

SERVICEOVEREENKOMST

In deze Serviceovereenkomst wordt verstaan onder:

- “**ProfitFlow**”: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ProfitFlow B.V.;
- “**Klant**”: de wederpartij van ProfitFlow;
- ProfitFlow en Klant hierna gezamenlijk ook te noemen “**Partijen**” en afzonderlijk “**Partij**”,

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

- ProfitFlow diverse applicaties en daarbij behorende programmatuur ontwikkelt en doorontwikkelt onder meer onder de naam ‘OpusFlow’;
- Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot de door ProfitFlow te ontwikkelen applicaties en daarbij behorende programmatuur uitsluitend rusten bij ProfitFlow;
- ProfitFlow onder de navolgende condities aan Klant een gebruiksrecht op de applicatie(s) (hierna in enkelvoud en meervoud te noemen: ‘Applicatie’) van ProfitFlow wenst te verstrekken;
- Partijen hierna de tussen hen gemaakte afspraken ter zake schriftelijk wensen vast te leggen;

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1: Definities

1. In deze overeenkomst wordt onder de navolgende begrippen het volgende verstaan:
 - a) Applicatie: de applicatie(s), software en/of programmatuur die door ProfitFlow is ontwikkeld, beheerd, geüpdatet en onderhouden en waarop Klant een gebruiksrecht verkrijgt teneinde van deze applicatie(s) gebruik te maken;

b) Serviceovereenkomst: de onderhavige overeenkomst

Artikel 2: Licentie

1. ProfitFlow verstrekt hierbij een gebruiksrecht (licentie) voor het gebruik van de Applicatie aan Klant tegen een door Klant aan ProfitFlow te betalen licentievergoeding als genoemd in de door de Klant geaccordeerde offerte.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, modelrecht en databankrecht met betrekking tot de Applicatie en daarbij behorende programmatuur berusten uitsluitend bij ProfitFlow
3. In de in lid 1 genoemde licentie zijn de productonderdelen die de Klant afneemt met bijbehorende aantallen, zoals gebruikers, medewerkers en omgevingen, opgenomen. De Klant mag de licentie enkel gebruiken voor organisatie(s)/onderneming(en) van de Klant. Het aantal medewerkers van de organisatie/onderneming bepaalt de omvang van de licentie.
4. Het beëindigen van een of meer licenties door de Klant kan per direct of per nader overeen te komen datum. Na beëindiging van deze Serviceovereenkomst heeft de Klant geen toegang meer tot de Applicatie van ProfitFlow en de bijbehorende data.
5. Een licentie wordt automatisch verlengd, tenzij er aan de zijde van de Klant een betalingsachterstand van meer dan 60 dagen is of als de Klant facturen structureel een maand te laat betaalt.
6. De Klant kan dagelijks de licentie-aantallen verhogen en verlagen waarbij de betreffende vergoeding middels de maandelijks of jaarlijks aan de Klant te sturen factuur wordt gefactureerd. Bij een Serviceovereenkomst voor (minimaal) één jaar sluit de Klant voor de resterende maanden tot de volgende jaartermijn een Serviceovereenkomst met ProfitFlow waarbij de Klant de factuur aan het einde van de maand waarin de betreffende (extra) licentie is verstrekt van ProfitFlow ontvangt.

Artikel 3: Prijsbepaling en facturatie

1. De licentievergoeding van de in artikel 2 bedoelde licentie betreft een vaste prijs op basis van afnamehoeveelheden (het betreft een prijs per persoon/werknemer). Bij het

verhogen of verlagen van de licentie-aantallen kan deze prijs veranderen. Details over de prijzen kan de Klant terugvinden op de website van ProfitFlow. ProfitFlow zal aan Klant maandelijks of jaarlijks een factuur zenden voor de verschuldigde licentievergoeding.

