

Voorwaarden Dienstverlening

Maatwerk, koppelingen, beheer en hosting · CoreCubes B.V. · KvK 94074542 · Versie 1.1 · 30-09-2026

Toelichting

Deze voorwaarden gelden voor de maatwerkdienstverlening van CoreCubes: het bouwen van maatwerksoftware en koppelingen, beheer en advies, en het hosten van applicaties in het CoreCubes-cluster. Ze gelden niet voor de standaardproducten van CoreCubes en ook niet voor maatwerk, koppelingen en beheer voor die producten. Daarvoor gelden de voorwaarden van het betreffende product. In de offerte of opdrachtbevestiging staat welke voorwaarden van toepassing zijn.

De voorwaarden bestaan uit een vaste kern en twee bijlagen. De Bijlage Hosting geldt alleen voor applicaties die CoreCubes host (Route B, zie artikel 7). De Bijlage Subverwerkers bevat de subverwerkers die CoreCubes inzet.

1. Toepasselijkheid

1.1 Welke voorwaarden gelden?

Op elke opdracht is één set voorwaarden van toepassing, zoals vermeld in de offerte of opdrachtbevestiging. Bestaat een opdracht uit meerdere werkpakketten, dan geldt per werkpakket de set die daarbij is vermeld.

1.2 Versie

Voor een opdracht geldt de versie van deze voorwaarden die bij de offerte is meegestuurd. Alle versies staan op onze website: corecubes.nl/voorwaarden.

1.3 Verhouding tot Nodge

Software die CoreCubes bouwt draait op Nodge. Nodge is een handelsnaam van TechVenture B.V., een aparte, gelieerde vennootschap. Voor Nodge gelden de voorwaarden van Nodge. CoreCubes doet geen toezeggingen namens Nodge en is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, prestaties of voorwaarden van Nodge, behalve voor zover in de Bijlage Hosting anders is bepaald. Beëindiging van de ene overeenkomst leidt niet automatisch tot beëindiging van de andere.

1.4 Begrippen

- **Maatwerkopdracht:** de offerte of opdrachtbevestiging waarin een opdracht is vastgelegd.
- **Applicatie:** de software die CoreCubes voor de klant bouwt, inclusief koppelingen.
- **Subverwerkerslijst:** de lijst in de Bijlage Subverwerkers, aangevuld met de subverwerkers die in de maatwerkopdracht zijn genoemd.

2. Maatwerkopdrachten

Elke opdracht wordt vastgelegd in een maatwerkopdracht. Daarin staan in ieder geval:

- de scope, en wat er niet bij hoort;
- de manier van prijsbepaling (nacalculatie of fixed price) en het bedrag of budget;
- de planning;
- de acceptatiecriteria;
- de route per applicatie (artikel 7);
- de persoonsgegevens die CoreCubes verwerkt of waar CoreCubes bij kan (artikel 9);
- of AI wordt ingezet in de applicatie, en met welke onderdelen (artikel 6);
- de contactpersoon van de klant voor incidenten en datalekken (artikel 9);
- wie namens de klant beslist.

Wijzigingen in scope, prijs of planning zijn alleen geldig na schriftelijke bevestiging van beide partijen. Een bevestiging per e-mail volstaat. Zonder die bevestiging blijven de oorspronkelijke afspraken leidend.

3. Werkwijze en prijs

3.1 Prijsbepaling

Per maatwerkopdracht wordt vastgelegd of het werk wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie (uren) of voor een vaste prijs (fixed price). Bij nacalculatie geven wij een inschatting en waarschuwen wij op tijd als het budget dreigt te worden overschreden. Bij een vaste prijs staat de prijs vast zolang de scope niet wijzigt.

3.2 Facturatie en betaling

Uren worden wekelijks achteraf gefactureerd. Fixed price wordt gefactureerd zoals in de maatwerkopdracht is vastgelegd. Beheer en hosting worden maandelijks vooraf gefactureerd. Alle bedragen zijn exclusief btw.

Facturen worden per e-mail in pdf-formaat verstuurd en moeten binnen veertien dagen worden betaald. Bij te late betaling mogen wij de werkzaamheden en, bij Route B, de hosting opschorten, na schriftelijke aankondiging van minimaal 7 dagen. Over te late betaling is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

3.3 Prijswijzigingen

Tarieven en vaste fees voor beheer en hosting worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) (peildatum 1 juli van het voorgaande jaar), met melding voor 1 oktober.

