

SERVICE OVEREENKOMST TRACKING CONTRACTS

Deze Service Overeenkomst (hierna: de "**Overeenkomst**") wordt aangegaan tussen:

1. **Tracking Contracts**, gevestigd te Thomas Diggeslaan 20, 2135 XE Hoofddorp, KvK-nummer 84243813 (hierna: "**Tracking Contracts**");

en

2. **De Klant**, zijnde de (rechts)persoon die zich via de website of applicatie van Tracking Contracts heeft geregistreerd voor het gebruik van de Dienst (hierna: "**Klant**").

Overwegen het volgende:

- Tracking Contracts de dienst "Contract management" levert;
- Tracking Contracts hiertoe de software Tracking Contracts ten behoeve van haar klanten heeft ontwikkeld;
- Klant over de software wenst te beschikken en de voorwaarden voor het gebruik van de software door registratie accepteert;
- De bijlagen integraal onderdeel deel uitmaken van deze overeenkomst.

Zijn overeengekomen:

Artikel 1 - Implementatie

1.1 Tracking Contracts stelt de software na registratie direct of conform de gemaakte afspraken ter beschikking aan de Klant.

1.2 De implementatie wordt geacht te zijn voltooid op het moment dat de software toegankelijk is voor de Klant.

Artikel 2 - De software

2.1 Tracking Contracts verleent aan de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de software Tracking Contracts te gebruiken voor de duur van deze overeenkomst.

2.2 De software wordt aangeboden als een "Software as a Service" (SaaS) oplossing.

Artikel 3 - Duur en Acceptatie

3.1 Deze overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant het online registratieproces voltooit en daarbij expliciet akkoord gaat met de inhoud van deze overeenkomst.

3.2 De overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van 12 maanden, tenzij tijdens het registratieproces een andere periode is overeengekomen.

3.3 Na afloop van de initiële periode wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende perioden van 1 maand, tenzij één der partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand tegen het einde van de lopende periode.

Artikel 4 - Gebruikersrechten en Fair Use

4.1 Het gebruiksrecht is beperkt tot het doel waarvoor de software is ontwikkeld: contractmanagement.

4.2 Het is de Klant niet toegestaan de software te verkopen, verhuren, of op andere wijze aan derden ter beschikking te stellen.

4.3 Klant is verantwoordelijk voor het geheimhouden van inloggegevens.

4.4 Klant zal de software niet gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de wet.

4.5 Indien de Klant de software gebruikt op een wijze die schade toebrengt aan de systemen van Tracking Contracts, is Tracking Contracts gerechtigd het gebruik onmiddellijk te beperken.

4.6 Het is de Klant niet toegestaan om de software te gebruiken voor het verwerken van onrechtmatige gegevens.

4.7 Fair Use: Het gebruik van de software is onderworpen aan een Fair Use Policy. Indien het verbruik van de Klant (zoals dataopslag, dataverkeer of API-aanroepen) significant hoger is dan het gemiddelde verbruik van vergelijkbare klanten, zal Tracking Contracts met Klant in overleg treden over een passende vergoeding of beperking van het gebruik.

Artikel 5 - Onderhoud

5.1 Tracking Contracts zal de software regelmatig onderhouden en updaten.

5.2 Gepland onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats buiten kantooruren.

5.3 Tracking Contracts streeft naar een maximale beschikbaarheid van de software, maar kan geen 100% uptime garanderen.

Artikel 6 - Support

6.1 Tracking Contracts biedt ondersteuning bij het gebruik van de software via de overeengekomen kanalen (e-mail/portal).

6.2 Supportvragen worden behandeld conform de Service Levels zoals vastgelegd in de bijlage.

Artikel 7 - Hosting

7.1 De software wordt gehost in een beveiligde omgeving binnen de EU.

7.2 Tracking Contracts is gerechtigd om van hostingprovider te wisselen, mits de veiligheid en beschikbaarheid gewaarborgd blijven.

Artikel 8 - Beveiliging

8.1 Tracking Contracts neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de software en de daarin opgeslagen data te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

Artikel 9 - Back-up

9.1 Tracking Contracts draagt zorg voor dagelijkse back-ups van de door de Klant ingevoerde gegevens.

Artikel 10 - Updates

10.1 Nieuwe versies van de software worden automatisch ter beschikking gesteld aan de Klant.

10.2 Tracking Contracts behoudt zich het recht voor om functionaliteiten te wijzigen of te verwijderen indien dit noodzakelijk is voor de werking van het systeem.

Artikel 11 - Intellectueel Eigendom

11.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op de software en de bijbehorende documentatie berusten uitsluitend bij Tracking Contracts of haar licentiegevers.

Artikel 12 - Geheimhouding

12.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst van elkaar hebben verkregen.

Artikel 13 - Gegevens van de Klant

13.1 De Klant blijft te allen tijde eigenaar van de door hem in de software ingevoerde gegevens.

13.2 Tracking Contracts zal de gegevens van de Klant niet voor eigen doeleinden gebruiken, behoudens hetgeen bepaald in Artikel 27.

Artikel 14 - Audit

14.1 Tracking Contracts heeft het recht om het gebruik van de software door de Klant te controleren op naleving van de overeenkomst.

Artikel 15 - Training

15.1 Indien overeengekomen, zal Tracking Contracts trainingen verzorgen voor de medewerkers van de Klant tegen de op dat moment geldende tarieven.

Artikel 16 - Continuïteit

16.1 Tracking Contracts zal zich inspannen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, ook in het geval van calamiteiten.

