

## Algemene Voorwaarden

Versie datum : November 2020

## Algemeen

### 1. Definities

- 1.1. Aanbod: een vrijblijvende uitnodiging om de Dienstverlening van Signicat af te nemen.
- 1.2. Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden.
- 1.3. Signicat: Connected Information Systems B.V. (KvK nummer: 24444001) gevestigd te Rotterdam aan het Weena 327-329, 3013 AL met als handelsnaam: Signicat.
- 1.4. Dienstverlening: de digitale inlogoplossingen die Signicat aanbiedt en verleent als software-as-a-service, zoals de Signicat Identity Broker.
- 1.5. eHerkenning: de diensten die Signicat aanbiedt als Deelnemer aan het Afsprakenstelsel Elektronische Toegangsdiensten, waaronder ook eIDAS.
- 1.6. End User License Agreement (EULA): de licentievoorwaarden behorend bij de Signicat Adapter.
- 1.7. Gebruiksvoorwaarden Elektronische Toegangsdiensten : <https://afsprakenstelsel.etoegang.nl/display/as/Gebruiksvoorwaarden+Elektronische+Toegangsdiensten> zoals van toepassing op eHerkenning.
- 1.8. Klant: iedere partij die een Aanbod van Signicat heeft ontvangen.
- 1.9. Offerte: een document dat een Aanbod bevat alsmede de duur, de prijs en de voorwaarden van de aangeboden Dienstverlening.
- 1.10. Overeenkomst: de schriftelijke afspraken tussen Signicat en de Klant op basis waarvan de Dienstverlening verleend wordt, waarvan deze Algemene Voorwaarden onderdeel uitmaken.
- 1.11. Service Level Agreement (SLA): de SLA van Signicat en in het geval diensten in het kader van eHerkenning verleend worden de SLA van het Afsprakenstelsel: <https://afsprakenstelsel.etoegang.nl/display/as/Service+level>

### 2. Onderwerp

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Dienstverlening die Signicat aanbiedt en verleent met betrekking tot digitale inlogoplossingen. Hieronder vallen onder meer diensten op het gebied van eHerkenning, eIDAS, Digid, Own IDP en social identities.

### 3. Toepasselijke regelingen

- 3.1. In het geval de Dienstverlening wordt verleend in het kader van eHerkenning en eIDAS zijn de volgende documenten van toepassing:
  - Offerte/Overeenkomst
  - EULA
  - Gebruiksvoorwaarden Elektronische Toegangsdiensten
  - SLA Afsprakenstelsel Elektronische Toegangsdiensten
  - Algemene Voorwaarden
- 3.2. In het geval de Dienstverlening wordt verleend in een ander kader dan bedoeld in artikel 3.1 zijn de volgende documenten van toepassing:
  - Offerte/Overeenkomst
  - EULA
  - SLA Signicat
  - Algemene Voorwaarden

## 4. Rangorde

- 4.1. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit bovengenoemde documenten prevaleren de bepalingen uit het eerstgenoemde document:
- Offerte/Overeenkomst
  - SLA
  - Algemene Voorwaarden  
Gebruiksvoorwaarden eHerkenning  
Algemene Voorwaarden Signicat

## 5. Nietige of vernietigde bepalingen

- 5.1. Als blijkt dat een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ongeldig zijn, wijzigt de ongeldige bepaling automatisch in een bepaling die wel geldig is en die zo veel mogelijk aansluit bij de bedoeling van Signicat.

## 6. Wijzigingen

- 6.1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen door Signicat gewijzigd worden. Iedere wijziging die gevolg heeft voor de rechten en verplichtingen van de Klant zal door Signicat elektronisch gecommuniceerd worden naar de Klant.
- 6.2. De gewijzigde versie van de Algemene Voorwaarden is op alle lopende overeenkomsten tussen Signicat en de Klant van toepassing vanaf de datum waarop deze conform artikel 6.1 zijn toegestuurd.
- 6.3. De meest actuele versie van deze Algemene Voorwaarden is te vinden op [www.Signicat.com](http://www.Signicat.com)

## Aanbod en offerte

### 7. Status en inhoud offerte

- 7.1. De Offerte geldt als een Aanbod. Aan de inhoud van de Offerte kunnen geen rechten worden ontleend. De Offerte is slechts ter indicatie van de prijs en de daaraan verbonden mogelijke dienstverlening.
- 7.2. De Offerte en het Aanbod zijn definitief als deze binnen de in de Offerte vermelde geldigheidstermijn van het Aanbod en na ondertekening door de Klant ontvangen is door Signicat. De getekende Offerte maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst, tenzij geen overeenkomst getekend wordt dan geldt de Offerte als Overeenkomst.
- 7.3. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Offerte en de Overeenkomst als hiernaar in de Offerte verwezen wordt.