2. De licentievergoeding kan jaarlijks worden geïndexeerd waarbij rekening wordt gehouden met het Consumentenprijsindexcijfers van het afgelopen kalenderjaar, te rekenen van juli tot en met juni van het betreffende kalenderjaar. In het geval ProfitFlow de prijzen indexeert, meldt ProfitFlow aan de Klant voor 1 oktober van het betreffende kalenderjaar het percentage dat ProfitFlow zal gaan hanteren vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar.
3. Consultancywerkzaamheden verricht door ProfitFlow worden achteraf aan het einde van de maand waarin deze werkzaamheden hebben plaatsgevonden door ProfitFlow gefactureerd. Onboarding wordt door ProfitFlow bij de start van de onboarding gefactureerd. Op de abonnementsfactuur staan de actuele aantallen per product vermeld. De Klant ontvangt de facturen van ProfitFlow per e-mail in pdf-formaat. De betalingstermijn bedraagt veertien dagen na factuurdatum.

Artikel 4: Looptijd en opzegging

1. Deze Serviceovereenkomst is tussen partijen aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
2. Opzegging van deze Serviceovereenkomst is door beide Partijen steeds mogelijk met in achtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand waarbij schriftelijk dient te worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand.

Artikel 5: Beëindiging van de overeenkomst

1. Indien de Klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen voortvloeiende uit of verband houdende met deze Serviceovereenkomst en/of onrechtmatig jegens ProfitFlow handelt, dan is ProfitFlow gerechtigd deze Serviceovereenkomst onverwijld, zonder rechterlijke tussenkomst op te zeggen zonder inachtneming van een opzegtermijn nadat ProfitFlow de Klant eerst schriftelijk in

gebreke heeft gesteld met een termijn van minimaal 8 dagen om alsnog aan diens verplichtingen te voldoen.

2. Voor alle door ProfitFlow geleden en/of nog te lijden schade als gevolg van het onrechtmatig handelen en/of het toerekenbaar tekortschieten van de Klant in de nakoming van diens verplichtingen voortvloeiende uit of verband houdende met deze Serviceovereenkomst is de Klant jegens ProfitFlow aansprakelijk.
3. ProfitFlow is gerechtigd deze Serviceovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen zonder dat hiervoor enige aansprakelijkheid jegens de Klant ontstaat indien:
 - a) het faillissement van de Klant wordt aangevraagd;
 - b) de Klant in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c) aan de Klant surseance van betaling wordt verleend;
 - d) de Klant anderszins geheel of gedeeltelijk het vrije beheer of de vrije beschikking over zijn vermogen verliest;
 - e) de onderneming van de Klant wordt beëindigd dan wel de zeggenschap binnen de onderneming van de Klant wijzigt.

Artikel 6: Toegang en beschikbaarheid en onderhoud van de Applicatie

1. ProfitFlow zal al het redelijke doen om een goede toegankelijkheid en beschikbaarheid en deugdelijk functioneren van de Applicatie, die via de cloud wordt aangeboden aan de Klant, te waarborgen.
2. ProfitFlow draagt zorg voor backups per seconde tot 7 dagen voordien en dagelijkse back-ups worden minimaal 30 dagen bewaard. De back-up van de eerste dag van de maand wordt 12 maanden bewaard en de back-up van de eerste dag van ieder jaar wordt 5 jaar bewaard. Back-ups ouder dan 5 jaar worden door ProfitFlow verwijderd. Na beëindiging van de Serviceovereenkomst bewaart ProfitFlow de gegevens van de Klant maximaal 1 jaar.
3. ProfitFlow zal overlast door onderhoud en/of aanpassingen van de Applicatie tot een minimum beperken. Om de beschikbaarheid van ProfitFlow te waarborgen, draagt ProfitFlow 24 uur per dag, zeven dagen in de week (24/7) zorg voor de monitoring van de beschikbaarheid en performance van de Applicatie. ProfitFlow streeft naar een

beschikbaarheid van minimaal 99.99% per jaar. De Applicatie kan tijdelijk niet beschikbaar zijn tijdens het oplossen van storingen die onder de verantwoordelijkheid van de Klant vallen, gepland onderhoud, of bij calamiteiten door natuurrampen of andere overmachtssituaties. Als de Applicatie niet beschikbaar is door gepland onderhoud, informeert ProfitFlow de Klant minimaal vijf dagen tevoren. Patches en hotfixes worden dagelijks automatisch tussen 19:00 en 07:00 uur uitgevoerd op systemen die niet in gebruik zijn. Wanneer er sprake is van een zero-day patch of andere actuele dreiging die de veiligheid van de systemen in gevaar brengt, draagt ProfitFlow zorg voor spoedonderhoud. Hierbij streeft ProfitFlow naar zero downtime.

