



*Alles voor uw ICT!*

## ALGEMENE VOORWAARDEN MATRIX IT & MATRIX DATA

Zakelijke Algemene Voorwaarden V2.0

21 april 2022

Andre Pater | Matrix IT  
Andre.Pater@Matrix-IT.nl

## Inhoudsopgave

1	Zakelijke Algemene Voorwaarden Matrix IT B.V. en Matrix DATA .....	3
2	Begrippen en Definities (Algemeen) .....	4
3	Module Algemeen.....	7
3.1	Offerte, aanbod en aanvaarding .....	7
3.2	Uitvoering van het Project & informatieverstrekking .....	7
3.3	Duur, beëindiging en ontbinding.....	8
3.4	Procedure na beëindiging .....	8
3.5	Prijzen.....	9
3.6	Betalingsvoorwaarden .....	9
3.7	Meerwerk.....	10
3.8	Aansprakelijkheid .....	10
3.9	Storingen en overmacht.....	11
3.10	Rechten van intellectuele eigendom .....	12
3.11	Verwerking persoonsgegevens.....	12
3.12	Personeel.....	14
3.13	Geheimhouding .....	14
3.14	Wijzigingen Algemene Voorwaarden .....	14
3.15	Geschillenregeling .....	14
3.16	Slotbepalingen Module Algemeen .....	15
4	Module Hosting / SaaS.....	16
4.1	Uitvoering.....	16
4.2	Duur overeenkomst.....	16
4.3	Gedragsregels.....	16
4.4	Licentie .....	17
4.5	Vrijwaring .....	17
4.6	Dienstverlening en beschikbaarheid .....	17
4.7	Wijzigingen .....	18
4.8	Opslag- en datalimiet .....	18
4.9	Procedure na beëindiging .....	18
5	Module Hardware .....	19
5.1	Levering en eigendom .....	19
5.2	Garantie.....	19
5.3	Retourneren .....	19
6	Module Telecom .....	20
6.1	Uitvoering.....	20
6.2	Duur van de overeenkomst .....	20
6.3	Dienstverlening en beschikbaarheid .....	20
6.4	Onderhoud .....	20
6.5	Verbruik en kosten .....	21
6.6	Nummerbeheer.....	21
6.7	Persoonsgegevens.....	21
7	Module Onderhoud en ondersteuning .....	22

7.1	Uitvoering.....	22
7.2	Duur.....	22
7.3	Specificaties en medewerking Opdrachtgever .....	22
7.4	Updates en verbeteringen.....	22
7.5	Ondersteuning op afstand.....	23
8	Module Radio- EN Televisie- diensten (RTV).....	24
8.1	Dienst-specifieke condities en voorwaarden .....	24
8.2	Aanvullende condities en voorwaarden .....	24
9	Verwerkersovereenkomst.....	26
9.1	Toepasselijkheid .....	26
9.2	Verplichtingen Verwerker .....	26
9.3	Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke .....	26
9.4	Beveiliging Persoonsgegevens.....	27
9.5	Meldplicht datalekken.....	27
9.6	Controle op de beveiligingsmaatregelen.....	27
9.7	Personeel en geheimhouding.....	27
9.8	Inschakeling derden en Sub-verwerkers .....	28
9.9	Doorgifte Persoonsgegevens buiten de EER.....	28
9.10	Verzoeken van Betrokkenen.....	28
9.11	Aansprakelijkheid en vrijwaring .....	28
9.12	Duur en beëindiging verwerkersovereenkomst .....	28
9.13	Contactgegevens .....	28
9.14	Slotbepalingen.....	29
9.15	ANNEX A – Specificatie verwerkingen. ....	29
9.16	ANNEX B – Informatiebeveiliging .....	30
10	Versie beheer document.....	31

## 1 Zakelijke Algemene Voorwaarden Matrix IT B.V. en Matrix DATA

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Matrix IT B.V. en van CensCenter B.V., ook wel handelend onder de naam Matrix DATA, beide entiteiten gevestigd aan de Réamurstraat 8, 3846 BZ in Harderwijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummers 58816976 en 53847091.

Matrix IT biedt een stabiele en betrouwbare ICT-omgeving welke noodzakelijk is voor de dagelijkse bedrijfsvoering van ondernemers. Matrix IT stelt zich op als een betrouwbare ICT-partner. Naast onze dienstverlening is het van belang om duidelijke afspraken te maken met u als opdrachtgever. Deze afspraken worden vastgelegd in onze Algemene Voorwaarden. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op de offertes, orders, facturen en serviceaanvragen van Matrix IT. Mocht u na het doornemen van onze zakelijke Algemene voorwaarden nog vragen en/of suggesties hebben dan horen wij dat graag.

Deze Algemene Voorwaarden regelt de rechtsverhouding tussen Matrix IT en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules..

[Module Algemeen](#)

[Module Hosting / SaaS](#)

[Module Hardware](#)

[Module Telecom](#)

[Module Onderhoud en ondersteuning](#)

[Module Radio en Televisie \(RTV\)](#)

Indien een specifieke module van toepassing is op de afgenomen diensten, dan prevaleert deze boven "Module Algemeen". Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. Print deze voorwaarden uit om op een later moment nogmaals door te nemen.

## 2 Begrippen en Definities (Algemeen)

De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules. Deze definities worden zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt:

Afkorting	Omschrijving
KEK	Klant Equipment kaart
Best-Effort	in voordeel en naar waardebeoordeling van opdrachtnemer, inzet zonder belofte of garanties.
Matrix	Matrix IT B.V. en/of CensCenter B.V., ook wel handelend onder de naam Matrix DATA, beide gevestigd te Nederland.
Opdrachtgever	De opdrachtgever zoals overeengekomen in de opdracht, geautoriseerde personen of bedrijven in de ACL en de door opdrachtgever (redelijkerwijs te verwachten) ingeschakelde personen of organisaties.
Data	Alle vormen van data(opslag) waaronder maar niet beperkt tot databases, e-mail, documenten, foto's, films, geluid, software etc.
Calamiteit	Onbereikbaarheid of niet voldoende functioneren van een bedrijfskritische functie op de door Matrix geboden dienstverlening en als zodanig ook bij Matrix bekend.
Downtime	De tijd dat een betreffende service niet voldoende bereikbaar of volledig onbruikbaar is.
Uptime	De tijd dat een betreffende service voldoende bereikbaar of grotendeels bruikbaar is.
Uptimegarantie	Garantie voor de minimale uptime berekend over de betreffende kalendermaand.
Bereikbaarheid	Het verbonden zijn van de apparatuur met een functioneel netwerk.
Beschikbaarheid	Het beschikbaar zijn van de service.
Incident	Een incident is een ernstige gebeurtenis wat downtime als gevolg heeft.
Best Effort	Een in redelijkheid te verwachten maximale inspanning. Rekening houdende met het type afgesloten SLA, omstandigheden en de ernst van de calamiteit.
Onbeperkt	In het geval resources als 'onbeperkt' worden aangeboden is een 'Fair Use Policy' van toepassing. Hierbij is er geen harde limiet aan het gebruik of verbruik zolang deze niet meer dan 10x het gemiddelde gebruik of verbruik van andere vergelijkbare klanten of oplossingen overstijgt.
ACL	De ACL (Access Control List) bevat een lijst met de door Opdrachtgever geautoriseerde personen. Deze lijst is door de opdrachtgever te beheren via <a href="https://portal.matrix.nl/">https://portal.matrix.nl/</a> .
Acceptatietest	is een (begrensd) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
Algemene Voorwaarden	deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
Duurovereenkomst	Zie abonnement
Dienst	zie abonnement
Abonnement	een dienst waarbij periodieke vergoedingen gerekend word voor bijv. SaaS, hosting, VOIP, (X)DSL.
Dienstverlening	primair uitgevoerd door medewerkers, de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Algemene Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten.
Gebrek	het niet voldoen aan de Specificaties.
Fout	het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen;
Gebruiker	de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever de geleverde ICT Diensten gebruikt.
Hardware	apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
Materialen	bijvoorbeeld(web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
Medewerker	een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleende hulp persoon, die door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet c.q. werkzaamheden verricht.
Module	een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkteerein.
Opdrachtgever	de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst

	heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Opdrachtnemer daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
Opdrachtnemer	Matrix IT b.v., gevestigd te Harderwijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 538.47.091.
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
Overmacht	een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
Project	de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de Overeenkomst.
Projectmanagementsysteem	elektronisch systeem dat kan worden gebruikt voor het beheer van het Project en voor communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst. Resultaten: de resultaten van de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst uitvoert. Schriftelijk: onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
Specificaties	de functionele en technische beschrijving van het Project.
Digitalehandtekening	het zetten van een digitale handtekening aangeboden door Matrix het systeem van <a href="https://www.evidos.com/nl">https://www.evidos.com/nl</a>
Offerte	opdrachtnemer genereert alle offerte's in PDF formaat vanuit het ERP Systeem SAP Business One.
SLA	Service Level Agreement, Onderhoud en Service overeenkomst
Opdrachtbevestiging	opdrachtnemer bevestigt een offerte na akkoord van opdrachtgever en finale acceptatie van de opdracht door opdrachtgever met een opdrachtbevestiging in PDF formaat.
Werkdag	van 9:00 tot en met 17:00 uur op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.
SA	ServiceAanvraag, een melding/registratie van een aanvraag in het ERP systeem SAP van Matrix.
Ticket	Zie ServiceAanvraag (SA)
SAP	Het ERP systeem van Matrix waarin offerte, orders, facturen, serviceaanvragen, uren registratie in bijhoud en registreert.
Aanvangstijd	het tijdstip dat Opdrachtnemer begint met herstel van de Fout, na verloop van de Reactietijd, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
Daadwerkelijke Beschikbaarheid	het aantal minuten dat de Dienst gedurende een bepaalde periode daadwerkelijk beschikbaar is geweest, zoals omschreven in de SLA;
Gewenste Beschikbaarheid	de door Opdrachtnemer nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
Helpdesk	Zie servicedesk
Servicedesk	het service punt van Opdrachtnemer waar Opdrachtgever terecht kan met klachten, vragen en/of opmerkingen ten aanzien van de Dienst;
Hersteltijd	de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtnemer een Fout heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, (de Fout in) de Dienst is vervangen, of een workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
Ondersteuning	het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke (incl. e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst;
Onderhoud	Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Diensten alsmede gepland onderhoud.
Reactietijd	de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Opdrachtnemer een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
Beheer	Het fysiek op locatie of op afstand installeren, configureren, assembleren, repareren of op enigerlei andere wijze bewerken van hardware, software en/of data. Software updates: Updates van software waar Opdrachtnemer verantwoordelijkheid voor draagt.
SaaS	Software as a Service
Apparaat	Fysiek of virtueel apparaat, zoals maar niet beperkt tot servers, switches, routers, firewalls, SAN, NAS, computers, gegevensdragers, randapparatuur etc.
Software	Programmatuur zoals, maar niet beperkt tot applicaties, firmware, besturingssystemen,

	scripts, drivers, kernels, services etc.
Data	Alle vormen van data(opslag) waaronder maar niet beperkt tot databases, e-mail, documenten, foto's, films, geluid, software etc
Calamiteit	Onbereikbaarheid of niet voldoende functioneren van een bedrijfskritische functie op de door Opdrachtnemer geboden dienstverlening, als zodanig ook bij Opdrachtnemer bekend en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer .
Visuele monitoring	Gemeten storingen worden tijdens kantooruren in het Network Operation Center van Opdrachtnemer op projectie schermen weergegeven; medewerkers zien de gemeten storing direct.
Service	Een applicatie bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, e-mail-server, website-server, DNS-server etc.
Monitoring notificaties:	Gemeten storingen worden 24 uur per dag binnen enkele minuten geautomatiseerd doorgegeven aan dienstdoende medewerkers van Opdrachtnemer .
Reactietijd	Bij calamiteiten de maximum tijd tussen de aanmelding zelf en het moment dat Opdrachtnemer de melding in behandeling neemt, ongeacht welke dag of welk tijdstip.
Downtime	De tijd dat een betreffende service niet voldoende bereikbaar of volledig onbruikbaar is.
Gevolg-downtime	De tijd dat een betreffende service niet voldoende bereikbaar of volledig onbruikbaar is als het gevolg van de downtime van een andere service, apparatuur of netwerk.
Uptime	De tijd dat een betreffende service voldoende bereikbaar of grotendeels bruikbaar is.
Uptimegarantie	Garantie voor de minimale uptime berekent over de betreffende kalendermaand.
Bereikbaarheid	Het verbonden zijn van de apparatuur met een functioneel netwerk.
Beschikbaarheid	Het beschikbaar zijn van de service.
Supporttijd	Tijd dat Opdrachtnemer beheer- of helpdesk-taken uitvoert ten behoeve van de opdrachtgever. Buiten kantooruren dient er een spoedeisend karakter te zijn.
Calamiteiten support	Beheer- of helpdesk-taken als gevolg van een calamiteit.
Incident	Een incident is een ernstige gebeurtenis wat downtime als gevolg heeft.
Oplostijd	De maximale tijd totdat er een oplossing is voor het incident.
Onbeperkt	Hierbij is een 'Fair Use Policy' van toepassing. Het gebruik of de aanspraak dient redelijk te zijn en mag niet meer dan 10x het gemiddelde verbruik van andere opdrachtgevers overstijgen.
Inclusief	Al het beheer wat onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt.
Infrastructuur	Onder infrastructuur wordt verstaan de onderliggende omgeving die nodig is voor de basisfunctionaliteit van de geboden dienstverlening. Bijvoorbeeld: het netwerk of de Cloud omgeving.
Best Effort	Een in redelijkheid te verwachten maximale inspanning. Rekening houdende met het type afgesloten SLA, omstandigheden en de ernst van de calamiteit.
Checkups	Periodieke handmatige en automatische controle van apparatuur en/of software en/of data op basis van een standaard checklist.
Documentatie	Documenteren van informatie over hardware en/of software en/of data.
Trend grafieken	Grafieken bewaard over een bepaalde periode waaruit bijvoorbeeld groei en performance kunnen worden bepaald.
Break-Fix	In feite GEEN SLA. Geen afspraken over een SLA.
Bronz SLA	Meest Laagdrempelige, en eenvoudigste SLA keus. Re-Actief en focus op lage kosten.
Zilver SLA	Basis keus voor SLA, pro-actief, voorspelde kosten zoveel mogelijk in begrepen.
Goud SLA	Uitgebreide keus voor SLA, onvoorspelde kosten inbegrepen zoals helpdesk.
Platinum SLA	Meest uitgebreide keus voor een SLA. Inclusief nieuw. Alleen projectmatig op nacalculatie.
IPTV	Kijken via een IP internet verbinding dmv een Settopbox en/of app op een mobiel apparaat.
CATV	Kijken via een COAX kabel met optioneel een smartcard voor gecodeerde kanalen
SOP	Signaal Overname Punt
CPE	Customer Premises Equipment
Settopbox	Apparatuur CATV- of IPTV- Ontvanger
Bijlage	een bijlage bij deze Overeenkomst die, samen met de bijhorende annexes, een integrerend onderdeel van deze Overeenkomst vormen.

## 3 Module Algemeen

### 3.1 Offerte, aanbod en aanvaarding

- 3.1.1 De inhoud en aard van een opdracht zijn omschreven in de offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging.
- 3.1.2 Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door Opdrachtnemer, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 3.1.3 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur te aanvaarden door het zetten van een digitale handtekening of door de offerte per email getekend retour te sturen, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.
- 3.1.4 Een offerte is pas aanvaard als opdrachtnemer een opdrachtbevestiging stuurt.
- 3.1.5 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
- 3.1.6 Indien opdrachtgever additionele diensten afneemt, zoals maar niet gelimiteerd tot een SLA, staan de Aanvullende Voorwaarden beschreven op een separaat aangeleverd document welke een onlosmakelijk onderdeel vormt van de overeenkomst. In geval er Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn en deze overlappen met de Algemene Voorwaarden, zijn de Aanvullende Voorwaarden leidend.
- 3.1.7 Onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel 3.1.1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
  - 1. de Overeenkomst;
  - 2. de eventuele Bijlagen, met uitzondering van brochures;
  - 3. deze Algemene Voorwaarden, inclusief verwerkersovereenkomst als Bijlage;
  - 4. eventuele aanvullende voorwaarden, met uitzondering van brochures.