### 8. Prijs

- 8.1. Indien de Overeenkomst stilzwijgend verlengd wordt, heeft Signicat het recht de gehanteerde prijs aan te passen nadat de Klant hiervan in kennis is gesteld.

### 9. Start dienstverlening

- 9.1. De Dienstverlening vangt aan op de datum die in de Offerte wordt genoemd. Als geen aanvangsdatum wordt genoemd, vangt de Dienstverlening aan nadat het eerste volgens artikel 25 (Betaling) gefactureerde en verschuldigde bedrag is voldaan.
- 9.2. De Dienstverlening vangt aan met een preproductieomgeving. De Klant is

verantwoordelijk voor de geschiktheid van en integratie met zijn systemen.

## Overeenkomst

### 10. Totstandkoming

- 10.1. Een overeenkomst komt alleen tot stand in schriftelijke vorm en na ondertekening door de Klant.
- 10.2. De Overeenkomst bevat alle afspraken of een verwijzing daarnaar die tussen Signicat en de Klant zijn gemaakt.

### 11. Garanties

- 11.1. Signicat geeft geen garanties ten aanzien van de Dienstverlening, tenzij in de Overeenkomst en/of SLA anders is overeengekomen.

### 12. Wijziging

- 12.1. Wijzigingen of aanvullingen op de Overeenkomst zijn alleen geldig als ze schriftelijk of elektronisch en onder verwijzing (d.m.v. het noemen van een nummer of titel) naar de Overeenkomst zijn overeengekomen.

### 13. Opschorting

- 13.1. Signicat heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten als de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet. De Klant heeft niet het recht om zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 13.2. Signicat is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruikmaken van haar opschortingsrecht.

### 14. Beëindiging

- 14.1. Na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert de Klant alle software en documentatie waarop het artikel 20 (Intellectueel eigendom) van toepassing is. Het gebruiksrecht (artikel 19) van de Klant vervalt.
- 14.2. Op verzoek van een van beide partijen zal de wederpartij een overzicht geven van de gegevens die zij van de andere partij ontvangen heeft. Op verzoek zal de ontvangende partij deze gegevens verwijderen, met uitzondering van de gegevens die bewaard moeten worden op grond van een wettelijke of contractuele plicht.

## Diensten

### 15. Installatie

- 15.1. De Klant draagt zorg voor aansluiting en installatie op en binnen de eigen ICT-omgeving. Signicat spant zich in om daar waar mogelijk ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door middel van de Signicat Adapter.

### 16. Support

- 16.1. De Klant heeft alleen recht op support voor de duur van de Overeenkomst. Signicat spant zich in om vakbekwame en tijdige support te leveren.
- 16.2. Signicat garandeert geen reactie-, oplos- en doorlooptijden, tenzij in de Overeenkomst en/of SLA anders is overeengekomen.

## 17. Beveiliging

- 17.1. Signicat spant zich in om de Dienstverlening en software te beveiligen volgens de laatste technieken en standaarden. Signicat verleent haar Dienstverlening als clouddienst en heeft de hosting daarvan belegd bij gecertificeerde datacentra in Nederland.
- 17.2. Signicat is ISO 27001 gecertificeerd en zal hier op verzoek van de Klant bewijs van overleggen.
- 17.3. In het geval de Klant op de hoogte is van eventuele beveiligingslekken of datalekken in de Dienstverlening zal zij Signicat hier direct over informeren. Deze melding zal als vertrouwelijk worden behandeld door beide Partijen om eventuele schade voor hen en voor derden zoveel mogelijk te beperken. Signicat zal het lek zo spoedig mogelijk proberen op te lossen en de impact beperken, en de getroffen personen daarvan daarna zoveel mogelijk informeren.