Wijzigt een leverancier waar wij afhankelijk van zijn, zoals Nodge of een hostingpartij, zijn tarieven, dan mogen wij de hostingfee met minimaal 30 dagen aanzegging aanpassen. De klant kan dan de hosting opzeggen tot de datum waarop de verhoging ingaat. Een verhoging halverwege de maand, bijvoorbeeld door opschaling op verzoek van de klant, wordt direct gefactureerd.

3.4 Wat wij van de klant verwachten

De klant zorgt op tijd voor de informatie, toegang, beslissingen en testresultaten die nodig zijn. Ontstaat er vertraging door toedoen van de klant, dan kunnen wij daarvoor extra kosten in rekening brengen. Dit gebeurt nooit automatisch: wij waarschuwen de klant eerst en stemmen het vooraf af.

3.5 Termijnen

Genoemde termijnen zijn streeftermijnen, tenzij ze in de maatwerkopdracht uitdrukkelijk als fatale termijn zijn aangeduid. Halen wij een termijn niet, dan gaan we samen in gesprek om een redelijke termijn vast te stellen.

4. Oplevering, acceptatie en garantie

4.1 Oplevering

Na oplevering van (een fase van) het werk krijgt de klant een opleveringsdocument ter beoordeling.

4.2 Acceptatie

De klant beoordeelt de oplevering aan de hand van de acceptatiecriteria uit de maatwerkopdracht en reageert binnen 14 dagen. Keurt de klant af, dan benoemt de klant schriftelijk welke criteria niet zijn gehaald. Wij herstellen die punten binnen een redelijke termijn en leveren opnieuw op. Reageert de klant niet binnen de termijn, of neemt de klant het werk in productie, dan geldt de oplevering als geaccepteerd. Is een opdracht op basis van no cure no pay afgesproken, dan mag CoreCubes na acceptatie het restant van het bedrag factureren.

4.3 Gebreken en wensen

Een gebrek is een afwijking van de acceptatiecriteria of van de in de maatwerkopdracht beschreven werking. Een wens, extra functionaliteit of een andere invulling is geen gebrek en wordt als meerwerk behandeld.

4.4 Garantie

Gebreken die de klant binnen 30 dagen na acceptatie meldt, herstellen wij kosteloos. Daarna valt herstel onder beheer of nacalculatie. De garantie vervalt voor zover de klant of een derde het werk heeft gewijzigd.

5. Intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid

5.1 Wat van de klant wordt

Na volledige betaling krijgt de klant de rechten op de software, broncode, configuratie, documentatie en ontwerpen die specifiek voor de klant zijn ontwikkeld, tenzij in de maatwerkopdracht anders is afgesproken. Partijen leggen de overdracht per maatwerkopdracht vast in een akte. Voor zover overdracht niet mogelijk is, krijgt de klant een exclusief, eeuwigdurend, wereldwijd en overdraagbaar gebruiksrecht.

5.2 Wat bij CoreCubes blijft

Onderdelen die CoreCubes al had, los van de opdracht ontwikkelt of die algemeen bruikbaar zijn, blijven van CoreCubes. Dat geldt voor frameworks, bibliotheken, componenten, patronen en tooling. De klant krijgt daarop een eeuwigdurend, niet-exclusief gebruiksrecht, voor zover nodig om de software te gebruiken en te laten doorontwikkelen. CoreCubes mag deze onderdelen ook voor andere klanten gebruiken. Open-sourceonderdelen blijven onder hun eigen licentie.

5.3 Materiaal van de klant

Materiaal dat de klant zelf aanlevert, zoals data, documentatie en specificaties, blijft van de klant.

5.4 Vertrouwelijkheid

Alle niet-openbare informatie die partijen in het kader van een opdracht met elkaar delen, is vertrouwelijk, ook na het einde van de samenwerking.

De ontvanger gebruikt de informatie alleen voor de opdracht en deelt die alleen met medewerkers en adviseurs die haar nodig hebben en aan geheimhouding zijn gebonden. Dit geldt niet voor informatie die openbaar is zonder schuld van de ontvanger, zelfstandig is ontwikkeld, of op grond van de wet moet worden vrijgegeven. Het gebruik van AI-ontwikkeltools volgens artikel 6 is toegestaan.