### 3.2 Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

- 3.2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 3.2.2 Opdrachtnemer spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
- 3.2.3 Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of, indien er geen projectmanagementsysteem voor het Project is ingezet, per e-mail of, bij gebrek aan functionerende e-mailcorrespondentie, op een andere Schriftelijke wijze. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.
- 3.2.4 In het geval Opdrachtnemer het vermoeden heeft van illegale activiteiten, heeft Opdrachtnemer het recht de dienstverlening te staken of op te schorten en eventueel betreffende autoriteiten in te lichten.
- 3.2.5 In geval van problemen, zoals maar niet beperkt tot DDoS aanvallen, kan Opdrachtnemer er voor kiezen de dienstverlening (tijdelijk) onbereikbaar te maken in het geval het onbereikbaar maken wanneer verdere (gevolg) schade aan apparatuur, data of het netwerk kan worden voorkomen.
- 3.2.6 De Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het ongeautoriseerd indringen (hacken) en alle voortvloeiende gevolgen hiervan niet in alle gevallen te voorkomen is, ongeacht de inspanningen van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is eveneens op de hoogte dat Opdrachtnemer geen invloed heeft op de veiligheid van software en data uitgegeven en/of ontwikkeld door derden of de opdrachtgever zelf. Opdrachtnemer zal zich altijd inspannen apparaten zo goed mogelijk te beveiligen en/of opdrachtgever adviseren op de punten waar Opdrachtnemer wel invloed op heeft en beheert op uitvoert.
- 3.2.7 Indien zich wijzigingen voordoen in het Project aan de zijde van Opdrachtgever, waaronder maar niet beperkt tot de inhoud van de ACL, dient Opdrachtgever deze wijzigingen tijdig aan Opdrachtnemer kenbaar te maken door een e-mail te sturen naar [administratie@matrix.nl](mailto:administratie@matrix.nl).



### 3.3 Duur, beëindiging en ontbinding

- 3.3.1 Indien de Overeenkomst strekt tot het ontwikkelen van bepaalde Materialen, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst omschreven duur. Indien de duur niet in de Overeenkomst is omschreven, wordt de Overeenkomst als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
- 3.3.2 Indien de Overeenkomst een abonnement (duurovereenkomst) is, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van zesendertig (36) maanden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.3.3 Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een volle kalendermaand en een opzegtermijn van zestig (60) dagen, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf (12) maanden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.3.4 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of indien in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst door voldoening van een afkoopsom tussentijds beëindigen. De hoogte van de afkoopsom is gelijk aan de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn beëindigd. De afkoopsom is door Opdrachtnemer direct opeisbaar bij Opdrachtgever.
- 3.3.5 Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
- 3.3.6 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
- 3.3.7 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  - na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
  - Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevegd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen; Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
  - het faillissement van Opdrachtgever wordt verleend;
  - de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
  - op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
  - er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevegd.
- 3.3.8 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
- 3.3.9 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

### 3.4 Procedure na beëindiging

- 3.4.1 Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 3.4.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

### 3.5 Prijzen

- 3.5.1 Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.5.2 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 3.5.3 Alle in de offerte van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.
- 3.5.4 Opdrachtnemer heeft het recht de prijzen van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen t/m 20% of minder kan Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren. Bij prijsverhogingen van meer dan 20% (exclusief inflatie- en/of koerscorrecties), heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden.
- 3.5.5 Een prijscorrectie van maximaal de inflatie conform CPI (2018 100) afgerond op hele procenten kan zonder aankondiging maximaal 1x per jaar plaatsvinden.

### 3.6 Betalingsvoorwaarden

- 3.6.1 Opdrachtnemer zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Opdrachtnemer). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- 3.6.2 Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €35,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Opdrachtnemer.
- 3.6.3 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 3.6.4 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.
- 3.6.5 In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie het recht alle dienstverlening te staken en gestaakt te houden totdat de betalingsachterstand is opgelost. Alle gevolgen die de betalingsachterstand met zich meebrengt, zoals bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, onbereikbaarheid van de dienstverlening, her aansluitkosten etc. zijn volledig de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Staking van beheer en/of dienstverlening heeft nimmer als gevolg dat de financiële verplichting van opdrachtgever vervalt.
- 3.6.6 Vanaf het moment van oplevering van de dienst(en), word de facturatie automatisch gestart en gaat de overeengekomen minimale contractperiode in. Tenzij er uitdrukkelijk in de overeenkomst een andere afspraak is gemaakt.
- 3.6.7 Betalingen van opdrachtgever worden eerst afgeboekt op de kosten, rente en vervolgens de hoofdsom.
- 3.6.8 De afgenomen diensten en producten worden per kalendermaand, kwartaal, halfjaar of jaar vooruit gefactureerd.
- 3.6.9 De factuur en eventuele herinneringen of aanmaningen worden digitaal per e-mail verzonden naar een door opdrachtgever opgegeven e-mail adres of adressen. De opdrachtgever is verplicht deze e-mail adressen up-to-date te houden.
- 3.6.10 In geval van een betalingsachterstand van meer dan 60 dagen of overtreding van de bedingen door opdrachtgever, is opdrachtgever gerechtigd de dienstverlening en diensten eenzijdig definitief op te zeggen.
- 3.6.11 Indien opdrachtgever gebruik maakt van dit recht vervalt de mogelijkheid tot her aansluiting en zal de resterende contractstermijn per direct volledig in rekening brengen.
- 3.6.12 In geval van een betalingsachterstand van meer dan 30 dagen of overtreding van de bedingen door opdrachtgever, zal Opdrachtnemer bijvoorbeeld domeinnamen en apparatuur als onderpand beschouwen en/of toegang tot data of dienstverlening opschorten. Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd om namens opdrachtgever de overdracht van bijvoorbeeld domeinnamen aan Opdrachtnemer uit te voeren. Na vereffening van de betalingsachterstand inclusief eventuele her aansluitkosten of oplossing van de overtreding, zal Opdrachtnemer binnen maximaal 5 werkdagen domeinnamen en toegang tot data vrijgeven. Na 90 dagen betalingsachterstand of overtreding van de bedingen zal Opdrachtnemer het eigendomsrecht verkrijgen over de in onderpand gestelde zaken en is Opdrachtnemer gerechtigd om data te vernietigen.

- 3.6.13 Voor alle facturen geldt: reclamaties binnen de factuurvervaldatum, indien vervaldatum niet binnen een redelijke termijn ligt geld ten alle tijden uiterlijk tot 1 kalendermaand na factuurdatum waarop een reclamatie betrekking heeft.

### 3.7 Meerwerk

- 3.7.1 Indien door wens van Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de hoeveelheid werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.
- 3.7.2 Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Opdrachtnemer gedane aanbod inclusief levertermijn.
- 3.7.3 Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.
- 3.7.4 Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
- 3.7.5 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.
- 3.7.6 Bij overgebruik van pakketten, diensten of producten, waaronder maar niet gelimiteerd tot dataverkeer, opslagruimte, licenties per gebruiker en/of apparaat etc. Zal opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, nimmer de dienstverlening staken, maar heeft opdrachtnemer hierdoor recht het betreffende pakket, dienst of product met terug werkende kracht op te schalen vanaf de eerste kalendermaand van het overgebruik. Terug schalen kan op verzoek bij ingaan van een nieuwe contractperiode.

### 3.8 Aansprakelijkheid

- 3.8.1 Opdrachtnemer is tegenover Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de betreffende Overeenkomst. Met directe schade wordt bedoeld op de schade die geleden wordt om de wanprestatie te herstellen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de aan stoffelijke zaken toegebrachte schade, ook wel (materiële) zaakschade genoemd;
  - kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Opdrachtnemer ertoe te manen om de Overeenkomst alsnog deugdelijk na te komen;
  - kosten welke Opdrachtgever heeft gemaakt ter beperking, voorkoming of herstel van de directe schade;
  - kosten welke Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst;
  - kosten welke zijn gemaakt om de oorzaak en de omvang van de schade vast te leggen, voor zover dit directe schade betreft zoals in deze bepaling is bedoeld;
  - kosten welke zijn gemaakt wat in verhouding staat tot het beëindigen of beperken van een datalek (als bedoeld in de AVG).
- 3.8.2 Onverminderd hetgeen wat hiervoor is bepaald, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor andere vormen van aansprakelijkheid uitdrukkelijk uitgesloten.
- 3.8.3 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).
- 3.8.4 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 500.000 euro per schade toebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 3.8.5 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitdrukkelijk uitgesloten.

