalingsmodaliteiten worden in de betreffende individuele overeenkomst bindend vastgelegd en worden anderszins bepaald door de inhoud van de bepalingen van deze AV en de bij afsluiting van een individuele overeenkomst geldende prijslijst van CARAT.

15.3 Data en termijnen

Voor zover in de betreffende individuele overeenkomst niet uitdrukkelijk als bindend vermeld, zijn de genoemde termijnen vrijblijvende planningsdata die gebaseerd zijn op ervaringen met vergelijkbare werkzaamheden.

Het naleven van termijnen veronderstelt de tijdige en volledige nakoming van de medewerkingsplichten van de klant. Wanneer het leveren van de diensten op grond van een ontbrekende of vertraagde ondersteuning door de klant vertraging oploopt, worden de termijnen dienovereenkomstig aangepast. CARAT zal de klant onmiddellijk over voorzienbare vertragingen informeren en samen met de klant een alternatief tijdschema afspreken.

15.4 Wettelijke kwalificatie van aanvullende diensten

Het juridische karakter van aanvullende diensten wordt bepaald door hun objectieve inhoud. Prestaties op basis van een werkcontract (§§ 631 ff. Duits burgerlijk wetboek) zijn uitsluitend prestaties met een gedefinieerd resultaat dat kan worden afgenomen. Prestaties op basis van een dienstcontract (§§ 611 ff. Duits burgerlijk wetboek) zijn werkgerelateerde prestaties waarbij de levering van een concreet, gedefinieerd en af te nemen resultaat niet is afgesproken, zoals ondersteunende diensten, advies of trainingen. De concrete kwalificatie van een aanvullende dienst vloeit voort uit de betreffende individuele overeenkomst.

15.5 Migratie- en transformatiediensten

Voor klanten die de standaard software tot nu toe in een eigen systeemomgeving hebben gebruikt, biedt CARAT op verzoek ondersteunende diensten aan voor de omzetting naar een gebruik van de standaard software als software as a Service. De concrete inhoud, de technische vereisten en condities vloeien voort uit de betreffende individuele overeenkomst.

15.6 Vergoeding voor aanvullende diensten

De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de afspraken in de betreffende individuele overeenkomst en verder van de geldende prijslijst van CARAT. Bijkomende kosten, zoals reiskosten, overnachtingen en onkosten, worden op vertoon van de bijbehorende bonnetjes en de daadwerkelijk gemaakte kosten verrekend.

Reis- en wachttijden voor overeengekomen ondersteunende diensten van de klant worden als werktijden op basis van de betreffende vergoedingstarieven afgerekend.

Eventuele kosteninschattingen van CARAT voor aanvullende diensten zijn, tenzij in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vrijblijvend. Ze baseren op de op het tijdstip van de sluiting van de overeenkomst voor CARAT bekende informatie evenals op ervaringen op grond van vergelijkbare werkzaamheden. Wanneer CARAT gedurende de dienstverlening opmerkt dat de in de individuele overeenkomst afgesproken inschatting van de werkzaamheden waarschijnlijk aanzienlijk wordt overschreden, zal CARAT de klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

15.7 Medewerkingsplichten van de klant

De klant is verplicht om alle voor de reglementaire levering van aanvullende diensten vereiste ondersteunende diensten tijdig en op eigen kosten te leveren. Daaronder vallen met name de benoeming van een inhoudelijk en organisatorisch verantwoordelijke aanspreekpartner met beslissingsbevoegdheid, de beschikbaarstelling van gekwalificeerde aanspreekpartners voor workshops en tests, de toegang tot alle relevante systemen en gegevens, geschikte ruimten voor werkzaamheden ter plaatse, een testomgeving met realistische gegevens evenals de tijdige controle en goedkeuring van concepten, tussentijdse resultaten en technische documentatie.

Wanneer de klant zijn medewerkingsplichten niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, heeft CARAT na een vruchteloze aanmaning en het stellen van een redelijke respijttermijn, het recht om de betreffende diensten uit te stellen en de hierdoor ontstane meerkosten afzonderlijk in rekening te brengen. De afgesproken termijnen worden dienovereenkomstig verlengd.