Artikel 17 - Vergoedingen en Betaling

17.1 De Klant is de overeengekomen vergoedingen verschuldigd zoals vastgelegd tijdens het registratieproces of in de prijslijst.

17.2 Alle prijzen zijn exclusief BTW.

17.3 Facturatie geschiedt jaarlijks vooraf, tenzij anders overeengekomen.

17.4 De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.

17.5 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Klant van rechtswege in verzuim.

17.6 Klant is bij verzuim de wettelijke handelsrente verschuldigd.

17.7 Indien de Klant in gebreke blijft, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Klant.

17.8 Klant is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van betalingen.

17.9 Klachten over facturen moeten binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk worden gemeld.

17.10 Indien een klacht over een factuur gegrond is, zal Tracking Contracts een creditnota sturen.

17.11 De verplichting tot betaling blijft bestaan, ook als de software tijdelijk niet beschikbaar is.

17.12 Jaarlijkse indexering van de tarieven vindt plaats op 1 januari, met een maximum van 5% per jaar.

17.13 Een geschil over een factuur ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel.

17.14 Opschorting bij niet-betaling: Indien de Klant, na schriftelijke aanmaning met een termijn van 7 dagen, in gebreke blijft met de betaling van enige opeisbare vordering, is Tracking Contracts gerechtigd de toegang van de Klant tot de software zonder nadere aankondiging op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

Artikel 18 - Aansprakelijkheid

18.1 De totale aansprakelijkheid van Tracking Contracts wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW) voor één jaar.

18.2 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen is uitgesloten.

18.3 De Klant vrijwaart Tracking Contracts voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de software door de Klant.

18.4 AI-output: Tracking Contracts aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de juistheid, volledigheid of bruikbaarheid van door AI gegenereerde resultaten of adviezen. De Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het controleren en valideren van AI-output alvorens hier acties aan te verbinden.

Artikel 19 - Overmacht

19.1 In geval van overmacht is Tracking Contracts niet gehouden haar verplichtingen na te komen.

19.2 Onder overmacht wordt mede verstaan storingen in de internetverbinding of bij de hostingprovider.

Artikel 20 - Beëindiging

20.1 Elke partij is gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden indien de andere partij surseance van betaling aanvraagt of failliet wordt verklaard.

20.2 Na beëindiging van de overeenkomst zal Tracking Contracts de gegevens van de Klant gedurende 30 dagen beschikbaar houden voor export, waarna de gegevens worden verwijderd.

Artikel 21 - Overdracht van rechten

21.1 Het is de Klant niet toegestaan rechten en plichten uit deze overeenkomst over te dragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Tracking Contracts.

Artikel 22 - Wijziging van de overeenkomst

22.1 Tracking Contracts is gerechtigd deze overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding per e-mail bekendgemaakt. Indien de Klant de wijziging niet accepteert, heeft deze het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de datum van inwerkingtreding.

Artikel 23 - Toepasselijk recht

23.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 24 - Geschillen

24.1 Geschillen zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Tracking Contracts is gevestigd.

Artikel 25 - Slotbepalingen

25.1 Indien een bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit de geldigheid van de gehele overeenkomst niet aan.

25.2 Partijen zullen in dat geval een nieuwe bepaling vaststellen die de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 26 - Aanvaarding

26.1 Door de registratie voor de Dienst en het aanvinken van het akkoordveld, verklaart de Klant deze Overeenkomst te hebben gelezen, begrepen en integraal te aanvaarden.

Artikel 27 - Artificiële Intelligentie (AI)

27.1 Tracking Contracts maakt als onderdeel van de Dienstverlening gebruik van AI-functionaliteiten om processen te optimaliseren en data-inzichten te verschaffen. Deze functionaliteiten worden ontsloten via API-koppelingen met externe AI-providers (zoals Google Cloud/Gemini of OpenAI).

27.2 De Klant verleent hierbij expliciet toestemming aan Tracking Contracts om de door de Klant ingevoerde gegevens (inclusief documenten en contractteksten) via API uit te wisselen met deze externe AI-providers, uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de werking van de betreffende AI-functionaliteiten binnen de software.

27.3 Tracking Contracts garandeert dat zij uitsluitend gebruikmaakt van zakelijke (Enterprise/API) licenties bij deze providers, waarbij contractueel is vastgelegd dat de verstrekte informatie niet wordt gebruikt voor het inleren of verbeteren van de algemene publieke AI-modellen van deze derde partijen.

27.4 Klant erkent dat de AI-modellen gegevens verwerken op basis van instructies (prompts) vanuit de software en dat deze gegevens na verwerking niet permanent worden opgeslagen door de AI-provider voor andere doeleinden dan kortstondige foutdiagnose.

BIJLAGE: Service Level Agreement (SLA)

Classificatie van gebreken

1. **Blokkerend:** De software is volledig onbeschikbaar.
2. **Hoge prioriteit:** Gedeeltelijke verstoring van belangrijke functionaliteit.
3. **Lage prioriteit:** Beperkte gevolgen voor de dagelijkse werkzaamheden.

Service Levels & Reactietijd

Tracking Contracts streeft naar een inhoudelijke reactie binnen de volgende termijnen tijdens kantooruren (ma-vr, 09:00 - 17:00):

Prioriteit	Reactietijd	Toelichting
1	1 uur	Start analyse en herstelwerkzaamheden.
2	4 uur	Start analyse en planning van herstel.
3	8 uur	Opname in reguliere onderhoudscyclus.

Hersteltijd

Tracking Contracts zal zich maximaal inspannen om gebreken zo spoedig mogelijk te verhelpen, waarbij prioriteit 1 meldingen voorrang krijgen op alle andere werkzaamheden.