- 3.8.6 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.
- 3.8.7 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 3.8.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.
- 3.8.9 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, Materialen of Resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of Resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.
- 3.8.10 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.
- 3.8.11 Opdrachtnemer zal data zorgvuldig behandelen en wanneer er data beschadigd of verloren zou kunnen gaan, op basis van een zo goed mogelijke inschatting en wanneer binnen redelijke grenzen mogelijk, deze data veilig stellen. Tenzij expliciet anders is overeengekomen is Opdrachtgever altijd zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van data en de controle van deze back-ups.
- 3.8.12 Mocht er toch aansprakelijkheid zijn aan de kant van Opdrachtnemer, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever en derden voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van deze Overeenkomst, beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Opdrachtnemer gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering mocht plaatsvinden, is de aansprakelijkheid beperkt tot het gefactureerde bedrag ter zake het verrichte beheer of de van toepassing zijnde geleverde dienstverlening over de betreffende kalendermaand.
- 3.8.13 Klanten, medewerkers, bezoekers, bedrijven etc. van Opdrachtgever, die op enigerlei toegang hebben tot de data van de Opdrachtgever vallen onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.
- 3.8.14 Opdrachtgever verklaart Opdrachtnemer niet aansprakelijk te stellen voor enige claims die voortvloeien uit activiteiten van opdrachtgever en verplicht zich Opdrachtnemer direct op de hoogte te stellen wanneer hij enige claims ontvangt. Dit artikel blijft ook van kracht na beëindiging/voltooiing van deze overeenkomst.

### 3.9 Storingen en overmacht

- 3.9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
- 3.9.2 Onder de in Artikel 3.9.2 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen in de nakoming door derde partijen van wie Opdrachtnemer bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Opdrachtnemer heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte), (e) mobilisatie, (f) oorlog, (g) oponthoud in het vervoer, (h) stakingen, (i) stagnatie in toelevering, (j) brand, (k) natuurrampen, (l) ziektes, epidemieën of quarantaines en (m) overheidsmaatregelen.
- 3.9.3 In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
- 3.9.4 In geval van Overmacht spant de partij die de Overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

- 3.9.5 Indien een overmachtssituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 3.9.6 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor downtime of verlies van data als gevolg van werkzaamheden van opdrachtgever, downtime of verlies van data als gevolg van invloeden waar Opdrachtnemer geen controle over heeft zoals maar niet beperkt tot hackers, terroristische acties, natuur- of andere rampen en andere soorten van overmacht.

### 3.10 Rechten van intellectuele eigendom

- 3.10.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.
- 3.10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 3.10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
- 3.10.4 Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 3.10.5 Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Opdrachtnemer of diens licentiegevers.
- 3.10.6 Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreuk makende handeling betalen aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

### 3.11 Verwerking persoonsgegevens

- 3.11.1 Indien Opdrachtnemer in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") Opdrachtnemer en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Opdrachtnemer uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.
- 3.11.2 Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en Opdrachtnemer als verwerker.
- 3.11.3 De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door Opdrachtnemer kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst.
- 3.11.4 Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Overeenkomst, wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bedoeld.
- 3.11.5 Opdrachtnemer zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 3.11.6 Opdrachtnemer staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Opdrachtnemer, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 3.11.7 Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken. Verwerking buiten de Europese Unie vindt uitsluitend plaats met inachtneming van de daartoe toepasselijke wet- en regelgeving. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever meedelen in welke landen, buiten de Europese Unie, zij de persoonsgegevens verwerkt.

- 3.11.8 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.
- 3.11.9 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Opdrachtnemer, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- 3.11.10 Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van Opdrachtnemer dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.
- 3.11.11 Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van dit artikel 3.11. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Opdrachtgever. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande schriftelijke aankondiging door Opdrachtgever plaats. De kosten van een audit worden door Opdrachtgever gedragen.
- 3.11.12 Op alle persoonsgegevens die Opdrachtnemer ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.
- 3.11.13 Opdrachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de AVG te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Opdrachtnemer meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.
- 3.11.14 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij Opdrachtnemer:
- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
  - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
  - het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
  - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
  - of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
  - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
  - contactgegevens voor de opvolging van de melding.
- 3.11.15 Na afloop van de Overeenkomst verwijderd of retourneert Opdrachtnemer de persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel 3.11.3, dit ter keuze van Opdrachtgever.



### 3.12 Personeel

- 3.12.1 Indien Medewerker voor de uitvoering van de Overeenkomst (anders dan dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan) op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, gelden onderstaande bepalingen.
- 3.12.2 Opdrachtgever zal Medewerker van Opdrachtnemer die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. Opdrachtgever is verplicht al datgene te doen waarvoor Medewerker zijn werk goed en veilig kan uitvoeren.
- 3.12.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen dat de Medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in Medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd een Medewerker te vervangen voor een Medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving.
- 3.12.4 Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om enkel bepaalde Medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat Opdrachtgever kan beschikken over een vast team van Medewerkers, indien dit relevant is.
- 3.12.5 Het is Opdrachtgever, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan Medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst, op straffe van een direct opeisbare boete van €10.000,- per overtreding, te vermeerderen met €500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, welke boetebedragen verschuldigd zullen zijn aan Opdrachtnemer. Dit artikel is tevens van toepassing indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker aangaan.

### 3.13 Geheimhouding

- 3.13.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.13.2 Opdrachtnemer zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Opdrachtnemer zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 3.13.3 Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.
- 3.13.4 Opdrachtnemer zal data en privacygevoelige informatie van de opdrachtgever altijd vertrouwelijk behandelen en nimmer verstrekken aan derden, met uitzondering in geval van bewijslast voor bijvoorbeeld politie of justitie of wanneer opdrachtgever toestemming heeft gegeven om deze data te verstrekken.

### 3.14 Wijzigingen Algemene Voorwaarden

- 3.14.1 Indien het een abonnement betreft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.
- 3.14.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Opdrachtnemer of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 3.14.3 Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan Opdrachtgever een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Opdrachtgever de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

### 3.15 Geschillenregeling

- 3.15.1 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 3.15.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering van) deze Overeenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten zullen worden beslecht middels mediation zoals aangeboden door ICTWaarborg (hierna in dit artikel Mediation genoemd).
- 3.15.3 Partijen verbinden zich er wederzijds toe mee te werken aan de geschillenbeslechting middels Mediation en verbinden zich er toe elk de helft van de kosten van de Mediation te dragen.

- 3.15.4 Mediation bestaat uit twee fases. In de eerste fase onderzoeken partijen een mogelijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Indien hierover akkoord wordt bereikt, zal de mediator het akkoord vatten in een vaststellingsovereenkomst. Indien het onmogelijk is gebleken in de eerste fase tot een akkoord te komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is, vat een tweede fase aan. In de tweede fase zal de mediator een akkoord uitwerken dat beide partijen bindt en dat eveneens door de mediator wordt weergegeven in een vaststellingsovereenkomst.
- 3.15.5 Opdrachtnemer en Opdrachtgever behouden te allen tijde het recht om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, doch uitsluitend wanneer beide Partijen hiertoe hun expliciete schriftelijke toestemming verlenen waarbij beide Partijen verklaren dat zij afzien van Mediation.

### **3.16 Slotbepalingen Module Algemeen**

- 3.16.1 Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 3.16.2 Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet via de geschillenregeling opgelost kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 3.16.3 Informatie en mededelingen op de Website van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van fouten.
- 3.16.4 De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 3.16.5 Teneinde haar dienstverlening te promoten is Opdrachtnemer gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.16.6 Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.16.7 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.



## 4 Module Hosting / SaaS

Deze module is van toepassing op het door Opdrachtnemer 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

### 4.1 Uitvoering

- 4.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 4.1.2 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Opdrachtnemer zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.
- 4.1.3 Opdrachtnemer spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 4.1.4 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

### 4.2 Duur overeenkomst

- 4.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van zesendertig (36) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd per volle kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zestig (60) dagen. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.
- 4.2.2 Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met in achtneming van negentig (90) dagen, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
  - Gebruikte software en/of apparatuur niet langer door zijn of haar leverancier ondersteund word.
  - Gebruikte software en/of apparatuur end-of-life verklaard word
  - Gebruikte software niet meer door leverancier voorzien word van beveiliging updates.
  - Gebruikte software en/of apparatuur aantoonbaar onveilig is en blijft.
  - Opdrachtgever geen geldig onderhoudscontract heeft in geval van maatwerk/eigen applicatie software en Opdrachtnemer hiervoor wel ondersteuning nodig heeft voor functioneel en veilig houden van de applicatie.

