



SaaS-overeenkomst – KiwiConnect

1. Definities, documenten en rangorde

1.1 Definities. De definities uit de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing. Aanvullend in deze overeenkomst: a) Pakket: de overeengekomen bundel van functionaliteiten en gebruikslimieten zoals vermeld in het Orderformulier. b) Startdatum: de datum waarop de productie-tenant door Leverancier wordt geactiveerd. c) Contractduur: de initiële looptijd vanaf de Startdatum. d) Prijsblad: het actuele tariefoverzicht van Leverancier waarvan de versie op het Orderformulier is vermeld. e) Tenant: de klantafgeschermd omgeving binnen de SaaS-dienst. f) Gebruiker: een natuurlijke persoon die namens Klant toegang heeft tot de SaaS-dienst. g) Add-on: een afzonderlijk af te nemen uitbreiding van functionaliteit of capaciteit. h) Orderformulier: het door Partijen ondertekende document waarin pakket, looptijd, tarieven en contactpersonen zijn vastgelegd. i) Documentatie: de door Leverancier beschikbaar gestelde gebruikers- en technische instructies. j) Werkdag: een kalenderdag waarop banken in Nederland geopend zijn, met uitzondering van weekenden en erkende feestdagen. k) Support: de standaard gebruikersondersteuning tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag, 09:00–17:00 uur, exclusief feestdagen).

1.2 Documenten & rangorde. Bij onderlinge strijdigheid geldt: deze SaaS-overeenkomst (incl. ondertekend Orderformulier), VWO (uitsluitend privacy/AVG-onderwerpen), SLA (service-niveaus), Algemene Voorwaarden, Documentatie (informatief, tenzij bindend aangewezen).

1.3 Standaardparameters (fallback). Indien een punt niet expliciet in het Orderformulier staat, gelden: Contractduur 12 maanden, opzegtermijn 1 maand per einde termijn, maandfacturatie vooruit volgens het gekozen Pakket, en stilzwijgende verlenging met gelijke perioden.

1.4 Privacy & rollen. (a) Binnen de klant-tenant verwerkt Leverancier persoonsgegevens als verwerker; daarop is uitsluitend de Verwerkersovereenkomst (VWO) van toepassing. (b) Voor verwerkingen waarbij Leverancier verwerkingsverantwoordelijke is (o.a. website, relatiebeheer, facturatie) geldt de Privacyverklaring van Leverancier (versie: nov 2025). (c) De Privacyverklaring maakt geen onderdeel uit van de contractuele rangorde; bij strijdigheid prevaleert de VWO voor verwerkingen in de tenant en de SaaS/AV voor overige contractuele afspraken. **(d)** Voor persoonsgegevens die worden verzameld via werkenbij-pagina's of recruitment marketing-campagnes vóórdat deze gegevens in de SaaS-tenant worden verwerkt, treedt Klant op als verwerkingsverantwoordelijke. Leverancier handelt uitsluitend als verwerker zodra persoonsgegevens technisch binnen de Dienst worden verwerkt, conform de Verwerkersovereenkomst.



2. Onderwerp van de overeenkomst & omvang van de Dienst

2.1 Onderwerp. Leverancier verleent aan Klant, voor de duur van de overeenkomst, toegang tot de SaaS-dienst KiwiConnect inclusief de in het Orderformulier geactiveerde modules en standaard support.

2.2 Functionele omvang (samenvatting). a) Kern: intake van cv's/vacatures, normalisatie, skill-based matching/scoring (AI-ondersteund), kandidaatbeheer (status/notities), interviewplanning en e-mail/sjablonen. b) Rapportage: basisdashboards (bijv. funnel, doorlooptijden). c) Beheer: gebruikers/rollen, pakket- en limietinstellingen, exports op instructie van Klant. (Detailbeschrijvingen staan in de Documentatie; wijzigingen volgen art. 12 AV.)