5.5 Vrijwaring

CoreCubes vrijwaart de klant tegen aanspraken van derden dat de software die CoreCubes heeft opgeleverd inbreuk maakt op hun intellectuele eigendomsrechten. De klant meldt zo'n aanspraak direct aan CoreCubes, laat de afhandeling aan CoreCubes over en verleent daarbij medewerking. De vrijwaring geldt niet voor materiaal dat de klant heeft aangeleverd, voor wijzigingen door de klant of een derde, en voor gebruik in combinatie met software of diensten die CoreCubes niet heeft geleverd. Artikel 10 is van toepassing.

De klant vrijwaart CoreCubes tegen aanspraken van derden op materiaal dat de klant aanlevert, zoals data, teksten, ontwerpen en specificaties.

6. AI

6.1 AI bij de ontwikkeling

CoreCubes gebruikt AI-ondersteunde ontwikkeltools, zoals Claude (Anthropic) en Codex (OpenAI), bij het bouwen, onderhouden en debuggen van software. Daarbij kan broncode met deze tools worden gedeeld. Wij kiezen leveranciers die volgens hun zakelijke voorwaarden gegevens vertrouwelijk verwerken en niet gebruiken om hun eigen modellen te trainen. Wij hebben geen zeggenschap over wat een leverancier daadwerkelijk doet en kunnen dat niet garanderen.

6.2 AI in de applicatie

Wordt AI onderdeel van de applicatie, dan gaat de klant standaard zelf de overeenkomst aan met de AI-leverancier en levert de klant zelf de benodigde sleutels en abonnementen aan, zodat de relatie rechtstreeks met de klant is. De klant is dan zelf verantwoordelijk voor de voorwaarden, kosten en gegevensverwerking van die leverancier. Alleen op specifiek verzoek van de klant verzorgt CoreCubes tijdens de implementatie de registratie bij de leverancier; de klant blijft dan zelf verantwoordelijk om dit in zijn eigen administratie en verwerkingsregister te verwerken. Loopt een

dienst via CoreCubes en staat de leverancier nog niet op de subverwerkerslijst, dan benoemen wij dat apart en verwerken wij dat alsnog.

6.3 Rol van de klant

Tenzij in de maatwerkopdracht anders is vastgelegd, is de klant voor de applicatie de aanbieder en/of gebruiker van het AI-systeem in de zin van de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689), en de verwerkingsverantwoordelijke onder de AVG. De klant is verantwoordelijk voor de classificatie van het AI-systeem, de informatie aan gebruikers en betrokkenen, het bijhouden van het verwerkingsregister en, waar nodig, een DPIA. Op verzoek leveren wij daarvoor technische documentatie.

7. Nodge en routes

7.1 Twee routes

Elke applicatie draait volgens één van twee routes. In de maatwerkopdracht leggen wij per applicatie vast welke route geldt.

Route A: eigen omgeving van de klant. De klant neemt zelf een omgeving af bij Nodge en de applicatie draait daar. Voor Nodge gelden de voorwaarden van Nodge, en de klant is daar zelf klant van. CoreCubes bouwt en beheert alleen voor zover in de maatwerkopdracht is afgesproken. Route A is de standaard.

Route B: CoreCubes-cluster. Wil de klant de cloudomgeving van de applicatie niet zelf beheren, dan kan de applicatie draaien in het cluster dat CoreCubes bij Nodge afneemt. CoreCubes verzorgt dan de hosting en het beheer van de cloudomgeving. Dit is exclusief functionele wijzigingen aan de applicatie: die vinden plaats op basis van een apart onderhoudscontract of een aparte opdracht. Route B wordt vastgelegd in de maatwerkopdracht. Voor Route B geldt de Bijlage Hosting.

7.2 Route per applicatie

Een klant kan applicaties in beide routes hebben. Voor elke applicatie geldt de route uit de maatwerkopdracht, en voor nieuwe applicaties gelden de regels van 7.1. Wil de klant zelfstandig applicaties gaan maken en beheren, dan doet de klant dat altijd in een eigen omgeving bij Nodge (Route A). Wil de klant toegang tot een applicatie in Route B, bijvoorbeeld om daarin te ontwikkelen, dan kan dat zonder te verhuizen (zie de Bijlage Hosting).