### 4.3 Gedragsregels

- 4.3.1 Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte), inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- 4.3.2 Het is niet toegestaan ongevraagde bulk e-mail of berichten te versturen (spammen).
- 4.3.3 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Opdrachtnemer, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

- 4.3.4 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.
- 4.3.5 Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Opdrachtnemer naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

#### 4.4 Licentie

- 4.4.1 Opdrachtgever verstrekt hierbij Opdrachtnemer een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Opdrachtnemer aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Opdrachtnemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.

#### 4.5 Vrijwaring

- 4.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.
- 4.5.2 Indien Opdrachtnemer op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### 4.6 Dienstverlening en beschikbaarheid

- 4.6.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 4.6.2 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever.
- 4.6.3 Opdrachtnemer is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Opdrachtgever.
- 4.6.4 Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.
- 4.6.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
- 4.6.6 Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 4.6.7 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
- 4.6.8 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.
- 4.6.9 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
- 4.6.10 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 4.6.11 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Opdrachtnemer niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op Diensten van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

#### 4.7 *Wijzigingen*

- 4.7.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Opdrachtnemer zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Opdrachtnemer zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Opdrachtnemer kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

#### 4.8 *Opslag- en datalimiet*

- 4.8.1 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Opdrachtnemer.

#### 4.9 *Procedure na beëindiging*

- 4.9.1 Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van Opdrachtnemer, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. Voor dit doeleinde zal Opdrachtnemer zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden.
- 4.9.2 Bij opzegging van de overeenkomst zonder opzegging van de domeinnaam of bij aankondiging tot verhuizing van de domeinnaam, dient opdrachtgever de domeinnaam uiterlijk 1 werkdag voor beëindiging van de overeenkomst te hebben verhuisd. In elk ander geval kan Opdrachtnemer de domeinnaam geregistreerd houden om domeinkaping te voorkomen en is opdrachtgever als gevolg de reguliere registratiekosten van de domeinnaam voor de nieuwe periode verschuldigd aan Opdrachtnemer.

## 5 Module Hardware

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die Hardware leveren aan Opdrachtgevers.

### 5.1 Levering en eigendom

- 5.1.1 Hardware is geleverd aan de Opdrachtgever indien deze is bezorgd aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres en deze bezorging is aanvaard door de Opdrachtgever.
- 5.1.2 Opdrachtgever is gehouden bij de levering de Hardware, voor zover op dat moment redelijkerwijs mogelijk, te controleren op gebreken.
- 5.1.3 De eigendom op de Hardware gaat over van de Opdrachtnemer (of haar leveranciers) naar de Opdrachtgever op het moment van levering aan het door de Opdrachtgever bij de opdracht opgegeven leveringsadres, doch enkel als er volledig betaald is voor de Hardware door de Opdrachtgever.

### 5.2 Garantie

- 5.2.1 Opdrachtnemer staat na levering gedurende 1 jaar na levering in voor de werking van de geleverde Hardware conform de vooraf aan de Opdrachtgever bekendgemaakte specificaties en is daarop door Opdrachtgever aanspreekbaar.
- 5.2.2 Indien de fabrikanten van de geleverde Hardware specifieke garantieregelingen kennen die langer zijn dan de door Opdrachtnemer afgegeven garantie, dan behouden die hun geldigheid en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van Hardware die valt onder die garantieregeling.
- 5.2.3 De door Opdrachtnemer en fabrikanten afgegeven garanties doen niet af aan de wettelijke garantietermijn, die op de Hardware van toepassing is.
- 5.2.4 De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.
- 5.2.5 Indien Opdrachtgever binnen de gestelde termijnen en regels gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtnemer zich inspannen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na de correcte ontvangst van de geretourneerde Hardware, voor de reparatie van de Hardware of voor vervangende Hardware te zorgen.
- 5.2.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

### 5.3 Retourneren

- 5.3.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan de Opdrachtnemer retourneren.
- 5.3.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

## 6 Module Telecom

Module Telecom is van toepassing op Opdrachtnemers die diensten leveren betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, zoals (X)DSL en VOIP.

### 6.1 Uitvoering

- 6.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 6.1.2 Opdrachtnemer kan, indien gewenst en tegen betaling, apparatuur leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. Opdrachtgever is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze apparatuur en de configuratie ervan.
- 6.1.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst, als bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins te beschikking te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

### 6.2 Duur van de overeenkomst

- 6.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor de duur van zesendertig (36) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd, tot het moment van wederopzegging.
- 6.2.2 De Overeenkomst kan door Opdrachtgever voor het einde van de periode worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één volledige kalendermaand. Na stilzwijgende verlenging kan Opdrachtgever op elk moment opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zestig (60) dagen. Voor Opdrachtnemer geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 6.2.3 De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.
- 6.2.4 Indien er voor een bepaalde periode door Opdrachtgever vooruitbetaald is, maar de Overeenkomst wordt conform artikel E.2.2. opgezegd, zal Opdrachtnemer eventuele vooruitbetaalde bedragen naar rato aan Opdrachtgever terugbetalen.

### 6.3 Dienstverlening en beschikbaarheid

- 6.3.1 Alle diensten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 6.3.2 Opdrachtnemer biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.
- 6.3.3 Behoudens tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 6.3.4 Opdrachtnemer zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Opdrachtnemer. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
- 6.3.5 De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen. Opdrachtnemer dient ten aanzien van deze externe factoren de richtlijnen van Opdrachtgever te volgen.

### 6.4 Onderhoud

- 6.4.1 Opdrachtnemer heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Opdrachtnemer zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
- 6.4.2 Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Opdrachtnemer gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 6.4.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

## 6.5 Verbruik en kosten

- 6.5.1 Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 6.5.2 Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.
- 6.5.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.
- 6.5.4 Indien door Opdrachtnemer geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Opdrachtnemer contact opnemen met Opdrachtgever om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.
- 6.5.5 Opdrachtnemer heeft het recht de kosten voor het gebruik van de Dienst van tijd tot tijd te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen vooraf en Schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Prijsverhogingen van 10% of minder kan Opdrachtnemer zonder instemming van Opdrachtgever maximaal één keer per jaar doorvoeren. Bij prijsverhogingen van meer dan 10% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe prijzen in werking zullen treden. Opdrachtnemer zal prijswijzigingen 30 dagen voor inwerkingtreding aan Opdrachtnemer kenbaar maken.

## 6.6 Nummerbeheer

- 6.6.1 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- 6.6.2 Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Opdrachtgever, voor zover mogelijk, de instructies van Opdrachtnemer op. Opdrachtnemer is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 6.6.3 Opdrachtgever verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- 6.6.4 Indien Opdrachtnemer dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wetten en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van Opdrachtgever te wijzigen. Opdrachtnemer zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Opdrachtgever. Echter, Opdrachtnemer is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
- 6.6.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Opdrachtgever te vervallen, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

## 6.7 Persoonsgegevens

- 6.7.1 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor het goed functioneren van de Dienst. De betreffende persoonsgegevens zullen niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of verplicht is op grond van de wet.
- 6.7.2 Opdrachtnemer slaat de persoonsgegevens niet langer op dan noodzakelijk en draagt zorg voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen oneigenlijk inzage en gebruik.
- 6.7.3 Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de aan hem gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoonverkeer van Opdrachtgever.
- 6.7.4 Hetgeen is bepaald in artikelen 3.11.6 en 3.11.7 is van overeenkomstige toepassing.

## 7 Module Onderhoud en ondersteuning

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

### 7.1 Uitvoering

- 7.1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Materialen conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.
- 7.1.2 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 7.1.3 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding Opdrachtnemer zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.
- 7.1.4 Alle Diensten geleverd door Opdrachtnemer worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Opdrachtnemer uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 7.1.5 Opdrachtnemer biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. Opdrachtnemer zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

### 7.2 Duur

- 7.2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van zesendertig (36) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd per volle kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste zestig (60) dagen. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer dient Schriftelijk te geschieden.

### 7.3 Specificaties en medewerking Opdrachtgever

- 7.3.1 Indien overeengekomen, zal Opdrachtnemer de Materialen installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Materialen mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Materialen, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
- 7.3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer Medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Materialen mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- 7.3.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

### 7.4 Updates en verbeteringen

- 7.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.
- 7.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. Opdrachtnemer is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.