15.8 Afnemen van werkprestaties

Wanneer werkprestaties zijn overeengekomen, informeert CARAT de klant na voltooiing van deze werkzaamheden dat ze kunnen worden afgenomen en vraagt om de afname. In deze mededeling stelt CARAT de klant een redelijke termijn voor de afname en wijst de klant er uitdrukkelijk op dat de werkprestaties na afloop van deze termijn als afgenomen worden beschouwd als de klant de afname niet onder vermelding van minimaal één wezenlijk gebrek weigert. Voor zover in het individuele geval geen afwijkende regeling in de individuele overeenkomst is getroffen of achteraf schriftelijk is overeengekomen, geldt een afnametermijn van tien werkdagen als redelijk.

De afname mag alleen ingeval van ernstige gebreken worden geweigerd. Wanneer binnen de gestelde termijn geen afnameverklaring of een gegronde klacht over gebreken volgt, gelden de werkprestaties als afgenomen.

CARAT kan binnen het kader van de levering van diensten deelafnames eisen als deellieferingen als zodanig volledig en afzonderlijk te controleren zijn of de basis voor verdere leveringen vormen.

15.9 Wijzigingsproces (Change Request Management)

Wijzigingsverzoeken achteraf van de klant betreffende de overeengekomen diensten moeten schriftelijk aan CARAT worden doorgegeven. CARAT bekijkt hierna de technische en economische haalbaarheid en eventuele gevolgen voor het tijdschema en de vergoeding en legt een dienovereenkomstige offerte voor de diensten aan de klant voor. Een wijziging van de leveringsomvang is pas bindend als de partijen een dienovereenkomstige wijzigingsovereenkomst zoals bedoeld onder punten 2.2 en 2.3 hebben afgesloten. Tot dat moment blijft de oorspronkelijke leveringsomvang van kracht.

Voor een toetsing van een wijzigingsverzoek en de bijbehorende gevolgen voor uitvoerbaarheid, vergoeding en tijdschema kan CARAT een aparte vergoeding vragen, voor zover de klant voorafgaand schriftelijk op deze vergoedingsverplichting werd gewezen en hiermee heeft ingestemd.

15.10 Gebrekkige aanvullende diensten

Wanneer CARAT binnen het kader van aanvullende diensten conform §§ 631 ff. Duits burgerlijk wetboek levert, worden de rechten van de klant ingeval van gebreken bepaald door § 634 Duits burgerlijk wetboek, voor zover in de individuele overeenkomst of in deze AV niet uitdrukkelijk iets afwijkends is geregeld. CARAT mag zelf beslissen of het gebrek door een herstel of nieuwe uitvoering wordt verholpen. Wanneer het herstel is mislukt of voor de klant onaanvaardbaar is, kan deze de overeengekomen vergoeding conform § 638 Duits burgerlijk wetboek verlagen of – bij aanzienlijke gebreken – de betreffende individuele overeenkomst voor de betreffende werkprestatie conform §§ 636, 323 Duits burgerlijk wetboek de betreffende individuele overeenkomst over de gebrekkige werkprestatie ontbinden. Aanspraken op schadevergoeding of de vergoeding van nutteloze kosten bestaan alleen onder de wettelijke voorwaarden en zijn onderhevig aan de maximale aansprakelijkheid zoals bedoeld onder punt 14 van deze AV.

De verjaringstermijn voor reclamaties bedraagt twaalf maanden na afname. Dit heeft geen invloed op de betreffende wezenlijke wettelijke verjaringstermijnen bij vorderingen wegens letsel aan leven, lichaam of gezondheid, in geval van opzettelijke of grove nalatige schending van verplichtingen, bij het bedrieglijk verzwijgen van een gebrek, alsmede bij schending van een door CARAT uitdrukkelijk afgegeven garantie in de zin van een risicoaansprakelijkheid volgens § 276 lid 1 Duits burgerlijk wetboek.

Voor zover CARAT aanvullende diensten als diensten zoals bedoeld in §§ 611 ff. Duits burgerlijk wetboek levert, heeft de klant bij een aantoonbare tekortkoming in de uitvoering van werkzaamheden het recht op heruitvoering of herstel van de betreffende werkzaamheden. Er bestaat geen aanspraak op het behalen van een specifiek resultaat. Een aanspraak op schadevergoeding of vergoeding van nutteloze kosten bestaat uitsluitend ingeval van verwijtbaar handelen door CARAT en alleen binnen het kader van de onder punt 14 van deze AV relevante grenzen van aansprakelijkheid.

15.11 Aansprakelijkheid voor aanvullende diensten

CARAT is, ongeacht de rechtsgrond, alleen binnen het kader van de onder punt 14 van deze AV genoemde toepasselijke aansprakelijkheidsbeperkingen aansprakelijk voor plichtsverzuim bij de levering van aanvullende diensten.