7.3 Diensten van derden

Voor andere tooling, zoals een e-maildienst (bijvoorbeeld AhaSend), en voor AI-leveranciers gaat de klant standaard zelf de overeenkomst aan met de leverancier. Kan of wil de klant dat niet, dan kan het via CoreCubes. Dat leggen wij vast in de maatwerkopdracht, inclusief de prijs, en de leverancier komt dan op de subverwerkerslijst.

8. Beheer en support

8.1 Wanneer dit hoofdstuk geldt

Beheer en support zijn een aparte dienst. Dit hoofdstuk geldt alleen als in de maatwerkopdracht een onderhouds- of supportcontract voor de applicatie is opgenomen, tegen een vaste fee per maand of

op basis van nacalculatie. Zonder zo'n contract valt een applicatie na de garantieperiode (artikel 4.4) buiten support.

Tenzij in de maatwerkopdracht anders is afgesproken, omvat het contract doorlopend onderhoud aan beveiliging, upgrades en bugfixing van de applicatie, de afhandeling van incidenten en vragen, en periodieke of ad-hoc reviews.

Dit staat los van wat CoreCubes doet om een applicatie in Route B veilig in het CoreCubes-cluster te laten draaien. Dat operationele beheer van de hosting is onderdeel van de hosting en valt onder de Bijlage Hosting, ook zonder onderhouds- of supportcontract.

8.2 Supportvenster

CoreCubes biedt support op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

8.3 Incidentclassificatie

CoreCubes hanteert drie prioriteitsniveaus voor de afhandeling van incidenten en ondersteuningsvragen. De klant geeft bij het indienen van een melding een inschatting van de prioriteit; CoreCubes behoudt zich het recht voor om de prioriteit in overleg bij te stellen.

Niveau	Omschrijving	Voorbeelden
Kritiek	De kernfunctionaliteit van de applicatie is volledig of grotendeels niet beschikbaar, met directe impact op de bedrijfsvoering van de klant. Geen werkbare omzeiling beschikbaar.	Volledige uitval van de applicatie; gebruikers kunnen niet inloggen; dataverlies of beveiligingsincident.
Gemiddeld	Een belangrijke functionaliteit werkt niet correct, maar de applicatie is gedeeltelijk bruikbaar. Er is sprake van significante hinder, maar de bedrijfsvoering kan worden voortgezet.	Specifieke module of koppeling functioneert niet; prestatieproblemen die de werking belemmeren.
Laag	Een niet-kritieke functionaliteit werkt niet naar behoren, of de klant heeft een vraag of verzoek. De applicatie is volledig bruikbaar.	Cosmetische fouten; gebruikersvragen; wensen of verbeterverzoeken; niet-urgente configuratievragen.

8.4 Respons- en oplostijden

Onder responstijd verstaan we de tijd tussen het ontvangen van een melding door CoreCubes en de eerste inhoudelijke reactie aan de klant.

Niveau	Responstijd binnen kantooruren	Responstijd buiten kantooruren
Kritiek	Binnen 4 uur	Best effort
Gemiddeld	Gemiddeld 1 werkdag	Volgende werkdag
Laag	Gemiddeld 1 werkdag	Volgende werkdag

CoreCubes spant zich maximaal in om incidenten zo snel mogelijk op te lossen. Vanwege de afhankelijkheid van externe factoren, zoals de complexiteit van het incident, benodigde medewerking van de klant of derde partijen, worden alle oplostijden geleverd op basis van best

effort. CoreCubes communiceert actief over de voortgang en verwachte doorlooptijd zodra een incident in behandeling is. Afwijkende tijden worden in de maatwerkopdracht vastgelegd.

8.5 Supportkanalen

Meldingen kunnen worden ingediend via support@corecubes.nl of via het supportportaal (support.corecubes.nl). Wij verzoeken de klant om bij een melding een omschrijving van het incident, het prioriteitsniveau, de betrokken applicatie of omgeving, en eventuele screenshots of foutmeldingen mee te sturen. Dit versnelt de afhandeling aanzienlijk.