2.3 Pakket & limieten. Het gekozen Pakket bepaalt de functionele reikwijdte en capaciteitslimieten (bijv. aantal cv's/maand, opslag, API/uitgaand mailvolume). Overschrijdingen worden afgerekend conform Orderformulier/Prijsblad.

2.4 Buiten scope (tenzij apart overeengekomen): maatwerkontwikkeling, dataconversies buiten standaardimport, dedicated omgeving buiten de standaard cloudregio's, on-site werkzaamheden, en support. Dergelijke diensten worden separaat geoffreerd.

2.5 AI-ondersteuning (functioneel). Matching/scoring is ondersteunend; Klant blijft zelf beslissen en configureren (filters, drempels, wegingen). Specifieke uitkomsten (zoals een aanstelling) worden niet gegarandeerd. (Data/AVG-kaders staan uitsluitend in de VWO.)

2.6 Implementatie & acceptatie. a) Provisioning: Leverancier levert binnen 5 Werkdagen na ondertekening toegang tot de tenant (Startdatum in Orderformulier). b) Acceptatie: de Dienst geldt als geaccepteerd op de Startdatum, tenzij Klant binnen 5 Werkdagen schriftelijk wezenlijke gebreken meldt die het gebruik conform Documentatie verhinderen; Leverancier herstelt zonder onredelijke vertraging. Gebruik in productie impliceert acceptatie.

2.7 Klantverplichtingen. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de correcte inrichting, configuratie en het beheer van de SaaS-dienst binnen de eigen organisatie. Klant zorgt voor juiste configuratie, rolbeheer, rechtmatige content en naleving van toepasselijke wetgeving (waaronder anti-spam-regelgeving en gelijke behandeling). Acceptabel gebruik en maatregelen bij misbruik volgen uit artikel 4 van de Algemene Voorwaarden.

2.8 Omvang Recruitment Marketing

Indien Klant Recruitment Marketing afneemt, omvat deze dienstverlening uitsluitend de technische en operationele ondersteuning bij het opzetten en beheren van werkenbij-pagina's, vacaturecontent en advertentiecampaagnes. Recruitment Marketing maakt geen onderdeel uit van de kernfunctionaliteit van de SaaS-dienst en valt niet onder service levels, beschikbaarheidsdoelstellingen of prestatiegaranties, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in een schriftelijk addendum.



3. Looptijd, verlenging, opzegging en beëindiging

3.1 Contractduur. Start op de Startdatum; initiële Contractduur: 12 maanden, tenzij het Orderformulier anders bepaalt.

3.2 Verlenging & opzegging. Stilzwijgende verlenging met gelijke perioden. Opzegging per einde (verlengings)termijn met 1 maand schriftelijke opzegtermijn.

3.3 Tussentijdse beëindiging. Tussentijdse opzegging door Klant is niet mogelijk, tenzij Leverancier na ingebrekestelling in verzuim blijft. Vooruitbetaalde vergoedingen worden dan pro rata voor het getroffen onderdeel gerestitueerd.

3.4 Opschorting & ontbinding. Bij betalingsachterstand (na aanmaning), misbruik/veiligheidsrisico's of wettelijke plicht mag Leverancier (gedeeltelijk) opschorten. Ontbinding kan bij toerekenbare tekortkoming na hersteltermijn, of direct bij faillissement/surseance.

3.5 Exit & data-afwikkeling. Teruggave/verwijdering van (persoons)gegevens, exportformaten en back-upuitfasering: geregeld in de VWO.

3.6 Doorwerking. Bepalingen die naar hun aard doorlopen (betaling over verstreken periode, vertrouwelijkheid, IE, aansprakelijkheid, forum) blijven van kracht.

4. Facturatie en betaling

4.1 Facturatie & betaling. Facturatie per maand vooruit; betaling binnen 14 dagen na factuurdatum via de overeengekomen betaalmethode. (Achterstanden: rente/incasso en mogelijke opschorting conform AV.)

4.2 Indexatie. Jaarlijks per 1 januari volgens AV (tussen de 4% en 6%). Aangekondigd ≥30 dagen van tevoren.

4.3 Overgebruik & variabel. Gebruik boven pakketlimieten (cv's/maand, opslag, API/e-mailvolume) wordt maandelijks achteraf afgerekend volgens Orderformulier/Prijsblad.