15.12 Gebruiksrechten voor werkresultaten

15.12.1 Toepassingsgebied

Voor zover CARAT de klant in het kader van aanvullende diensten werkresultaten verstrekt, verkrijgt de klant de gebruiksrechten voor deze werkresultaten zoals beschreven onder punt 15.12, tenzij in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

15.12.2 Gebruiksrechten voor softwaregerelateerde werkresultaten

Werkresultaten op basis van individuele overeenkomsten over aanvullende diensten die rechtstreeks bedoeld zijn voor het gebruik of de uitbreiding van de standaard software die CARAT aan de klant heeft geleverd, met name individuele functieaanpassingen, aanvullende programma's, interfaces, rapporten of configuraties, mogen door de klant uitsluitend binnen het kader van de gebruiksrechten voor de standaard software worden gebruikt. De klant verkrijgt voor deze softwaregerelateerde werkresultaten een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-onderlicentieerbaar gebruiksrecht dat qua tijd en inhoud is beperkt tot de duur en de omvang van de betreffende individuele overeenkomst over de softwarelevering (softwarehuur of Software as a Service). Het gebruik van deze werkresultaten veronderstelt dat de klant het recht heeft om de standaard software, waarvoor deze werkresultaten aan de klant zijn verstrekt, te gebruiken. Bij een beëindiging van het gebruiksrecht voor de standaard software – ongeacht op grond van welke rechtsgrondslag – eindigt ook automatisch het gebruiksrecht voor de softwaregerelateerde werkresultaten die voor deze standaard software bestemd zijn, zonder dat een afzonderlijke opzegging is vereist.

15.12.3 Gebruiksrechten voor zelfstandige werkresultaten

Gaat het bij de werkresultaten uit individuele overeenkomsten over aanvullende diensten echter om werkresultaten die onafhankelijk van het gebruik van de standaard software kunnen worden gebruikt, zoals trainingsdocumentatie, concepten of specificaties, verleent CARAT de klant hiervoor een niet-exclusief gebruiksrecht voor onbepaalde tijd voor een intern gebruik binnen het eigen bedrijf. Een verdergaand gebruik, met name de publicatie, vermenigvuldiging, bewerking, verspreiding of doorgifte aan derden, is alleen na een voorafgaande schriftelijke toestemming van CARAT toegestaan.

15.12.4 Voorbehoud van rechten

Alle rechten die uitstijgen boven de hiervoor genoemde niet-exclusieve gebruiksrechten met betrekking tot softwaregerelateerde en zelfstandige werkresultaten die bij de uitvoering van een individuele overeenkomst via aanvullende diensten ontstaan, blijven voorbehouden aan CARAT. Dit betreft met name het recht op bewerking, vermenigvuldiging, beschikbaarstelling aan het publiek en op economische exploitatie van de werkresultaten in elke vorm.

15.12.5 Gebruiksbeperkingen

De klant heeft geen recht om de door CARAT binnen het kader van aanvullende diensten gegenereerde werkresultaten voor de ontwikkeling, implementatie of training van concurrerende software-oplossingen te gebruiken of derden hiertoe toegang te bieden, tenzij dit in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan.

15.12.6 Uitzonderingen

De wettelijke bevoegdheden van de klant om softwaregerelateerde werkresultaten die in de object-code worden geleverd, voor het tot stand brengen van interoperabiliteit met andere programma's conform § 69e van de Duitse auteurswet (UrhG) te decompileren of fouten van softwaregerelateerde werkresultaten conform § 69d van de Duitse auteurswet (UrhG) zelf te verhelpen, blijven door de voorgaande gebruiksbeperkingen onaangetast.

15.12.7 Afbakening ten opzichte van overdraagbare klantgegevens

De onder punt 15.12 bepaalde werkresultaten gelden niet als klantgegevens zoals bedoeld onder de punten 5.6 en 5.7 van deze AV. Een overdracht van dergelijke werkresultaten binnen het kader van dataprotabiliteit vindt uitsluitend plaats voor zover deze werkresultaten aantoonbaar een integraal bestanddeel vormen van door de klant gecreëerde en verwerkte gegevensrecords. Ook in deze gevallen blijft het gebruiksrecht voor de betreffende werkresultaten beperkt tot de onder dit punt genoemde omvang. Voor een gebruik dat verder gaat dan het doel van de overeenkomst of een doorgifte aan derden is een voorafgaande schriftelijke toestemming door CARAT vereist.