In ons supportportaal gebruiken wij AI om meldingen te ondersteunen, bijvoorbeeld bij het categoriseren van meldingen en het opstellen van een conceptantwoord voor onze medewerker. Hierbij wordt de inhoud van de melding verwerkt, waaronder eerdere meldingen van de eigen organisatie; meldingen van andere klanten worden hierbij nooit gebruikt. Bijlagen worden niet door AI verwerkt. Dit loopt via Mistral AI en de verwerking blijft binnen de EU (zie de Bijlage Subverwerkers). De afhandeling van een melding blijft altijd bij een medewerker van CoreCubes; er worden geen antwoorden automatisch verstuurd. Wil de klant niet dat supportgegevens met AI worden verwerkt, dan kan de supportbeheerder van de klant dit uitzetten in het supportportaal, of een verzoek sturen naar support@corecubes.nl. Dit kan gevolgen hebben voor de kwaliteit van de antwoorden en de support.

8.6 Communicatie bij storingen

Bij ongeplande storingen met impact op de kernfunctionaliteit van de applicatie informeert CoreCubes de klant zo spoedig mogelijk via e-mail. Wij houden de klant op de hoogte van de voortgang zolang het incident actief is, en bevestigen per e-mail zodra het incident is opgelost. Bij een beveiligingsincident of datalek gelden de afspraken uit artikel 9.

8.7 Gepland onderhoud

Bij vooraf bekend gepland onderhoud aan de applicatie informeren wij de klant minimaal vijf dagen van tevoren via e-mail. Onderhoud voeren wij bij voorkeur uit buiten kantooruren: tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend. Tijdens onderhoud kan de applicatie tijdelijk offline zijn. Wij hanteren het uitgangspunt dat bestaande, werkende functionaliteit niet mag uitvallen als gevolg van updates. Beïnvloedt een aanpassing de technische werking van de applicatie, dan informeren wij de klant proactief per e-mail. CoreCubes is niet verantwoordelijk voor onderhoud aan het technische platform Nodge; dat valt buiten de scope van CoreCubes.

8.8 Escalatieprocedure

Indien een klant van mening is dat een incident niet tijdig of niet adequaat wordt afgehandeld, kan escalatie plaatsvinden:

- **Stap 1: interne escalatie via support.** Neem contact op via support@corecubes.nl en geef expliciet aan dat sprake is van een escalatie. Vermeld het incidentnummer en de reden voor escalatie.
- **Stap 2: directe escalatie naar de directie.** Indien stap 1 niet tot een bevredigend resultaat leidt, of bij een kritiek incident waarbij directe actie vereist is, kan de klant direct contact opnemen met de directie van CoreCubes via info@corecubes.nl.

CoreCubes streeft ernaar escalaties binnen één werkdag op directieniveau op te pakken.

8.9 Reviews

Een review is een deskundig oordeel op het moment van de review. Het is geen garantie en geen certificering. Een review van software die de klant of een derde heeft gemaakt is advies en maakt CoreCubes niet verantwoordelijk voor die software.

8.10 Wijzigingen door de klant of derden

Wij beheren en herstellen het werk zoals wij dat hebben opgeleverd. Voor wijzigingen die de klant of een derde heeft doorgevoerd, en voor de gevolgen daarvan, gelden geen beheer en geen garantie, tenzij dat in de maatwerkopdracht is afgesproken.

8.11 Beschikbaarheid

CoreCubes streeft naar een beschikbaarheid van de applicatie van 99,5% per kalendermaand. Bij Route A zijn wij daarin afhankelijk van Nodge en geldt wat Nodge zelf aanbiedt. Voor Route B geldt de beschikbaarheid uit de Bijlage Hosting.

8.12 Eindgebruikers

Wij bieden support aan de klant en niet aan diens eindgebruikers, tenzij in de maatwerkopdracht anders is afgesproken. Eindgebruikers worden naar de klant verwezen.

9. Verwerking van persoonsgegevens

9.1 Wanneer dit hoofdstuk geldt

Verwerkt CoreCubes bij de uitvoering van een opdracht persoonsgegevens, of kan CoreCubes daar bij komen (bijvoorbeeld bij beheer, bugfixing, support of hosting), dan is CoreCubes verwerker en de klant verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Dit hoofdstuk is dan de verwerkersovereenkomst. De soorten gegevens, betrokkenen en het doel staan per opdracht in de maatwerkopdracht.

De verwerkersovereenkomst van Nodge regelt wat Nodge zelf doet als hostingpartij. Die dekt niet wat CoreCubes doet met toegang tot gegevens.