4. ProfitFlow maakt gebruik van het basisprincipe zero-downtime deployment. Dit betekent dat de Applicatie-omgeving 'onderwater' wordt geüpdatet naar een nieuwe versie. Zodra deze nieuwe versie voltooid is, wordt de Applicatie-omgeving omgezet. Hierdoor blijft de Applicatie deugdelijk werken zonder hinder voor de Klant.
5. De performance van de Applicatie is afhankelijk van de Klant diens internetverbinding en de inrichting van de Klant-omgeving. Mocht de Klant performance-problemen ervaren, dan kan de Klant contact opnemen met de Klantenservice van ProfitFlow.
6. Op verzoek van de Klant kan ProfitFlow een testomgeving inrichten op basis van de productieomgeving. Als de Klant wijzigingen in de inrichting van de Applicatie wenst, dan bestaat voor de Klant de mogelijkheid om de nieuwe inrichting eerst testen in de testomgeving.
7. ProfitFlow staat er niet voor in welke informatie, waaronder (persoons)gegevens van de Klant, met behulp van de Applicatie wordt opgeslagen en/of uitgewisseld.

Artikel 7: Updates, monitoring, beveiliging

1. ProfitFlow draagt zorg voor het uitvoeren van updates in de Applicatie. ProfitFlow draagt zorg voor continue monitoring van de systemen, processen en gebruikers, een en ander om storingen te voorkomen en/of snel op te lossen. Daarnaast draagt ProfitFlow ook zorg voor monitoring op misbruik en verzamelt ProfitFlow algemene gebruikersstatistieken om verbeteringen in de Applicatie te kunnen door te voeren.
2. Voor de beveiliging van de Applicatie hanteert ProfitFlow meerdere beveiligingslagen, zodat ProfitFlow de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Applicatie

kan waarborgen. Daarnaast voert een externe partij jaarlijks handmatige attack- en PEN-testen uit. Authenticatie verloopt via een login portal met optionele 2-factor authenticatie.

3. ProfitFlow heeft calamiteitenprocedures die verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of andere incidenten zo goed mogelijk doen voorkomen en die het herstel van data vergemakkelijken. Op deze wijze blijft de Applicatie stabiel werken.
4. ProfitFlow hanteert het 'fair use'-principe op het gebruik en de inzet van de Applicatie. Als de Klant in strijd met dit principe handelt, zal ProfitFlow eerst contact met de Klant opnemen om een oplossing te bereiken alvorens verdere maatregelen te treffen.

Artikel 8: Product

1. ProfitFlow biedt verschillende producten aan en deze zijn standaard beschikbaar via het internet (SaaS). De ontwikkeling van de producten wordt uitgevoerd door verschillende disciplines. Zo heeft ProfitFlow de afdeling 'Product Ownership' die verantwoordelijk is voor de visie van ProfitFlow. Hierbij kijkt ProfitFlow naar welke functionaliteiten ProfitFlow op de roadmap kan zetten voor de korte als ook de lange termijn.
2. De afdeling 'Design & Development' wordt aangestuurd vanuit de afdeling 'Product Ownership' en is verantwoordelijk voor het omzetten van de te ontwikkelen functionaliteit naar een functioneel en technisch ontwerp. Dit ontwerp vormt de basis van productontwikkeling. In dit ontwerp wordt tevens de impact op de huidige applicatie, de architectuur en koppelingen onderzocht..
3. ProfitFlow levert verschillende vormen van content standaard mee in haar producten, op basis van 'best practices' zoals onder meer: rapporten, analyses, documenten, signalen, dashboards, workflows en standaard inrichting.
4. De afdeling 'Test & Quality' is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten. Zowel nieuwe functionaliteiten als (wijzigingen op) bestaande functionaliteiten worden via automatische scripts getest. ProfitFlow biedt ook een beta programma aan voor het testen van nieuwe functionaliteiten. Daarnaast heeft ProfitFlow doelgerichte templates ontwikkeld op basis van 'best practices'. Deze zijn ingericht op de meest voorkomende processen binnen de service en installatiebranche.