15.12.8 Voorbehoud van rechten

Het verlenen van alle gebruiksrechten op werkresultaten uit aanvullende diensten volgens punt 15.12 geschiedt onder de opschortende voorwaarde van een volledige betaling van de klant van de overeengekomen vergoeding voor deze aanvullende diensten. Bij een betalingsverzuim van de klant van meer dan 30 kalenderdagen heeft CARAT onverminderd overige rechten het recht om de klant een verder gebruik van de werkresultaten die voortvloeien uit de betreffende aanvullende dienst, te ontzeggen totdat de overeengekomen betaling voor deze aanvullende diensten door de klant heeft plaatsgevonden.

15.13 Looptijd van de overeenkomst en opzegging van aanvullende diensten

15.13.1 Werkcontracten

Individuele overeenkomsten over aanvullende diensten die onder een werkcontract vallen (bijv. implementatiediensten of customizing) eindigen bij volledige uitvoering door CARAT en na acceptatie door de klant.

De klant kan de individuele overeenkomst over werkgerelateerde diensten volgens § 648 Duits burgerlijk wetboek op elk moment tot aan de voltooiing van de werkzaamheden opzeggen. Indien de klant hiervan gebruik maakt, behoudt CARAT het recht op de overeengekomen vergoeding, met dien verstande dat in mindering wordt gebracht hetgeen CARAT door de beëindiging aan kosten bespaart, door een andere inzet van zijn middelen kan realiseren, of te kwader trouw niet realiseert. Er wordt vermoed dat CARAT dientengevolge recht heeft op 10 % van de overeengekomen vergoeding die betrekking heeft op het nog niet uitgevoerde deel van de werkzaamheden. De klant heeft het recht een hoger bespaard aandeel aan te tonen; CARAT behoudt zich het recht voor te bewijzen dat de werkelijke besparing lager is (bijvoorbeeld omdat de voor de uitvoering van de werkprestaties geplande middelen niet elders kunnen worden benut).

15.13.2 Dienstcontracten

Individuele overeenkomsten over aanvullende diensten die onder een dienstcontract vallen (bijv. trainingen of doorlopend advies) worden bij afwezigheid van een andere overeenkomst geacht voor onbepaalde tijd te zijn aangegaan en kunnen door elke partij te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor het einde van de maand.

Wanneer in de individuele overeenkomst een minimale looptijd is afgesproken, kan elke partij de individuele overeenkomst met een opzegtermijn van één maand na afloop van de minimale looptijd opzeggen. Een opzegging voor afloop van de minimale looptijd is uitgesloten. Wanneer de overeenkomst voor afloop van de minimale looptijd niet wordt opgezegd, wordt de betreffende individuele overeenkomst verlengd voor onbepaalde tijd en kan vervolgens door elke partij met een opzegtermijn van één maand voor het einde van de maand worden opgezegd.

15.13.3 Buitengewone opzegging

Het recht van elke partij om een individuele overeenkomst inzake aanvullende diensten te beëindigen zonder inachtneming van een opzegtermijn indien een gewichtige reden aanwezig is, blijft onverminderd van kracht.

Van een gewichtige reden voor een buitengewone opzegging van een individuele overeenkomst inzake aanvullende diensten door CARAT is met name sprake in de volgende gevallen, wanneer:

- de klant met meer dan twee opeenvolgende betalingen ondanks vervaldatum en aanmaning meer dan twee weken in gebreke blijft,

- de klant de verplichtingen die op grond van deze AV of de afspraken in de individuele overeenkomst op hem rusten herhaaldelijk of in aanzienlijke mate schendt en deze schending ook niet binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van een dienovereenkomstige waarschuwing door CARAT herstelt,
- een insolventieprocedure is ingeleid tegen de klant, of een dergelijke procedure wordt geweigerd wegens onvoldoende middelen van de klant, of als de klant failliet is verklaard,
- de klant wezenlijke andere plichten schendt, met name de voor hem geldende geheimhoudingsplichten (zie punt 17 van deze AV), overeengekomen gebruiksrechten en -beperkingen (zie punten 8 en 11.5 van deze AV) of zijn medewerkingsplichten bij de licentievalidatie (zie punten 9 en 11.5.2 van deze AV), en deze schending van zijn verplichtingen ook niet binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van een dienovereenkomstige schriftelijke waarschuwing van CARAT herstelt.