4.4 Up-/downgrade. Upgrade: direct, pro rata in de lopende maand. Downgrade: per eerstvolgende verlengingsdatum. Add-ons: activeren per startmoment, beëindigen per verlengingsdatum (tenzij anders op het Orderformulier).

4.5 Niet-standaardsdiensten. Implementatie, consultancy of maatwerkdiensten worden uitsluitend uitgevoerd op aanvraag en tegen vooraf geoffreerde tarieven. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, worden dergelijke werkzaamheden verrekend op basis van een uurtarief van €110 (honderdtien euro) exclusief btw. Reistijd en onkosten kunnen aanvullend in rekening worden gebracht conform de geldende tarieven van Leverancier.



5. Gebruik van de Dienst (Acceptable Use) & AI-ondersteuning

5.1 Toegangsbeheer. Klant beheert gebruikers/rollen zorgvuldig, houdt inlogmiddelen geheim en trekt toegang direct in bij uitdiensttreding of rolwijziging.

5.2 Toegestaan gebruik. Gebruik uitsluitend voor legitieme recruitmentdoeleinden binnen de eigen organisatie van Klant, conform wet- en regelgeving en de overeenkomst.

5.3 Verboden gebruik. Niet toegestaan zijn o.a.: (i) schending van wet/regelgeving (anti-spam, gelijke behandeling), (ii) ongeautoriseerde beveiligingstests/scans, (iii) omzeilen van licentie-/pakketbeperkingen, (iv) verstorend gebruik (bots/scrapers/misbruik).

Toelichting: De volledige Acceptable Use en de maatregelen bij overtreding volgen de AV art. 4.

5.4 E-mail/communicatie. Klant borgt geldige grondslagen en naleving anti-spam. Leverancier kan deliverability-maatregelen of limieten toepassen bij misbruiksignalen. 5.5 Fair use & limieten. Pakketlimieten en redelijke gebruiksdrempels beschermen stabiliteit. Bij structurele overschrijding: optimaliseren, add-on of pakketupgrade conform Orderformulier/Prijsblad.

5.6 AI-ondersteuning (functioneel). Matching/scoring is ondersteunend; mens beslist. Prestaties hangen af van datakwaliteit/markt/configuratie; geen resultaatgarantie (bijv. aanstelling). NB: Privacy-/datagebruik en modelkaders staan exclusief in de VWO en worden hier niet herhaald.

6. Intellectuele eigendom & licentie

6.1 Eigendom. Alle IE-rechten op KiwiConnect, onderliggende software, modellen/algoritmen en Documentatie berusten bij Leverancier of diens licentiegevers.

6.2 Licentie. Voor de contractduur krijgt Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sub-licentieerbare gebruikslicentie om de Dienst SaaS-matig te gebruiken binnen de eigen organisatie, binnen de grenzen van het gekozen Pakket en deze overeenkomst.

6.3 Verbod op uitbesteding of sublicentie door MKB-kanten. Het is Klant niet toegestaan de Dienst, in welke vorm dan ook, geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen aan, of te laten gebruiken door, een ander MKB-bedrijf of derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Indien Klant dit verbod overtreedt, is Leverancier gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen en een direct opeisbare boete van €200.000 (zegge: tweehonderdduizend euro) in rekening te brengen, onverminderd het recht van Leverancier op aanvullende schadevergoeding.

6.4 Beperkingen. Het is Klant niet toegestaan de software te kopiëren, reverse-engineeren, wijzigen, door te leveren of technische voorzieningen te omzeilen, tenzij dwingend recht dat expliciet toestaat.



6.5 Klantdata. Klant blijft rechthebbende op Klantdata; Leverancier krijgt alleen de rechten die noodzakelijk zijn voor levering van de Dienst (hosten, verwerken, tonen, back-uppen). NB: Verwerking van persoonsgegevens gebeurt uitsluitend conform de Verwerkersovereenkomst.