9.2 Afspraken

- Wij verwerken persoonsgegevens alleen op schriftelijke instructie van de klant en om de opdracht uit te voeren.
- Al onze medewerkers zijn tot geheimhouding gebonden, zoals vastgelegd in hun arbeidsovereenkomst. Alleen medewerkers die dat nodig hebben voor de opdracht, zoals voor installatie, patches, back-ups of beheer, hebben toegang tot de gegevens. Met goedkeuring van de directie van CoreCubes kunnen in noodzakelijke gevallen ook andere medewerkers toegang krijgen. Anders krijgen zij alleen toegang met uitdrukkelijke toestemming van de klant.
- Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beschermen. Bij maatwerkapplicaties voeren wij niet standaard pentesten uit. Is een pentest nodig, dan is dat de verantwoordelijkheid van de klant, of wordt het als onderdeel van de maatwerkopdracht afgesproken.
- Wij helpen de klant binnen redelijke grenzen bij verzoeken van betrokkenen en bij het naleven van AVG-verplichtingen, zoals beveiliging, datalekken en een DPIA.

- Wij informeren de klant zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, over een beveiligingsincident of datalek dat de gegevens van de klant raakt, ook als het incident bij een subverwerker plaatsvindt. In eerste instantie informeren wij de contactpersoon uit de maatwerkopdracht; wijzigingen daarvan kan de klant doorgeven via support@corecubes.nl of het supportportaal. Voor het bepalen van een inbreuk gebruiken wij de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. De klant beoordeelt zelf of sprake is van een datalek en of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens nodig is, en heeft daarvoor na onze melding 72 uur. Wij doen zelf geen melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens, maar geven de klant direct alle informatie die daarvoor nodig is en houden de klant op de hoogte van de voortgang en onze maatregelen.
- Wij maken gebruik van de subverwerkers uit de Bijlage Subverwerkers en de subverwerkers die in de maatwerkopdracht zijn genoemd. Bij Route B is Nodge een subverwerker. Nieuwe subverwerkers melden wij minimaal vier weken vooraf. De klant kan bezwaar maken; bezwaren handelen wij op directieniveau af. Zetten wij de subverwerker toch in, dan kan de klant de overeenkomst voor de betreffende applicatie per direct beëindigen.
- Wij geven persoonsgegevens niet door naar landen buiten de EER zonder toestemming van de klant.
- Wij geven geen persoonsgegevens aan derden zonder toestemming van de klant of een wettelijke verplichting. Verzoeken van betrokkenen verwijzen wij door naar de klant; waar dat binnen de applicatie kan, helpen wij de klant om daaraan te voldoen.
- De klant kan op eigen kosten en na overleg een audit laten uitvoeren, maximaal één keer per jaar.
- Na afloop van de opdracht verwijderen wij de gegevens of geven wij ze terug, naar keuze van de klant, binnen 30 dagen. Wij bevestigen dat schriftelijk. Back-ups verdwijnen volgens hun eigen bewaartermijn.
- De klant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking en voor het informeren van betrokkenen.

9.3 Branchemodellen

Op verzoek van de klant sluiten wij aan bij een erkend branchemodel voor verwerkersovereenkomsten, zoals het BoZ-model Verwerkersovereenkomst (zorg, versie december 2022) of het Generiek Model Verwerkersovereenkomst 4.0 behorend bij het Framework ibp (onderwijs). Dat leggen wij dan vast in de maatwerkopdracht.

10. Aansprakelijkheid

Alle aansprakelijkheidskwesties worden afgehandeld via CoreCubes B.V. in Nederland. De aansprakelijkheid van CoreCubes voor een opdracht is beperkt tot het bedrag dat de klant voor die opdracht heeft betaald of moet betalen, exclusief btw. Voor beheer en hosting is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de klant voor die dienst over twaalf maanden verschuldigd is.

Deze grenzen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van CoreCubes, onze medewerkers of ingeschakelde derden, en niet voor aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt.

CoreCubes is niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals gederfde omzet, winst of gemiste kansen, voor wijzigingen door de klant of een derde, of voor storingen of wijzigingen bij Nodge of een andere dienst van derden waarop de applicatie draait, voor zover CoreCubes de storing niet zelf heeft

veroorzaakt. CoreCubes is evenmin aansprakelijk voor onjuiste beveiliging als gevolg van een foutieve inrichting door de klant in gekoppelde of geïntegreerde systemen.