15.13.4 Trainingen en workshops

De klant kan geboekte trainingen of workshops tot 14 werkdagen voor de afgesproken datum kosteloos annuleren. Bij een latere annulering worden vaste annuleringskosten berekend:

- ingeval van een annulering van 13 tot 7 werkdagen voor de afgesproken datum: 50 % van de overeengekomen deelnamekosten,
- ingeval van een annulering van 6 tot 1 werkdag(en) voor de afgesproken datum: 75 % van de overeengekomen deelnamekosten,
- ingeval van een annulering op de dag van de training/workshop of een no-show zonder voorafgaande annulering: 100 % van de overeengekomen deelnamekosten.

Het staat de klant vrij te bewijzen dat CARAT door de annulering ervan geen of slechts een aanzienlijk geringere schade heeft geleden.

CARAT heeft het recht om trainingen of workshops te annuleren of te verplaatsen als het voorafgaand voor de uitvoering aangegeven minimale aantal deelnemers niet wordt bereikt of als er sprake is van een andere belangrijke reden (bijv. ziekte van docent, overmacht). De annulering geschiedt onverwijld nadat kennis is genomen van de reden voor annulering. CARAT zal de klant in dit geval een redelijke alternatieve datum aanbieden. Wanneer de klant op de alternatieve datum niet kan deelnemen, geeft hij dit onmiddellijk schriftelijk aan CARAT door en krijgt hij de reeds betaalde deelnamekosten volledig vergoed.

Verdere aanspraken van de klant zijn uitgesloten, tenzij de annulering berust op opzet of grove nalatigheid van CARAT.

15.13.5 Vorm van opzegging

Opzeggingen en annuleringen moeten schriftelijk worden doorgegeven om rechtsgeldig te zijn.

15.13.6 Gevolgen van de annulering

Na beëindiging van de individuele overeenkomsten dienen alle door de andere partij (overdragende partij) voor de uitvoering van de overeenkomst beschikbaar gestelde documenten, hulpmiddelen, gegevens en gegevensdragers naar keuze van de overdragende partij door de ontvangende partij onmiddellijk te worden teruggegeven of op professionele wijze te worden verwijderd, tenzij er een wettelijke bewaarplicht geldt. Ingeval van de verwijdering, zal de ontvangende partij de uitvoering van deze maatregel op verzoek van de overdragende partij onmiddellijk schriftelijk bevestigen.

Verleende gebruiksrechten voor tot aan de beëindiging gegenereerde en voor een permanente beschikking overgedragen werkresultaten blijven bij een volledige betaling onaangetast. Ingeval van een betalingsachterstand heeft CARAT het recht om het gebruik te ontzeggen totdat het volledige bedrag is voldaan.

16. Gegevensbescherming

16.1 Algemene principes

CARAT leeft bij de verwerking van persoonsgebonden gegevens de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming na, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU en de Duitse nationale privacywet, ofwel Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Meer informatie over de verwerking van persoonsgebonden gegevens door CARAT is te vinden in de actuele privacyverklaring op <https://www.carat-online.nl/privacy-en-data-use-policy>.

16.2 Installatie in IT-omgeving van de klant

Bij het gebruik van de standaard software in de systeemomgeving van de klant verwerkt CARAT in principe geen persoonsgebonden gegevens uit de klantomgeving. Voor zover voor de licentievalidatie of binnen het kader van ondersteunende diensten persoonsgebonden gegevens van de klant worden overgedragen, geschiedt

dit conform de toepasselijke bepalingen inzake gegevensbescherming. De klant is conform art. 4, lid 7 AVG als enige verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgebonden gegevens in zijn systeemomgeving.

16.3 Software as a Service

Wanneer de klant de standaard software als Software as a Service gebruikt, geschiedt de verwerking van persoonsgebonden gegevens van de klant binnen het kader van de SaaS-Service door CARAT als verwerker in de zin van art. 28 AVG. Details worden in een apart af te sluiten verwerkersovereenkomst geregeld die onderdeel zal zijn van de betreffende individuele overeenkomst. De gegevensverwerking vindt uitsluitend in rekencentra binnen de Europese Unie plaats. CARAT gebruikt adequate technische en organisatorische maatregelen conform art. 32 AVG die voldoen aan de stand van de techniek en regelmatig worden gecontroleerd en indien nodig worden aangepast. Details hierover staan vermeld in de tussen CARAT en de klant overeengekomen verwerkersovereenkomst.