## 18. Beschikbaarheid

- 18.1. Signicat spant zich in om de dienst te allen tijde beschikbaar te houden voor de Klant. Signicat geeft geen beschikbaarheidsgaranties, tenzij in de Overeenkomst en/of SLA anders is overeengekomen.

## 19. Gebruik

- 19.1. Na totstandkoming van de Overeenkomst heeft de Klant het recht om gebruik te maken van de Dienstverlening. Het recht is niet-overdraagbaar en niet-exclusief en geldt zolang de Overeenkomst duurt.
- 19.2. De Klant maakt alleen gebruik van de Dienstverlening ten behoeve van zijn organisatie voor de doeleinden die overeenkomen met artikel 2 (Onderwerp).
- 19.3. De Klant maakt niet op een onredelijke manier gebruik van Dienstverlening die Signicat biedt. Onder onredelijk gebruik wordt onder meer verstaan:
  - Overschrijden van het aantal in de Overeenkomst toegestane verbindingen;
  - Wederrechtelijk binnendringen van de systemen van Signicat;
  - Op een oneigenlijke manier een piekbelasting op de systemen van Signicat laten ontstaan.
- 19.4. Niet onder onredelijk gebruik valt het overschrijden van de afgenomen transactiebundel. Als een overschrijding plaatsvindt, treden Signicat en de Klant in overleg over de gevolgen hiervan en de aanpassing van de transactiebundel.

## 20. Intellectueel eigendom

- 20.1. De Dienstverlening van Signicat is vormgegeven als een dienst op afstand. De Klant maakt een verbinding met deze dienst door middel van on-premise software (Signicat Adapter) of eigen software. Voor de rechten van intellectueel eigendom die horen bij deze Dienstverlening en software, uitgezonderd de eigen software van de Klant, gelden de voorwaarden bepaald in onderstaande artikelen.
- 20.2. De rechten van intellectueel eigendom die rusten op de software of documentatie en onderdelen daarvan, zoals de bron- en objectcode, berusten uitsluitend bij Signicat. De Klant krijgt uitsluitend het gebruiksrecht dat in de Overeenkomst/Licentie toegekend wordt. Als in de Overeenkomst geen gebruiksrecht toegekend wordt, geldt het onderstaande:
- 20.3. De Klant krijgt een niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare, tijdelijke, niet-exclusieve, wereldwijde licentie op de software en documentatie voor gebruik ten behoeve van zijn organisatie voor de duur van de Overeenkomst.

- 20.4. Als Klant gebruik maakt van de Signicat Adapter geldt de EULA.
- 20.5. Signicat vrijwaart de Klant voor aanspraken door derden die stellen dat de software en/of documentatie inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van deze derde. De Klant kan zich alleen beroepen op deze vrijwaring indien:
- De Klant zo snel mogelijk Signicat schriftelijk en gedetailleerd in kennis stelt van de aanspraak.
  - Signicat in voorkomend geval het recht heeft de verdediging in en buiten rechte ten aanzien van de genoemde aanspraken op zich te nemen.

## 21. Onderhoud

- 21.1. Het is de Klant niet toegestaan zelf of door een derde onderhoud uit te (laten) voeren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Signicat.
- 21.2. In het geval de verplichtingen uit voorgaande lid geschonden worden, vervalt de aanspraak van de Klant op enige overeengekomen garanties en resultaten. Signicat is niet aansprakelijk voor de gevolgen ontstaan door een schending van voorgaande lid.

## 22. Updates/upgrades

- 22.1. Signicat ontwikkelt de Dienstverlening als software-as-a-service die zij telkens zorgvuldig doorontwikkelt. Signicat zal zich hierbij gedragen zoals van een aanbieder van vergelijkbare dienstverlening mag worden verwacht.
- 22.2. De Klant heeft recht op op iedere update/upgrade van de Dienstverlening en zal deze zonder onredelijke vertraging en met inachtneming van artikel 15 (Installatie) in gebruik nemen.