- 7.4.3 Opdrachtnemer zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. Opdrachtnemer is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. Opdrachtnemer zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.
- 7.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst of Project welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc., zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is Opdrachtnemer gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.
- 7.4.5 Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en Opdrachtnemer deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
- 7.4.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

## 7.5 *Ondersteuning op afstand*

- 7.5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
- 7.5.2 Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
- 7.5.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Opdrachtnemer in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.
- 7.5.4 Opdrachtnemer is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.



## 8 Module Radio- EN Televisie- diensten (RTV)

Deze module is van toepassing op Opdrachtnemers die RADIO- EN TELEVISIE- DIENSTEN (RTV) leveren aan Opdrachtgevers.

De RTV diensten worden aangeboden in 2 vormen:

- (i) XSyout als merk; en
- (ii) XSyout TV als dienst van Matrix DATA.

XSyout en XSyout TV zijn technisch gelijk aan elkaar, waarbij XSyout als merk een vast product portfolio heeft, geen maatwerk kent en alleen bestemd is voor particulieren.

XSyout TV wordt gefactureerd als Dienst vanuit Matrix DATA en is te combineren met andere dienstverlening van Matrix.

Indien de context van de voorwaarden spreekt over XSyout of XSyout TV dan dient dit XSyout als één gelezen te worden met in achtneming van voorgaand.

### 8.1 Dienst-specifieke condities en voorwaarden

- 8.1.1 XSYOUT TV wordt enkel aangeboden in combinatie met MATRIX EN/OF XSYOUT Internet diensten.
- 8.1.2 XSYOUT TV bestaat uit Signaal levering, het account bij gebruik van IPTV, de optionele CATV en/of IPTV-ontvanger (Settopbox) en afstandsbediening. De door OPDRACHTNEMER geleverde apparatuur op locatie is in bruikleen. De lokale bekabeling en overige hardware, en de ondersteuning hierop, maken geen onderdeel uit van de dienst.
- 8.1.3 Geleverde apparatuur zoals, maar niet uitsluitend, IPTV-ontvanger, CATV-ontvanger, Modems/Routers en/of WiFi apparatuur mag alleen gebruikt worden in combinatie met Artikel 8.1.1.
- 8.1.4 Bedrijfswaardige oplevering houdt in:
  - a. De verbinding is actief en werkend opgeleverd door OPDRACHTNEMER.
  - b. De Customer Premises Equipment (CPE) (tv-ontvanger/hardware) is geplaatst, getest en functioneert binnen de parameters van de dienstverlening.
  - c. De dienst is aangemeld bij OPDRACHTNEMER (voor service en facturatie).
- 8.1.5 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het goed functioneren van de Dienst(en) via de (interne) bekabeling van de Eindgebruiker.
- 8.1.6 Opdrachtnemer bepaalt uit welke zenders en/of functionaliteiten een TV (thema) pakket bestaat. De Klant kan zelf zijn een keus maken uit en of meerdere door XSyout TV samengestelde pakketten. De door XSyout TV aangeboden pakketten en de combinatiemogelijkheden van de pakketten zijn te vinden op de website [www.xsyout.nl](http://www.xsyout.nl).

### 8.2 Aanvullende condities en voorwaarden

- 8.2.1 De Overeenkomst ziet op de aanlevering van radios- en TV- signalen (RTV) gebaseerd op het beschikbare programmapakket van XSYOUT TV. OPDRACHTNEMER heeft ten alle tijden het recht dit pakket te wijzigen.
- 8.2.2 De technische eigenschappen van de door OPDRACHTNEMER geleverde XSYOUT TV dienst kunnen door OPDRACHTNEMER worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en stand van de techniek, waaronder ook wijzigingen die leiden tot het noodzakelijk aanpassen of vervangen van door Opdrachtgever aangeschafte apparatuur. OPDRACHTNEMER kan nimmer aansprakelijk zijn voor enige (financiële) gevolgen die hieruit voortvloeit.
- 8.2.3 Het is niet toegestaan de XSYOUT TV dienst, zoals bijvoorbeeld via informatie- en videopagina en lichtkrant, te gebruiken voor weergave van applicaties of materiaal dat:
  - i. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is;
  - ii. erotisch of pornografisch is, tenzij expliciet toegestaan in het aanbod of nadere mededeling;
  - iii. inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht;
  - iv. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden kan opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - v. hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Eindgebruiker weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden;
  - vi. commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat op een wijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet of andere relevante Nederlandse wetgeving;
  - vii. kwaadaardige inhoud bevat, zoals virussen of spyware.

- 8.2.4 De Diensten van XSYOU TV zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik, waaronder wordt verstaan persoonlijk gebruik voor privédoeleinden, of persoonlijk gebruik door de Klant binnen een kleine onderneming.
- 8.2.5 Rechtenvergoeding voor NIET PRIVE GEBRUIK is niet inbegrepen in de dienst. Als u radios- en TV- signalen (RTV) toont/gebruikt in een zakelijke omgeving heeft u toestemming nodig van de rechthebbenden, zoals omroepen en/ of andere gerechtigden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de Dienst(en) tot aan het (de) Overnamepunt(en) en Signaalovernamepunt(en) SOP. De verdere doorgifte van de Dienst(en) voorbij het (de) Overnamepunt(en) en signaalovernamepunt(en) anders dan in Artikel 8.2.4 genoemd, kan als een nieuwe openbaarmaking in de zin van de Auteurswet gelden, waarvoor toestemming nodig is van de rechthebbenden. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat hij beschikt over de daarvoor benodigde toestemmingen, vergunningen en licenties van de rechthebbenden en de daartoe bevoegde autoriteiten, en vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden ter zake. Kijk ook op de website van o.a. [www.mijnlicentie.nl](http://www.mijnlicentie.nl) met meer aanvullende informatie.
- 8.2.6 Indien OPDRACHTNEMER zelfstandig toestemming nodig heeft van enig rechthebbende of andere derde voor het verspreiden van het signaal of het technisch doorgeven daarvan, al dan niet op basis van auteursrecht of overeenkomsten met deze derden, dan zal OPDRACHTNEMER zich ervoor inspannen deze toestemming te verkrijgen en te behouden. Indien OPDRACHTNEMER desondanks de toestemming van deze derde niet krijgt of behoudt, is OPDRACHTNEMER gerechtigd de inhoud van het signaal, voor zover die betrekking heeft op die derde, niet langer doorgeven aan Opdrachtgever in het kader van XSYOU TV, zonder dat OPDRACHTNEMER aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die Opdrachtgever hierdoor leidt.
- 8.2.7 OPDRACHTNEMER kan gegevens over Opdrachtgever, deze Overeenkomst en de uitvoering van XSYOU TV verstrekken aan de rechthebbende op de inhoud van het signaal, een door de rechthebbende dienaangaande ingeschakelde derde of een collectieve rechtenorganisatie, in het kader van exploitatie van de inhoud van het signaal door deze derden.
- 8.2.8 Het is niet toegestaan om de signalen en de inhoud daarvan zonder toestemming van OPDRACHTNEMER te verspreiden buiten de ruimte van Opdrachtgever. De content van de tv-beelden van XSYOU TV mag niet buiten Nederland worden getoond. Ook de bijzondere gemeenten (Caribisch Nederland) zijn uitgesloten voor het tonen van de content.
- 8.2.9 Opdrachtnemer heeft het recht uitvoering van deze Overeenkomst of specifiek gedeelte op te schorten dan wel onmiddellijk te beëindigen zonder dat de Opdrachtgever recht heeft op enige schadevergoeding indien een schriftelijke uitspraak van een toezichhoudend orgaan (zoals het Commissariaat voor de Media, ACM (Autoriteit Consument & Markt). hieraan ten grondslag ligt.
- 8.2.10 Indien een omroep, collectieve rechtenorganisatie of andere rechthebbende OPDRACHTNEMER instrueert (een gedeelte van) de signalen niet meer aan Opdrachtgever te verspreiden, op welke grond dan ook en al dan niet gemotiveerd, dan zal OPDRACHTNEMER hier onverwijld gehoor aan geven. OPDRACHTNEMER kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hieruit voortvloeit.
- 8.2.11 In geval van een wijziging van] het aantal Overnamepunten en/of Aansluitpunten Opdrachtgever tijdens de Overeenkomst dient Opdrachtgever deze wijziging uiterlijk een (1) maand voor de feitelijke wijziging aan Opdrachtnemer door te geven.
- 8.2.12 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om op de Locatie van Opdrachtgever een schouwing uit te voeren in geval van een redelijk vermoeden van een onjuist gebruik van een Overnamepunten en/of Aansluitpunten door Opdrachtgever. Daarnaast behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om met terugwerkende kracht het juiste aantal overnamepunten en/of Aansluitpunten Opdrachtgever te factureren.
- 8.2.13 Indien de Klant in strijd handelt met een van de vorige leden van dit artikel of indien Opdrachtnemer redelijkerwijs kan vermoeden dat de Klant met één van die bepalingen in strijd handelt, is Opdrachtnemer gerechtigd hem onmiddellijk de toegang tot de Diensten te ontfeggen, het Abonnement op te zeggen en/of andere maatregelen te nemen die Opdrachtnemer geraden voorkomen om verdere schade te beperken, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op schadevergoeding terzake, of op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen.
- 8.2.14 De Klant vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.