16.4 Hybride gebruik

Bij gebruik van hybride oplossingen (bijv. CARAT one) vindt de gegevensverwerking zowel in de lokale IT-omgeving van de klant alsook in de door CARAT beschikbaar gestelde cloudomgeving plaats. Voor de verwerking van persoonsgebonden gegevens binnen het kader van een hybride gebruik geldt het volgende:

- voor de verwerking van persoonsgebonden gegevens van de klant in de lokale omgeving van de klant gelden de bepalingen onder punt 16.2 van deze AV (uitsluitende verantwoordelijkheid van de klant),
- voor de verwerking van persoonsgebonden gegevens van de klant in de cloudomgeving van de SaaS-Service gelden de bepalingen onder punt 16.3 (verwerking volgens art. 28 AVG door CARAT).

De klant blijft volgens de wet inzake gegevensbescherming verantwoordelijk voor de complete verwerking en dient te waarborgen dat de synchronisatie tussen beide omgevingen plaatsvindt in overeenstemming met de voorschriften inzake gegevensbescherming. Aanvullende details over de regelingen inzake gegevensbescherming voor een hybride gebruik worden in de tussen CARAT en de klant volgens art. 28 AVG af te sluiten verwerkersovereenkomst geregeld.

17. Geheimhouding

17.1 Toepassingsgebied

De volgende geheimhoudingsplichten zijn van toepassing, voor zover in individuele gevallen geen aparte geheimhoudingsovereenkomst (NDA) werd gesloten. Ingeval van een aparte overeenkomst prevaleren de hierin opgenomen specifieke bepalingen.

17.2 Bedrijfsgeheimen

Als bedrijfsgeheim wordt alle informatie beschouwd in de zin van § 2 lid 1 van de Duitse wet bescherming bedrijfsgeheimen (GeschGehG - Geschäftsgeheimnisgesetz) die niet algemeen bekend of zonder meer toegankelijk is, die onder adequate maatregelen ter waarborging van de vertrouwelijkheid valt en van economische waarde is. Hieronder vallen met name technische specificaties, constructies, processen en knowhow, prijzen, condities, klantenlijsten en bedrijfsstrategieën, broncode en documentatie over ontwikkelingen evenals projectinformatie en interne processen.

17.3 Geheimhoudingsplichten

Beide partijen verplichten zich ertoe om bedrijfsgeheimen van de andere partij die in verband met de totstandkoming, afsluiting en uitvoering van een individuele overeenkomst bekend worden, strikt vertrouwelijk te behandelen en uitsluitend voor de nakoming van de overeenkomst te gebruiken. Elke partij verplicht zich ter bescherming van de bedrijfsgeheimen van de andere partij adequate technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen, bedrijfsgeheimen van de andere partij niet zonder toestemming aan derden door te geven en hun medewerkers voorafgaand aan de toegang tot bedrijfsgeheimen van de andere partij schriftelijk te verplichten tot geheimhouding, voor zover een dergelijke verplichting niet reeds op grond van andere schriftelijke overeenkomsten bestaat.

17.4 Toegestane doorgifte

De doorgifte is toegestaan aan medewerkers als dat nodig is voor hun werkzaamheden ("need-to-know-basis"), aan onderaannemers als de geheimhoudingsplicht ook voor hen geldt, aan personen die onderworpen zijn aan het beroepsgeheim, zoals advocaten, boekhouders en accountants evenals instellingen en rechtbanken indien hiertoe een wettelijke verplichting bestaat.

17.5 Uitzonderingen

De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die reeds rechtmatig bekend was, zonder contractbreuk publiek wordt, rechtmatig door derden wordt verkregen, onafhankelijk wordt ontwikkeld of op grond van wetgeving publiek dient te worden gemaakt.

17.6 Duur

De geheimhoudingsplicht geldt tijdens de looptijd van een conform deze AV gesloten individuele overeenkomst en tot 3 jaar na beëindiging van deze overeenkomst, tenzij wettelijk een langere termijn is voorgeschreven.

17.7 Teruggave

Bij beëindiging van het contract dienen alle bedrijfsgeheimen te worden teruggegeven of aantoonbaar te worden verwijderd.

18. Inzet van onderaannemers

18.1 Principe

Voor zover hierna niet uitdrukkelijk anders bepaald, is CARAT naar eigen goeddunken bevoegd de in deze AV beschreven diensten volledig of gedeeltelijk aan zorgvuldig geselecteerde onderaannemers als uitvoerende partij van CARAT uit te besteden. Hierbij dienen de hieronder genoemde nader beschreven eisen en voorwaarden te worden nageleefd.