Artikel 9: Klantenservice

1. Gedurende de looptijd van de Serviceovereenkomst heeft de Klant recht op de Klantenservice van ProfitFlow. Klantenservice is inbegrepen en bij specifieke wensen kan de premium of enterprise support van ProfitFlow een mogelijkheid tot uitbreiding zijn. Details hiervan zijn terug te vinden op de website www.ProfitFlow.io/nl/informatiebronnen/support-nl/.
2. De klantenservice van ProfitFlow staat altijd voor de Klant klaar om problemen op te lossen en vragen te beantwoorden. Voordat de Klant contact opneemt met de Klantenservice, raadt ProfitFlow aan om eerst de ProfitFlow-kennisbank te raadplegen met relevante informatie over de Applicatie.
3. Als de Klant het antwoord op de Klant-vraag niet kan vinden in de ProfitFlow-kennisbank, dan kan de Klant een incident indienen. Hiervoor kan de Klant per e-mail, WhatsApp of telefonisch contact opnemen met de Klantenservice (maandag tot en met vrijdag).

Artikel 10: Signalering

1. Onze dienstverlening gaat verder dan alleen de implementatie van onze software. ProfitFlow vinden het belangrijk om de Klant ook na de implementatie te blijven ondersteunen en te helpen bij het optimaliseren van de Klant processen.
2. Om te zorgen dat de Applicatie zo optimaal mogelijk werkt, vindt dagelijks monitoring en analysering door ProfitFlow plaats van de incidenten die gemeld worden bij de klantenservice.

Artikel 11: Consultancy

1. De consultants van ProfitFlow helpen de Klant op diens verzoek bij de implementatie en optimalisatie van de Applicatie. De implementatie wordt uitgevoerd en begeleid door een projectmanager die in nauw overleg met de Klant een projectplan opstelt en de

voortgang van het project monitort. Als er afwijkingen zijn, vindt er overleg tussen Partijen plaats.. Incidentele of aanvullende consultancy werkzaamheden kunnen door de Klant bij ProfitFlow worden aangevraagd..

Artikel 12: Oplossen van incidenten

1. Om de veiligheid van de Applicatie te waarborgen, controleert ProfitFlow of de contactpersoon van de Klant geautoriseerd is, daar anders geen ondersteuning door ProfitFlow kan worden geboden.
2. Een incident stuurt de Klant via de ProfitFlow- Klantomgeving. Bij acute problemen kan de Klant na registratie van het incident direct telefonisch contact opnemen met de Klantenservice van ProfitFlow. Via de Klantomgeving kan de Klant de afhandeling van het incident volgen en krijgt de Klant bij statuswijzigingen een update per e-mail. Aanvullende informatie kan worden toevoegd via help.ProfitFlow.io.
3. De prioriteit van een incident bepaalt de respons- en hersteltijd. De meeste incidenten betreffen vragen over de Applicatie. Bij een prio 1 incident moet het issue met de hoogst mogelijke spoed worden verholpen. Vragen over nog niet bestaande functionaliteit, ook wel wensen genoemd, gaan naar Product Ownership van ProfitFlow ter beoordeling of deze opgenomen kunnen worden in de roadmap. In principe is het altijd mogelijk om via consultancy aanvullende functionaliteit door ProfitFlow te laten ontwikkelen tegen een nader overeen te komen vergoeding.
4. De Klantenservice van ProfitFlow bepaalt de prioriteit van een incident aan de hand van richtlijnen. Bij prio 1 incidenten is de responstijd binnen 3 uur en streeft ProfitFlow ernaar binnen één werkdag een oplossing te bieden. Bij prio 2 incidenten is de responstijd binnen maximaal één week en probeert ProfitFlow zo snel mogelijk een oplossing te bieden, uiterlijk binnen één maand. Bij prio 3 incidenten is de responstijd één week en streeft ProfitFlow naar een oplossing binnen drie maanden. Wensen van de Klant hebben een responstijd van één week waarna ProfitFlow deze bespreekt met de Product Owner of consultancy.

