



# Algemene leveringsvoorwaarden New Media 2Day B.V.

Uw samenwerking met New Media 2Day duidelijk vastgelegd in afspraken.

Versie: V2019-003

## Inhoudsopgave

Artikel 1.	Definities .....	3
Artikel 2.	Totstandkoming Overeenkomsten .....	7
Artikel 3.	Looptijd, beëindiging en verlenging Overeenkomsten .....	7
Artikel 4.	Rangregeling/prevalentie .....	8
Artikel 5.	Samenwerking tussen NM2D en Afnemer.....	8
Artikel 6.	Site-check .....	9
Artikel 7.	Transitie .....	9
Artikel 8.	Acceptatie van Transformaties .....	9
Artikel 9.	Ondersteuning.....	10
Artikel 10.	Onderhoud van software, versiebeleid.....	10
Artikel 11.	Updates en Upgrades.....	11
Artikel 12.	Exitregeling algemeen .....	11
Artikel 13.	Continuïteit .....	11
Artikel 14.	Gebruik van Hosting en Connectiviteit .....	11
Artikel 15.	Handhaving verplichtingen Afnemers/Spam en netiquette .....	12
Artikel 16.	Bijzondere bepalingen ter zake van Hosting .....	13
Artikel 17.	Exitregeling Doorlopende diensten .....	13
Artikel 18.	Koop van Apparatuur.....	14
Artikel 19.	Aflevering van Apparatuur .....	14
Artikel 20.	Omgevingseisen Apparatuur .....	15
Artikel 21.	Garantie op Apparatuur .....	15
Artikel 22.	Apparatuur van derden-leveranciers .....	16
Artikel 23.	Risico-overgang.....	17
Artikel 24.	Prijzen, facturering en betaling.....	17
Artikel 25.	Intellectuele rechten.....	19
Artikel 26.	Notice & take-down.....	19
Artikel 27.	Persoonsgegevens en privacy .....	20
Artikel 28.	Geheimhouding en beveiliging.....	21
Artikel 29.	Audit .....	22
Artikel 30.	Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming .....	22
Artikel 31.	Aansprakelijkheid .....	23
Artikel 32.	Overmacht (niet-toerekenbare tekortkoming).....	24
Artikel 33.	Toepasselijk recht en geschillen .....	25
Artikel 34.	Overige voorwaarden .....	25

## Artikel 1. Definities

- 1.1 **Applicaties:** Computerprogrammatuur die door Afnemer aan de Servers en/of Werkplekken wordt toegevoegd.
- 1.2 **Applicatiehosting:** Doorlopende dienst bestaande uit het op afstand ter beschikking stellen van benoemde computerprogrammatuur en gerelateerde opslagcapaciteit.
- 1.3 **Apparatuur:** De computerapparatuur en/of netwerkcomponenten die voorwerp van Beheer is en/of geleverd dient te worden door NM2D.
- 1.4 **Beheer:** Doorlopende dienstverlening bestaande uit het technisch operationeel houden van het voorwerp van Beheer, waaronder mede begrepen het implementeren van uit Correctief en/of Preventief onderhoud voortvloeiende updates, het verlenen van Ondersteuning en het verhelpen van Storingen.
- 1.5 **Bijlage:** Aangangsel bij een Overeenkomst welke door het zijn van een aangangsel integraal deel uitmaakt van desbetreffende Overeenkomst.
- 1.6 **Change:** Het maken van een geplande aanpassing op de bestaande en beschreven situatie op het gebied van infrastructuur, applicaties of procedures. Updates vallen niet onder de definitie change, upgrades zijn altijd een change
- 1.7 **Connectiviteit:** Doorlopende dienst bestaande uit het leveren van internettoegang en/of spraaktelefonie op basis van vaste verbindingen.
- 1.8 **Correctief onderhoud:** Verrichten van onderhoud gericht op het opsporen en herstellen van gebreken in Systeemprogrammatuur, Programmatuur, verbindingen en/of apparatuur.
- 1.9 **Credentials:** (ook wel inloggegevens genoemd) Vertrouwelijke gegevens welke nodig zijn om toegang te krijgen tot beveiligde apparaten en software.
- 1.10 **Denial of Service aanvallen:** Pogingen van derden om de systemen en/of verbindingen van NM2D en/of diens afnemers zodanig te belasten dat normaal gebruik hierdoor gehinderd dan wel onmogelijk gemaakt wordt.
- 1.11 **Diensten:** De door NM2D in het kader van een Overeenkomst voor Afnemer te verrichten werkzaamheden, met inbegrip van

instandhoudingswerkzaamheden zoals het leveren van Beheer en Ondersteuning.