## 9 Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de afspraken tussen Partijen overeengekomen op de datum conform tekenblad, (hierna: “de Overeenkomst”).

Partijen:

De zakenpartner zoals benoemd op het tekenblad, hierna te noemen: “Verwerkingsverantwoordelijke”;

**Matrix IT B.V.** gevestigd aan Réamurstraat 8, 3846 BZ te Harderwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58816976 en **CensCenter B.V., ook wel handelend onder de naam Matrix DATA**, gevestigd aan Réamurstraat 8, 3846 BZ te Harderwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 53847091 rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H.C.J.W. Pater, hierna te noemen: “Verwerker”;

### ***In aanmerking nemende dat:***

- Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker zijn een Overeenkomst aangegaan. Uit de overeenkomst vloeit voort dat Verwerker diensten levert aan Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de dienstverlening is het noodzakelijk dat Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt. In artikel **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** – ANNEX A hebben partijen de aard van de persoonsgegevens in kwestie en de categorieën betrokkenen nader gespecificeerd.
- In overeenstemming met de AVG zijn partijen verplicht om in een Verwerkingsovereenkomst nadere afspraken te maken over de verwerkingen die plaatsvinden.
- Partijen wensen in deze Verwerkersovereenkomst de afspraken over de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de diensten vast te leggen.

Zijn als volgt overeengekomen:

### **9.1 Toepasselijkheid**

- 9.1.1 Deze Verwerkersovereenkomst is een onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst. Indien de Verwerkersovereenkomst strijdig is met de Overeenkomst, prevaleert de Verwerkersovereenkomst boven de Overeenkomst.

### **9.2 Verplichtingen Verwerker**

- 9.2.1 Verwerker zal zich bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst houden aan alle relevante wet-en regelgeving.
- 9.2.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens zoals genoemd in artikel **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** – ANNEX A alleen in overeenstemming met de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst verwerken, tenzij bij wet anders is bepaald, en slechts zover nodig voor de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 9.2.3 Verwerker zal een documentatie bijhouden van de verwerkingsactiviteiten die Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke uitvoert.

### **9.3 Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke**

- 9.3.1 Verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van persoonsgegevens krachtens deze Verwerkersovereenkomst de ‘Verwerkingsverantwoordelijke’ zoals omschreven in artikel 4 lid 7 AVG.
- 9.3.2 Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de Verwerking (inclusief de verzameling en de doorgifte naar Verwerker) van persoonsgegevens overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst in overeenstemming is met de AVG en andere, van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 9.3.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de Verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken of claims die hiermee verband houden.

#### 9.4 Beveiliging Persoonsgegevens

- 9.4.1 Verwerker zal conform artikel 9.16 - annex B passende technische en organisatorische maatregelen implementeren ter bescherming van de persoonsgegevens die zij voor Verwerkingsverantwoordelijke zal verwerken.
- 9.4.2 Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie en uitvoering van de maatregelen, zorgen voor een adequaat niveau van bescherming, rekening houdend met de bij de Verwerking betrokken risico's en de aard van de te beveiligen gegevens.
- 9.4.3 Verwerkingsverantwoordelijke heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in dit artikel en bevestigt dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de persoonsgegevens en de risico's van de Verwerking.

#### 9.5 Meldplicht datalekken

- 9.5.1 Nadat Verwerker een Datalek heeft ontdekt of daarover door zijn sub-verwerker is geïnformeerd stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 36 uur, in kennis daarvan via de contactgegevens zoals vermeld in artikel 9.13 – Contactgegevens. Verwerker zal per email het volgende vermelden:
- Welke persoonsgegevens het betreft en wie door de inbreuk is getroffen;
  - De aard van de inbreuk;
  - De aanbevolen maatregelen;
  - De geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van de inbreuk, voor zover Verwerker hier kennis van heeft.
- 9.5.2 Verwerker zal medewerking verlenen aan het onderzoek rondom het Datalek en zal voldoende informatie en ondersteuning verschaffen in relatie tot alle onderzoeken daartoe. De kosten die Verwerker in dat kader maakt kan Verwerker doorberekenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

#### 9.6 Controle op de beveiligingsmaatregelen

- 9.6.1 Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd naleving van de hiervoor onder artikel 9.4 genoemde beveiligingsmaatregelen in verband met de Verwerkingsactiviteiten die onder deze Verwerkersovereenkomst vallen, te (laten) onderzoeken (het 'Onderzoek'). Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke in staat stellen om de Verwerkingen te (laten) controleren op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip. Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan een dergelijk onderzoek.
- 9.6.2 Het onderzoek kan niet vaker dan eenmaal per jaar bij Verwerker worden uitgevoerd.
- 9.6.3 Verwerkingsverantwoordelijke kan besluiten een onderzoekinstantie het onderzoek te laten uitvoeren. De onderzoeksinstantie dient, naar het redelijk oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke, neutraal en deskundig te zijn. Verwerkingsverantwoordelijke ziet erop toe dat de onderzoeksinstantie van haar bevindingen tegenover derden tot geheimhouding verplicht is.
- 9.6.4 Verwerkingsverantwoordelijke zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met het onderzoek betalen, met begrip van redelijke door Verwerker gemaakt interne kosten.
- 9.6.5 Indien naar aanleiding van het onderzoek in redelijkheid gegeven verzoeken tot aanpassing van het beveiligingsbeleid of –maatregelen worden gevraagd, zal de Verwerker deze binnen 6 maanden implementeren.
- 9.6.6 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van het onderzoek verstrekken.
- 9.6.7 De Autoriteit Persoonsgegevens mag, naast Verwerkingsverantwoordelijke, toezien op de naleving van de beveiligingsmaatregelen. Verwerker zal de Autoriteit Persoonsgegevens in staat stellen de Verwerkingen te (laten) controleren.

#### 9.7 Personeel en geheimhouding

- 9.7.1 Verwerker zal ervoor zorgen dat bij de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst alleen zijn geautoriseerde personeel en door hem ingeschakelde geautoriseerde derden toegang krijgen tot persoonsgegevens.
- 9.7.2 De partijen bevestigen dat zij bekend zijn met de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming en verzekert dat zij haar personeel, dat bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken is, instrueert over de relevante bepalingen over gegevensbescherming en hen verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonsgegevens.

## 9.8 *Inschakeling derden en Sub-verwerkers*

- 9.8.1 Indien Verwerker de verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst aan derden uitbesteedt, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover voorafgaand toestemming vragen. Verwerker zal de benodigde maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Sub-verwerkers dezelfde verplichtingen hebben als die waaraan Verwerker uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst en de wet jegens Verwerkingsverantwoordelijke moet voldoen. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker toestemming om deze Sub-verwerkers in te schakelen.