## 23. Maatwerk

- 23.1. Signicat zal geen klantspecifieke aanpassingen aan de software maken, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk in de Overeenkomst overeengekomen. De artikelen 20.2 en 20.3 (Intellectueel eigendom) zijn van overeenkomstige toepassing op de rechten van intellectueel eigendom die ontstaan als gevolg van klantspecifieke aanpassingen aan de software.

## 24. Derden

- 24.1. Signicat heeft het recht bij de uitvoering van de Overeenkomst en de verlening van haar diensten derden in te schakelen.
- 24.2. De Klant geeft Signicat hierbij toestemming voor het inschakelen van onderaannemers/derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

## 25. Betaling

- 25.1. Signicat stuurt de Klant na ondertekening conform artikel 10 (Totstandkoming) een factuur waarin de hoogte van het verschuldigde bedrag, het onderwerp en een rekeningnummer waarop het bedrag moet worden voldaan, vermeld wordt.
- 25.2. De Klant is betaling verschuldigd over de gehele periode en volgens het betaalschema zoals vermeld in de Overeenkomst. De periode vangt aan op het in artikel 9 (Start dienstverlening) bepaalde tijdstip van de start van de Dienstverlening, ongeacht of de Klant voldaan heeft aan zijn verantwoordelijkheden uit artikel 9.2.
- 25.3. Het verschuldigde bedrag moet dertig dagen na dagtekening van de factuur zijn voldaan op het vermelde rekeningnummer.

## Risico's

### 26. Aansprakelijkheid

- 26.1. De aansprakelijkheid van Signicat voor welke schade en op welke grond dan ook is per schadegeval of samenhangende schadegevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat op het moment van de schadebrengende gebeurtenis reeds door de Klant voldaan is aan Signicat.
- 26.2. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid welke uitsluitend toerekenbaar is aan Signicat.

### 27. Overmacht

- 27.1. Signicat is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Zonder de wettelijke overmachtsregeling te beperken of uit te sluiten, is in ieder geval sprake van overmacht in de volgende gevallen:
- Internet- en elektriciteitsstoringen;
  - overmacht van toeleveranciers van Signicat of van derden;
  - het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers of derden die door de Klant aan Signicat zijn voorgeschreven;
  - wettelijke verplichtingen;
  - staking;
  - overheidsmaatregelen.
- 27.2. Indien de overmachtsituatie langer dan negentig dagen duurt, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst te ontbinden.

### 28. Geheimhouding

- 28.1. Iedere Partij draagt er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens, waarvan zij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Gegevens zijn in ieder geval vertrouwelijk, indien zij als zodanig door in ieder geval een der Partijen is aangeduid.
- 28.2. Partijen zullen de verkregen informatie en gegevens niet aan derden ter beschikking stellen en/of aan zijn personeel en/of derden bekend maken, voor zover dit niet nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Partijen zullen de vertrouwelijke gegevens enkel gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze verstrekt zijn.

### 29. Boete

- 29.1. In het geval van schending van artikel 19 (Gebruik) en artikel 20 (Intellectueel eigendom), zal de Klant ogenblikkelijk Signicat op de hoogte brengen door middel van een schriftelijke kennisgeving met een omschrijving van de schending, wanneer deze is gepleegd en alle andere mogelijk relevante informatie. De Klant zal alle redelijke maatregelen nemen om verdere schendingen te voorkomen. De Klant zal Signicat alle benodigde bijstand verlenen om de rechten van Signicat te verdedigen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het gelegenheid bieden aan Signicat om eventuele (andere) (rechts)maatregelen te treffen om verdere schending te voorkomen.
- 29.2. In het geval van schending van artikel 19 (Gebruik) en artikel 20 (Intellectueel eigendom), zal de Klant een direct opeisbare boete ter hoogte van tweemaal het

overeengekomen bedrag voor de opdracht verbeuren aan Signicat, welke niet in aanmerking komt voor enige verrekening.

- 29.3. Voorgaande bepalingen laten onverminderd het recht van Signicat tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).

## 30. Rechtskeuze

- 30.1. Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## 31. Geschillen

- 31.1. Signicat en de Klant zullen voordat zij een geschil voorleggen aan de rechter zich inspannen in goed overleg tot een oplossing te komen.
- 31.2. Voor geschillen die ontstaan tussen de Klant en Signicat is de rechter te Rotterdam exclusief bevoegd.