18.2 Algemene eisen

18.2.1 IT-veiligheid

CARAT zal aan onderaannemers wier diensten invloed op de informatieveiligheid van de aan de klant geleverde diensten zouden kunnen hebben, alleen diensten voor de klant overdragen als deze zich jegens CARAT schriftelijk hebben verplicht tot de naleving van adequate technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de van de klant afkomstige of de klant betreffende gegevens evenals de voor het leveren van de diensten gebruikte systemen. Bij onderaannemers die belangrijke of kritieke functies overnemen, zorgt CARAT ervoor dat deze over adequate veiligheidscertificaten beschikken of vergelijkbare documenten overleggen.

18.2.2 Vertrouwelijkheid

CARAT zal met alle onderaannemers die toegang krijgen tot bedrijfsgeheimen in de zin van § 2 lid 1 van de Duitse wet bescherming bedrijfsgeheimen (GeschGehG - Geschäftsgeheimnisgesetz), schriftelijke overeenkomsten treffen die de vertrouwelijkheid van de bedrijfsgeheimen van de klant op een manier garanderen die overeenkomt met de onder punt 17 genoemde bepalingen van deze AV.

18.3 Bijzondere eisen aan verwerking van gegevens van onderaannemers

18.3.1 Informatie over onderaannemers

Wanneer CARAT in opdracht van de klant persoonsgebonden gegevens in de zin van art. 28 AVG verwerkt, informeert CARAT de klant schriftelijk over de voor deze verwerking aangewezen onderaannemers. Deze kennisgeving vindt regelmatig plaats binnen het kader van de tussen CARAT en de klant voor deze doeleinden af te sluiten verwerkersovereenkomst.

18.3.2 Onderaannemingsovereenkomsten met onderaannemers

CARAT is verplicht om met onderaannemers die in opdracht van CARAT persoonsgebonden gegevens van de klant als onderaannemer verwerken, onderaannemingsovereenkomsten af te sluiten die voldoen aan de eisen in art. 28 AVG.

18.3.3 Verwerkingslocaties

De verwerkingslocaties voor de verwerking van persoonsgegevens van de klant door onderaannemers die de onderaannemer voor CARAT in opdracht van de klant volgens art. 28 AVG verwerkt, worden bepaald door de tussen de klant en CARAT gesloten verwerkingsovereenkomst.

18.4 Speciale eisen bij Software as Service

18.4.1 Verwerking van persoonsgebonden gegevens van de klant

Wanneer CARAT voor de beschikbaarstelling van Software as a Service onderaannemers gebruikt die persoonsgebonden gegevens van de klant in opdracht van CARAT volgens art. 28 AVG verwerken, dient de uitbesteding conform de onder punt 18.3 genoemde eisen plaats te vinden.

18.4.2 Dataportabiliteit en interoperabiliteit

Voor de beschikbaarstelling van SaaS-Services gebruikt CARAT alleen aanbieders van cloudinfrastructuur die in staat zijn de onder punten 5.6 tot 5.8 (dataportabiliteit, exportformaten, interoperabiliteit) evenals 12.6.2 en 12.6.3 (teruggave van gegevens en exit-management) van in deze AV gereguleerde plichten van CARAT te ondersteunen.

18.5 Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

De inschakeling van onderaannemers ontheft CARAT niet van zijn contractuele plichten jegens de klant. CARAT blijft het enige aanspreekpunt voor de klant voor alle diensten en is aansprakelijk voor fouten van zijn onderaannemers en voor zijn eigen fouten.

De onder punt 14 van deze AV genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden ook voor de door CARAT aangewezen onderaannemers.

19. Slotbepalingen

19.1 Wijzigingen van de AV

CARAT heeft het recht om deze AV met werking voor de toekomst te wijzigen, met name voor de aanpassing aan gewijzigde juridische of technische randvoorwaarden of voor de bewaren van een passend evenwicht tussen prestatie en wederprestatie.

Wijzigingen worden ten minste twaalf (12) weken vóór hun inwerkingtreding schriftelijk aan de klant in meegedeeld. De wijzigingen gelden als goedgekeurd indien de klant niet binnen zes (6) weken na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van de wijzigingen bezwaar maakt. CARAT zal de klant in de kennisgeving over de wijzigingen informeren over zijn recht op bezwaar, de bezwaartermijn en de gevolgen van het niet maken van bezwaar.