6.6 Aggregaties & statistiek. Leverancier mag geanonimiseerde of anderszins niet-herleidbare statistieken genereren voor beveiliging, kwaliteitsverbetering en rapportage. Re-identificatie is verboden.

6.7 Feedback. Vrijwillig aangeleverde ideeën/suggesties mag Leverancier kosteloos, wereldwijd en eeuwig gebruiken in de Diensten, zonder verplichting tot vermelding of vergoeding.

7. Vertrouwelijkheid

7.1 Toepassing. Op alle uitgewisselde informatie geldt de geheimhoudingsplicht zoals vastgelegd in AV art. 7.

7.2 Gebruik & toegang. Partijen gebruiken elkaars Vertrouwelijke Informatie uitsluitend voor de uitvoering van deze overeenkomst en beperken toegang tot need-to-know personen onder passende geheimhouding.

7.3 Uitzonderingen & bevelen. Uitzonderingen en afhandeling van wettelijke/bevoegd gezag-verzoeken volgen AV art. 7.3–7.4. Er wordt uitsluitend de minimaal vereiste informatie verstrekt. 7.4 Duur & teruggave. Duur, vernietiging/retour en meldplicht bij (vermoede) schending volgen AV art. 7.5–7.7. NB: privacy-/beveiligingsdetails (back-ups, incidenten, subverwerkers) vallen onder de VWO/SLA en worden hier niet herhaald.

8. Garanties, beschikbaarheid & support

8.1 Conform Documentatie. Leverancier garandeert dat de Dienst bij normaal gebruik in wezenlijke mate functioneert zoals beschreven in de Documentatie en het Orderformulier (AV art. 8.1).

8.2 Geen resultaatgarantie. De Dienst is middelen-/inspanningsgericht; specifieke uitkomsten (zoals aanstellingen) worden niet gegarandeerd (AV art. 8.2).

8.3 Uitsluitingen. De garantie geldt niet in de volgende gevallen: (a) gebruik van de Dienst in strijd met deze overeenkomst, de Algemene Voorwaarden of de Documentatie; (b) fouten of beperkingen veroorzaakt door software, koppelingen of systemen van derden (third-party issues), waaronder externe API's, browsers, mailservers of besturingssystemen; (c) storingen of vertragingen die voortkomen uit netwerk- of internetproblemen buiten de invloedssfeer van Leverancier; (d) wijzigingen, configuraties of integraties die door Klant zelf of door derden zijn aangebracht; (e) situaties waarin de oorzaak van het probleem niet reproduceerbaar is binnen de standaardomgeving van Leverancier. Voor deze gevallen rust op Leverancier geen verplichting tot herstel of schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de SLA.



8.4 Beschikbaarheid & service levels. Beschikbaarheid, onderhoudsvensters, responstijden en (eventuele) service credits zijn uitsluitend geregeld in de SLA (indien overeengekomen). Deze overeenkomst herhaalt die afspraken niet.

8.5 Wijzigingen aan de Dienst. Leverancier voert doorontwikkeling, onderhoud, veiligheidsupdates en wettelijke aanpassingen uit volgens het interne change control-proces zoals beschreven in artikel 12 AV. (a) Doorontwikkeling omvat verbeteringen, bugfixes en functionele uitbreidingen die de continuïteit of kwaliteit van de Dienst bevorderen. (b) Deprecation-beleid houdt in dat verouderde functionaliteiten of koppelingen tijdig worden uitgefaseerd; Leverancier kondigt dit minimaal 30 dagen vooraf aan, tenzij dringende veiligheids- of wettelijke redenen anders vereisen. (c) Noodpatches en beveiligingsupdates kunnen zonder aankondiging worden toegepast wanneer dit noodzakelijk is om de stabiliteit of beveiliging te waarborgen. (d) Uitvoeringstijden. Reguliere updates en onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk buiten kantooruren (maandag t/m vrijdag, 17:00–09:00 uur CET) uitgevoerd om downtime tijdens gebruiksuren te voorkomen. Eventuele tijdelijke onbeschikbaarheid (downtime) wordt tot een minimum beperkt en, waar mogelijk, vooraf aangekondigd via het klantportaal of e-mail.