Artikel 13: Archivering bij beëindiging

1. Vóór beëindiging van de Serviceovereenkomst biedt ProfitFlow de Klant de mogelijkheid om alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren of bij ProfitFlow opvragen.
2. ProfitFlow archiveert de Klant zijn volledige productieomgeving gedurende één jaar te rekenen vanaf de datum dat de Serviceovereenkomst is geëindigd. Na één jaar zal ProfitFlow de Klant zijn gegevens definitief verwijderen. Op verzoek van de Klant kan ProfitFlow de data ook eerder verwijderen. De Klant-gegevens blijven volledig beschikbaar als de Klant de Serviceovereenkomst middels een abonnement met een kleinere bundel voortzet. Daarbij wordt verwezen naar de pagina tarieven op de website van ProfitFlow: er geldt een minimale afnamehoeveelheid van 3 gebruikers.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van ProfitFlow wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Serviceovereenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. Indien deze Serviceovereenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van ProfitFlow voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer bedragen dan het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van ProfitFlow uitkeert.
2. De aansprakelijkheid van ProfitFlow voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers/klanten van Klant en/of andere derden, is uitgesloten.

Artikel 15: Overmacht

1. In geval van overmacht is ProfitFlow niet gehouden tot vergoeding aan de Klant van enige door de Klant geleden en/of te lijden schade. Van overmacht is onder meer sprake bij storingen of uitvallen van het internet en/of de telecommunicatie-infrastructuur,

stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand en overstroming.

Artikel 16: Gegevensverwerking en afzonderlijk te sluiten verwerkersovereenkomst

1. Middels het tussen Partijen sluiten van de onderhavige Serviceovereenkomst zal ProfitFlow onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de Klant (gaan) verwerken. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder ook: 'AVG') dient ProfitFlow daarvoor met de Klant een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten. Deze verwerkersovereenkomst wordt naast de onderhavige Serviceovereenkomst tussen ProfitFlow en de Klant gesloten waarbij de Serviceovereenkomst niet los kan worden gezien van deze verwerkersovereenkomst. Met het sluiten van de onderhavige Serviceovereenkomst verplicht de Klant zich tot het eveneens sluiten van een verwerkersovereenkomst met ProfitFlow.
2. De in lid 1 bedoelde gegevensverwerking door ProfitFlow bestaat uit het beschikbaar stellen van de Applicatie met daarin de door de Klant ingevoerde en gegenereerde data. ProfitFlow zal geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder schriftelijke instructie van de Klant. Binnen de Applicatie is een overzicht beschikbaar van alle (persoons)gegevens, inclusief de door de Klant toegevoegde persoonsvelden. De Klant kan middels de Applicatie verschillende soorten (persoons)gegevens toevoegen.

Artikel 17: Overige bepalingen

1. De Algemene Voorwaarden van ProfitFlow, als gehecht aan deze Serviceovereenkomst (**bijlage**), maken integraal onderdeel uit van deze overeenkomst en zijn derhalve van toepassing op deze Serviceovereenkomst.
2. Indien, en voor zover, tegenstrijdigheden voorkomen tussen de Algemene Voorwaarden van ProfitFlow en deze Serviceovereenkomst, prevaleert hetgeen overeengekomen in deze Serviceovereenkomst.

3. In geval van interpretatieverschillen is de Nederlandse tekst van deze Serviceovereenkomst leidend.
4. Algemene voorwaarden van Klant, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Serviceovereenkomst en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meer bepalingen van deze Serviceovereenkomst niet rechtsgeldig blijkt en/of blijken te zijn zal deze Serviceovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die niet geldend zijn overleggen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

Artikel 18: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Deze Serviceovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de deze Serviceovereenkomst of overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle.

Bijlage: Algemene Voorwaarden van ProfitFlow B.V.