## 9.9 *Doorgifte Persoonsgegevens buiten de EER*

- 9.9.1 Ddd Verwerker geeft geen persoonsgegevens door en verwerkt persoonsgegevens niet aan een land buiten de EER, tenzij:
- Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte toestemming daartoe heeft gegeven;
  - Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte is geïnformeerd over de verwerking buiten de EER en daartoe binnen een redelijke termijn geen bezwaar heeft gemaakt;
  - De doorgifte is toegestaan op basis van een andere grondslag onder de Wbp of de AVG

## 9.10 *Verzoeken van Betrokkenen*

- 9.10.1 Betrokkenen hebben op grond van de AVG recht op inzage, correctie, verwijdering en afscherming van hun persoonsgegevens. Verwerker zal redelijke bijstand verlenen zodat Verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen als Betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG, zoals ook bij een klacht of een informatieverzoek. De kosten die Verwerker in dat kader maakt zal Verwerker doorberekenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

## 9.11 *Aansprakelijkheid en vrijwaring*

- 9.11.1 Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. Een beperking van aansprakelijkheid is niet mogelijk in geval van opzet of grove schuld.
- 9.11.2 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de Verwerking van persoonsgegevens op basis van deze Verwerkersovereenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkenen.
- 9.11.3 Indien Verwerkingsverantwoordelijke niet in overeenstemming handelt met de AVG, de Wbp, de Tw en/of andere wet- en regelgeving, zal zij Verwerker vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden als gevolg van deze nalatigheid, zoals boetes en schade.
- 9.11.4 Verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die door de Verwerking is veroorzaakt wanneer bij de verwerking door Verwerker niet is voldaan aan de specifiek tot Verwerker gerichte verplichtingen uit de AVG of als buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
- 9.11.5 De in de Overeenkomst en de daarbij behorende Algemene Leveringsvoorwaarden overeengekomen beperking van aansprakelijkheid van Verwerker, is van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst. Indien en voor zover de Algemene Leveringsvoorwaarden geen deel uitmaken van de Overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Verwerker voor zaakschade beperkt tot een maximum van 10.000 euro per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis), en is gevolgschade, waaronder mede begrepen gederfde winst, reputatieschade, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is ten allen tijde uitgesloten.

## 9.12 *Duur en beëindiging verwerkersovereenkomst*

- 9.12.1 De looptijd van deze Verwerkersovereenkomst zal dezelfde looptijd hebben als de overeenkomst. Indien de verleende diensten na de beëindiging van de overeenkomst moeten worden voortgezet, dan zijn de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst blijvend van kracht op deze verdere levering van diensten voor de gehele duur van de feitelijke samenwerking.
- 9.12.2 Na beëindiging van de overeenkomst zal Verwerker voor zover mogelijk alle relevante documenten die zij heeft ontvangen aan Verwerkingsverantwoordelijke overdragen. Daarnaast zal Verwerker, na instemming van Verwerkingsverantwoordelijke, alle verwerkingen en opgeleverde gebruikresultaten, databestanden en back-ups welke betrekking hebben op de contractuele relatie vernietigen op een manier die voldoet aan de eisen die worden gesteld aan gegevensbescherming.

## 9.13 *Contactgegevens*

- 9.13.1 Meldingen die worden gedaan op grond van deze Verwerkersovereenkomst worden gericht aan in het SAP systeem bekende Verwerkingsverantwoordelijke van opdrachtgever. Indien er geen specifieke Verwerkingsverantwoordelijke gespecificeerd is zullen de Administratieve en/of Algemene Contactpersonen geïnformeerd worden.

### 9.14 Slotbepalingen

- 9.14.1 Deze Verwerkersovereenkomst vervangt alle eerdere Bewerkersovereenkomsten tussen Partijen.
- 9.14.2 De overwegingen maken onderdeel uit van deze Verwerkingsovereenkomst.
- 9.14.3 Indien één of meer bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
- 9.14.4 In alle gevallen waarin deze Verwerkersovereenkomst niet voorziet beslissen Partijen in onderling overleg.
- 9.14.5 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 9.14.6 Geschillen over of in verband met deze Verwerkersovereenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

### 9.15 ANNEX A – Specificatie verwerkingen.

#### 9.15.1 Korte omschrijving diensten

Managed Services	Cloud Services	Telefonie	Netwerk
Managed printing	Beveiliging	Vast bellen met VoIP	WiFi
	Online werkplek	Mobiele telefonie	Internet
	Private Cloud		Netwerkinrichting
	Webhosting		Datacenter
	Streaming		

#### 9.15.2 Verwerkingsactiviteiten

Verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens, anonimiseren, aggregeren en versleutelen.

#### 9.15.3 Locatie opslag van persoonsgegevens

Uw gegevens staan opgeslagen in;

- SAP Business One
- Scienta
- Secret server
- Bedrijven map in een afgesloten archiefruimte

In sommige gevallen staan deze ook opgeslagen in onze serverruimtes op locatie in Dronten en op locatie in Harderwijk.

#### 9.15.4 Doeleinden van de verwerking

Het verlenen van diensten, zoals hierboven omschreven, aan klanten.

#### 9.15.5 Sub-verwerkers

Verwerker heeft met haar volgende leveranciers een subverwerkingsovereenkomst gesloten:

1. Voiceworks B.V. kvk 39091093
2. Routit B.V. kvk 32083145

#### 9.15.6 Categoriën betrokkenen

Klanten van Verwerker.

#### 9.15.7 Specificatie persoonsgegevens

Zoals vermeld in onze privacyverklaring.

#### 9.15.8 Privacyverklaring

Beschikbaar via: <https://www.matrix.nl/over-ons/privacyverklaring/>.

## 9.16 ANNEX B – Informatiebeveiliging

Verwerker heeft technische en organisatorische maatregelen genomen om de (bedrijfskritische) informatie van de Verwerkingsverantwoordelijke te beschermen. In het kader van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid zijn de volgende maatregelen genomen:

### 9.16.1 Matrix Algemeen

- Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld. In het beleid zijn regels opgenomen over de omgang met persoonsgegevens. Medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van dit beleid.
- Er is een procedure ingesteld over de omgang met en de afhandeling van Datalekken.
- Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van de servers om beschadiging of verlies van (persoons)gegevens te voorkomen.
- Medewerkers van Verwerker moeten wachtwoorden met regelmaat wijzigen.
- Medewerkers van Verwerker maken gebruik van sterke wachtwoorden (minimaal 8 tekens, inclusief minimaal één cijfer en één speciaal karakter zoals !@#\$%^&()\* ) en gebruiken niet hetzelfde wachtwoord voor verschillende systemen.
- Medewerkers van Verwerker maken waar mogelijk gebruik van Twee Factor authenticatie (zoals bijvoorbeeld Microsoft Authenticator)
- Alle medewerkers van Verwerker die toegang hebben tot persoonsgegevens beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.
- Er is een bedrijfscontinuïteitsplan opgesteld om de continuïteit van de dienstverlening bij uitval van de systemen te waarborgen.
- Waar mogelijk is antivirus en antimailware software geïnstalleerd en actief.
- Waar mogelijk zijn computersystemen voorzien van de encryptietechnologie “Bitlocker”, waarmee alle data versleuteld is opgeslagen. De herstelsleutel wordt geautomatiseerd opgeslagen en is alleen toegankelijk voor de medewerkers van Verwerker met bevoegdheid.
- Waar mogelijk zijn mobiele devices, waaronder telefoons en tablets, voorzien van een pincode.
- Waar mogelijk is het verwijderen van (persoons)gegevens geautomatiseerd.
- Toegang tot de IT systemen van Verwerker door medewerkers van Verwerker wanneer deze op een andere locatie dan de vestigingslocatie zijn, is alleen mogelijk met gebruikmaking van een versleutelde VPN-verbinding (Virtual Private Network) of een met SSL versleutelde webportal, voorzien van “tweestapsverificatie”.
- De IT systemen van Verwerker zijn beveiligd met een firewall.
- Toegang tot de serviceruimtes en archiefuimte is alleen toegestaan voor medewerkers van Verwerker met bevoegdheid. Toegang is alleen mogelijk d.m.v. tags. Bij stroomuitval hebben de medewerkers van Verwerker met bevoegdheid een passende sleutel.
- Rol- en functiegerichte toegang tot functionaliteit, vertrouwelijke informatie en documenten.
- Matrix IT hanteert een versiebeheer systeem, zodat in geval van een disaster of foutieve release men kan rollbacken naar vorige versies.

### 9.16.2 Human resources

- Ontwikkelaars, beheerders en consultants zijn gescreend en in bezit van VOG.
- In het arbeidscontract van ontwikkelaars, beheerders en consultants is een geheimhoudingsverklaring opgenomen.

### 9.16.3 Housing

- Redundante opslag bij datacenters van Matrix IT en Serverius B.V.
- Inclusief DDoS mitigation en geavanceerde loadbalancing.
- Datacenter medewerkers en beheerders gescreend door leverancier en logging van hun activiteiten.
- RTO-max 4 uur en RPO-max 24 uur.

## 10 Versie beheer document

Datum / Persoon / Omschrijving

Datum	Versie	Status	Persoon	Omschrijving
31-03-2022	2.0	Definitief	Andre Pater	Algemene voorwaarden Matrix dd 25-SEP-2008 vervangen door nieuwe voorwaarden op basis van Algemene Voorwaarden ICT Waarborg.