8.6 Remedy. Bij toerekenbare tekortkoming meldt Klant schriftelijk; Leverancier krijgt een redelijke termijn om te herstellen. Indien herstel uitblijft: remedies conform AV art. 8.8 (waar passend pro rata restitutie voor het getroffen onderdeel).

9. Aansprakelijkheid & verzekering

9.1 Regime. Het aansprakelijkheidsregime uit de Algemene Voorwaarden (AV art. 9) is van toepassing op deze overeenkomst.

9.2 Plafond. Onverminderd art. 9.1 is de totale aansprakelijkheid van Leverancier uit of in verband met deze overeenkomst beperkt tot €500.000 (vijfhonderdduizend euro) per verzekeringsjaar, conform de dekking van de toepasselijke bedrijfs-/cyberverzekering van Leverancier en met inachtneming van de polisvoorwaarden en -uitsluitingen. Daarnaast geldt per contractjaar een aanvullend plafond gelijk aan het laagste van: (a) €500.000, of (b) de door Klant in dat contractjaar betaalde vergoedingen voor de Dienst. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Leverancier.

9.3 Uitsluitingen. Uitsluitingen op het plafond en uitsluiting van indirecte/gevolg schade volgen uit AV art. 9.2 en 9.4 (waaronder o.m. gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en verminking/verlies van data buiten toedoen van Leverancier).

9.4 Privacy/AVG. Voor claims, verplichtingen en procedures die rechtstreeks voortvloeien uit de verwerking van persoonsgegevens in de tenant geldt uitsluitend de Verwerkersovereenkomst (VWO), inclusief meld-, samenwerkings- en exitverplichtingen.

9.5 Mitigatie & verzekering. Partijen beperken schade zoveel mogelijk. Leverancier onderhoudt een passende bedrijfs- en/of cyberverzekering en verstrekt op verzoek van



Klant een schriftelijke bevestiging met kerngegevens (verzekeraar, dekking, verzekeringsjaar en verzekerd bedrag).

9.6 Cumulatie & samenhangende gebeurtenissen. Meerdere schadegevallen die voortkomen uit één en dezelfde (keten van) gebeurtenis(sen) gelden als één gebeurtenis voor de toepassing van de plafonds in art. 9.2.

10. Slotbepalingen

10.1 Wijzigingen. Wijzigingen op deze overeenkomst zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen. Wijzigingen aan voorwaarden/dienst die voortvloeien uit wet- of productwijzigingen volgen het mechanisme in AV art. 12 en 13.3 (change control).

10.2 Cessie & change of control. Overdracht van rechten/verplichtingen en wijzigingen in zeggenschap verlopen conform AV art. 13.1–13.2.

10.3 Kennisgevingen. Juridisch relevante kennisgevingen vinden schriftelijk plaats op de in het Orderformuliergenoemde contactadressen of via het met inlog beveiligde klantportaal.

10.4 Publiciteit & referenties. Gebruik van naam/logo van Klant is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming, conform AV art. 11 (opt-in).

10.5 Rangorde & integrale afspraak. De documenthiërarchie staat in art. 1.2 van deze overeenkomst (SaaS → VWO → SLA → AV → Documentatie). Samen vormen zij de volledige afspraak; eerdere afspraken vervallen voor zover zij hetzelfde onderwerp betreffen (zie ook AV art. 13.8).

10.6 Toepasselijk recht & forum. Nederlands recht; uitsluiting CISG. Bevoegde rechter: Rechtbank Overijssel, locatie Almelo, conform AV art. 14.

10.7 Ondertekening & inwerkingtreding. Deze overeenkomst treedt in werking op de Startdatum zoals in het Orderformulier vermeld en wordt ondertekend in tegenhangers (fysiek of elektronisch rechtsgeldig).