Geen van beide partijen is aansprakelijk bij overmacht, inclusief overmacht van toeleveranciers of storingen in het elektriciteitsnet of dataverkeer.

CoreCubes heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De polissen kunnen op aanvraag worden overlegd. Klachten of claims moet de klant zo snel mogelijk melden, zodat we samen aan een oplossing kunnen werken en de claim bij onze verzekeraar kunnen melden.

11. Overige bepalingen

11.1 Inzet van derden

CoreCubes mag onderaannemers en freelancers inzetten en blijft verantwoordelijk voor hun werk. Zij zijn aan dezelfde vertrouwelijkheid gebonden.

11.2 Duur en beëindiging

Een opdracht loopt tot ze is afgerond of tot het einde van de in de maatwerkopdracht genoemde periode. Beheer, support en hosting lopen maandelijks door. Beide partijen kunnen ze opzeggen per einde van de lopende facturatieperiode, zonder verdere opzegtermijn, tenzij in de maatwerkopdracht of een gesloten overeenkomst een vaste periode is afgesproken.

Elke partij kan de overeenkomst direct beëindigen bij een ernstige tekortkoming van de ander die niet binnen 30 dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld, en bij faillissement of surseance van betaling van de ander.

Wordt een opdracht tussentijds beëindigd, dan factureert CoreCubes het werk dat tot dan is verricht. De overdracht van rechten volgens artikel 5.1 vindt plaats na betaling daarvan.

11.3 Marketing

De klant gaat ermee akkoord dat CoreCubes en Nodge (TechVenture B.V.) het logo en/of de (bedrijfs)naam van de klant mogen gebruiken op hun websites en in algemene marketinguitingen zoals presentaties. Voor verdergaande of specifieke marketingtoepassingen, zoals campagnes, advertenties of klantverhalen/testimonials, vragen wij altijd eerst nadrukkelijk toestemming. De klant kan deze toestemming op elk moment per e-mail intrekken.

11.4 Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

11.5 Contact

CoreCubes B.V., KvK 94074542, Winklerlaan 363-41, 3571 KE Utrecht. E-mail: support@corecubes.nl.

Bijlage Hosting (alleen Route B)

Deze bijlage geldt alleen voor applicaties die CoreCubes host in het CoreCubes-cluster (Route B).

H1. Wat CoreCubes doet

CoreCubes host de applicatie in het CoreCubes-cluster bij Nodge en zorgt dat de applicatie daar veilig kan draaien: het cluster, de onderliggende infrastructuur, beveiligingsupdates daarvan en monitoring. Dit operationele beheer hoort bij de hosting. Support, onderhoud en herstel van de applicatie zelf vallen onder hoofdstuk 8 en vragen een onderhouds- of supportcontract. De klant heeft geen toegang tot het cluster zelf, alleen tot de eigen applicatie (zie H7).

H2. Prijs

De hostingfee per applicatie staat in de maatwerkopdracht en wordt maandelijks vooraf gefactureerd. De klant kan per maand op- en afschalen. Indexering en prijswijzigingen gaan volgens artikel 3.3.

H3. Regels van Nodge

De applicatie moet voldoen aan de gebruiksregels (Acceptable Use Policy) van Nodge. Schendt een applicatie die regels, of komt Nodge of een derde met een melding, dan mogen wij de applicatie direct opschorten of verwijderen en de melding aan de klant doorgeven. Omdat de applicaties van meerdere klanten in hetzelfde account draaien, kan één schending het hele account raken.

H4. Beschikbaarheid

CoreCubes streeft naar een beschikbaarheid van het CoreCubes-cluster van 99,5% per kalendermaand, zodat de applicaties daarin bereikbaar zijn. Gepland onderhoud telt niet mee als downtime. Buiten dit percentage vallen: storingen bij Nodge of de infrastructuurleverancier van Nodge, fouten in de applicatie zelf (die vallen onder het onderhouds- of supportcontract), storingen door handelen of nalaten van de klant, wijzigingen die de klant zelf doorvoert (H7), overmacht, en beperkingen door de internetverbinding of het apparaat van de eindgebruiker. Storingen bij Nodge melden wij zo snel mogelijk aan de klant.

Gepland onderhoud aan het CoreCubes-cluster melden wij minimaal vijf dagen van tevoren via e-mail en voeren wij bij voorkeur uit buiten kantooruren, zoals beschreven in artikel 8.7. Onderhoud dat Nodge zelf aankondigt, geven wij zo snel mogelijk door.