In geval van een tijdig ingediend bezwaar door de klant, kan iedere partij de betreffende individuele overeenkomst opzeggen. De opzegging moet binnen vier (4) weken na ontvangst van het bezwaar aan CARAT worden doorgegeven. De opzegging komt op het moment van de geplande inwerkingtreding van de AV-wijzigingen van kracht. Tot aan de inwerkingtreding van een dergelijke opzegging blijft voor de betreffende individuele overeenkomst de tot dan toe geldende AV van toepassing.

Wijzigingen van de AV die uitsluitend in het voordeel van de klant zijn of die geen wezenlijke nadelige gevolgen hebben voor bestaande prestaties of voorwaarden, gelden ook zonder toestemming van de klant als overeengekomen vanaf de aangekondigde datum van hun inwerkingtreding.

Voor nieuwe individuele overeenkomsten die na de inwerkingtreding van de gewijzigde AV worden afgesloten, gelden uitsluitend de nieuwe AV.

19.2 Toepasselijk recht

Op deze AV en alle op basis hiervan afgesloten individuele overeenkomsten is uitsluitend het recht van de Bondsrepubliek Duitsland van toepassing. De toepassing van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende goederen (CISG) evenals de conflictenrechtelijke regels van het internationaal privaatrecht, voor zover deze zouden leiden tot de toepassing van buitenlands recht, is uitgesloten.

19.3 Bevoegde rechtbank

Voor alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze AV en de daaraan ten grondslag liggende individuele overeenkomsten, is de exclusieve bevoegde rechtbank in Dreieich aangewezen, voor zover de klant handelaar in de zin van §§ 1 ff. van het Duitse Wetboek van Koophandel, een publiekrechtelijke rechtspersoon of een publiekrechtelijk bijzonder vermogen is of geen algemeen bevoegde rechtbank in het binnenland heeft. CARAT is echter gerechtigd de klant tevens te dagvaarden op zijn gewone vestigingsplaats of op de plaats waar de dienstverlening wordt verricht.

19.4 Plaats van uitvoering

De plaats van uitvoering voor alle prestaties uit een individuele overeenkomst die onder deze AV is gesloten, is, voor zover niet uitdrukkelijk anders in de individuele overeenkomst is bepaald of niet ondubbelzinnig uit de aard van de prestatie anders blijkt, de bedrijfszetel van CARAT in Dreieich.

19.5 Schriftelijke vorm

Wijzigingen en aanvullingen op de inhoud van een individuele overeenkomst zijn alleen geldig indien deze schriftelijk worden vastgelegd. Mondelinge afspraken zijn alleen geldig als deze achteraf schriftelijk worden bevestigd.

19.6 Nietigheidsclausule

Indien afzonderlijke bepalingen van een individuele overeenkomst ongeldig of onafdwingbaar blijken te zijn of worden, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen van de overeenkomst niet aan. De partijen verplichten zich ertoe om in plaats van de nietige of onuitvoerbare bepaling een wettelijk toegestane bepaling te treffen die het economische doel van de nietige of onuitvoerbare bepaling zo dicht mogelijk benadert. Hetzelfde geldt voor eventuele hiaten of leemten in de bepalingen van deze overeenkomst.

19.7 Voorrang van Duitse versie

Wanneer deze AV in meerdere taalversies aan de klant beschikbaar worden gesteld, is uitsluitend de Duitse versie bindend. In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden bij de interpretatie tussen de Duitse versie en een vertaling, is de Duitse versie bepalend.

19.8 Overdracht van rechten en plichten en overname van de overeenkomst

De klant is niet bevoegd om rechten en plichten uit individuele overeenkomsten die op basis van deze AV zijn gesloten, zonder een voorafgaande schriftelijke toestemming van CARAT over te dragen aan derden. Dit geldt niet voor de overdracht van geldvorderingen binnen het kader van een handelstransactie conform § 354a van het Duitse wetboek van Koophandel.

CARAT heeft het recht om alle rechten en plichten uit individuele overeenkomsten volledig of gedeeltelijk over te dragen aan gelieerde bedrijven in de zin van §§ 15 ff. van het Duitse Aktiengesetz (AktG) of § 271 lid 2 van het Duitse wetboek van Koophandel. De klant zal binnen vier (4) weken na de inwerkingtreding van de overdracht schriftelijk hierover worden geïnformeerd.

Deze taalversie van de AVV betreft een niet bindende vertaling en is uitsluitend bedoeld ter oriëntatie en ter vergemakkelijking van de werkzaamheden. Juridisch bindend is uitsluitend de Duitse versie. Deze kunt u hier raadplegen:

www.carat.de/carat-agb