H5. Back-ups

Voor applicaties in het CoreCubes-cluster hanteren wij een actief back-upschema:

- Dagelijks: elke nacht automatisch, bewaard gedurende twee weken.
- Wekelijks: elke zondag, bewaard gedurende drie maanden.
- Maandelijks: eerste zondag van de maand, bewaard gedurende één jaar.
- On-demand: vóór elke update wordt een back-up gemaakt, zodat terugkeer naar een eerdere versie altijd mogelijk is.

H6. Meldingen over onrechtmatige inhoud

Bij Route B is CoreCubes de hostingdienstverlener en behandelt CoreCubes meldingen over onrechtmatige inhoud. Wij beoordelen de melding, informeren de klant en kunnen de inhoud of de applicatie verwijderen of blokkeren.

H7. Toegang tot de applicatie

De klant kan toegang krijgen tot de eigen applicatie in het Nodge-account van CoreCubes, bijvoorbeeld om zelf in de applicatie te ontwikkelen. Daarvoor heeft de klant een eigen account bij Nodge nodig. De toegang is beperkt tot die ene applicatie: de klant krijgt geen toegang tot het cluster of tot andere applicaties. Wij verlenen de toegang binnen 5 werkdagen na een verzoek van de klant. Geheimen en inloggegevens van CoreCubes maken geen deel uit van de toegang.

De applicatie blijft in het CoreCubes-cluster en de hosting blijft bij CoreCubes. Verhuizen is niet verplicht. Vanaf het moment van toegang is de klant verantwoordelijk voor wijzigingen die hij zelf doorvoert en voor naleving van de gebruiksregels van Nodge. CoreCubes mag de toegang beperken of intrekken bij een schending daarvan, of als de veiligheid van het cluster in gevaar komt. Support en garantie van CoreCubes gelden niet voor wijzigingen van de klant.

H8. Overstap en beëindiging

Wil de klant de applicatie zelf gaan beheren of verhuizen naar een eigen omgeving bij Nodge, dan kan de klant dit op elk moment aanvragen. CoreCubes verleent daarvoor toegang volgens H7, zodat de klant de overstap zelfstandig kan uitvoeren. De klant richt zijn eigen geheimen en inloggegevens in de eigen omgeving opnieuw in.

De hosting blijft doorlopen tot de klant meldt dat de verhuizing is afgerond, of opzegt per einde van de lopende facturatieperiode. Er is geen minimumduur. Zegt CoreCubes de hosting op, dan geldt deze regeling op dezelfde manier en verleent CoreCubes de klant toegang volgens H7, zodat de klant de applicatie tijdig kan verhuizen. CoreCubes verwijdert de applicatie en de bijbehorende gegevens na afloop binnen 30 dagen uit het cluster en bevestigt dat schriftelijk. Back-ups verdwijnen volgens hun eigen bewaartermijn. Ondersteuning bij de verhuizing is mogelijk op basis van nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief.

Bijlage Subverwerkers

CoreCubes zet bij de maatwerkdienstverlening de volgende subverwerkers in. Deze lijst geldt op de datum van deze versie. Nieuwe subverwerkers melden wij minimaal vier weken vooraf, zoals beschreven in artikel 9.2. Subverwerkers die alleen voor een bepaalde opdracht worden ingezet, staan in de maatwerkopdracht.

Subverwerker	Dienst	Wanneer	Locatie
Nodge (TechVenture B.V.)	Platform en cluster voor de hosting en voor het supportsysteem van CoreCubes	Route B, en bij support en beheer	Nederland
Leaseweb	Infrastructuur onder Nodge	Route B, en bij support en beheer	Nederland
Mistral AI	AI-ondersteuning in het supportportaal	Bij support en beheer	EU
AhaSend B.V.	E-mailbezorging binnen de maatwerkapplicatie	Optioneel per opdracht, als de e-maildienst via CoreCubes loopt (artikel 7.3)	Nederland, verwerking binnen de EU

Subverwerker	Dienst	Wanneer	Locatie
Andere diensten via CoreCubes, zoals een AI-leverancier	Zoals vermeld in de maatwerkopdracht	Alleen als dat is afgesproken (artikel 7.3)	Zoals vermeld in de maatwerkopdracht