- 1.12 **Doorlopende dienst:** Dienst zonder een uit de aard van de Dienst voortvloeiend einde.
- 1.13 **Gebruiker:** Een medewerker van een Afnemer of anderszins aan een Afnemer toe te schrijven natuurlijk persoon die gebruik maakt van de Dienst(en).
- 1.14 **Gebrek:** Een onvolkomenheid in de Dienst waardoor deze niet voldoet aan de specificaties, welke zich voordoet gedurende het gebruik ervan.
- 1.15 **ICT-Infrastructuur:** Het zowel fysieke als logische geheel van apparatuur en (systeem)programmatuur wat benut wordt om de Werkplekdiensten en/of de Applicatiehosting te realiseren.
- 1.16 **Incident:** Een ongeplande storing, onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT Service. Storing van een configuratie-item die nog geen impact op de service heeft, is ook een incident.
- 1.17 **Leveringsvoorwaarden:** Deze door NM2D gehanteerde algemene leveringsvoorwaarden.
- 1.18 **Licentie:** Een gebruiksrecht op computerprogrammatuur die tot stand is gebracht door NM2D ten behoeve van Afnemer door het totstandbrengen van een licentieovereenkomst tussen Afnemer en een derde (de licentiegever).
- 1.19 **Medewerker:** De natuurlijke persoon welke door een partij wordt ingezet bij de Dienstverlening of bij de gebruikmaking daarvan.
- 1.20 **Multi Factor Authenticatie:** Een beveiligingsvorm waarbij meerdere, van elkaar onafhankelijke, middelen worden gebruikt om de identiteit van een persoon vast te stellen wanneer toegang wordt verkregen tot beveiligde systemen en of software.
- 1.21 **Netwerkdienst:** Doorlopende dienst bestaande uit het leveren van lokale netwerken (LAN), netwerkverbindingen tussen lokaties (WAN) en draadloze netwerken (WiFi). In het geval van WAN-verbindingen omvat de Netwerkdienst tevens de levering van Connectiviteit, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Netwerkdiensten kunnen ook het beheer van netwerkverbindingen omvatten.
- 1.22 **NM2D:** De besloten vennootschap New Media 2Day BV.
- 1.23 **Onderhoud:** Diensten van derden bestaande uit het leveren van nieuwe- en verbeterde versie van de Systeemprogrammatuur en/of Programmatuur.
- 1.24 **Ondersteuning:** Doorlopende dienst bestaande uit het door NM2D telefonisch en/of per e-mail en/of door middel van een website verstrekken aan Medewerkers van Afnemer van informatie en adviezen over het gebruik en beheer van de Werkplekken en/of Servers. Ondersteuning heeft geen

- betrekking op de functionele werking van Programmatuur anders dan op Systeemprogrammatuur.
- 1.25 **Overeenkomst:** Iedere op basis van deze Leveringsvoorwaarden gesloten overeenkomst.
- 1.26 **Problem:** Is een onbekende oorzaak van één of meer incidenten. De oorzaak is normaal gesproken niet bekend op het moment dat een Problem als zodanig wordt vastgelegd.
- 1.27 **Programmatuur:** De computerprogrammatuur, niet zijnde Systeemprogrammatuur, die als onderdeel van een Overeenkomst aan Afnemer, al dan niet op afstand, ter beschikking wordt gesteld.
- 1.28 **Preventief onderhoud:** Het nemen van maatregelen ter voorkoming van ontstaan van Gebreken of Storingen in de Dienst(en).
- 1.29 **SLA:** Service Level Agreement, Bijlage waarin de specificatie en de kwaliteit van de Doorlopende dienstverlening verder geoperationaliseerd wordt.
- 1.30 **Spam:** Ongevraagde elektronische communicatie als bedoeld in art. 11.7 Telecommunicatiewet.
- 1.31 **Server:** Een server, zoals beschreven in de relevante Overeenkomst en gerealiseerd ten behoeve van Afnemer, al dan niet met behulp van virtualisatietechnologie.
- 1.32 **Systeemprogrammatuur:** Besturingssystemen en/of softwaretools noodzakelijk voor het functioneren en Beheer van de Apparatuur.
- 1.33 **Storing:** Een verstoring in de toegankelijkheid of beschikbaarheid van het voorwerp van Beheer.
- 1.34 **Transitie:** Dienst bestaande uit het in Beheer nemen van het overeengekomen voorwerp van Beheer.
- 1.35 **Transformatie:** Separaat overeengekomen Dienst bestaande uit de wijziging van het voorwerp van Beheer.
- 1.36 **Update:** Een beperkte verbetering van Programmatuur, bijvoorbeeld ter correctie van gebreken in de Programmatuur, die zodanig beperkt is dat NM2D deze niet als Upgrade beschouwt.
- 1.37 **Upgrade:** Een substantiële verbetering van een Dienst, bijvoorbeeld uit hoofde van een overgang naar een vernieuwd technologieplatform of

besturingssysteem of een uitbreiding van functionaliteit, met een zodanige (technische) impact dat NM2D deze als Upgrade beschouwt.

- 1.38 **Werkdagen:** Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen, met uitzondering van 5 mei.
- 1.39 **Werkplek:** Een standaardwerkplek (vergelijkbaar met een ingerichte *desktop computer, maar kan ook een mobiele werkplek of een mobiel apparaat zijn*), zoals beschreven in de relevante Overeenkomst en gerealiseerd ten behoeve van Afnemer, al dan niet met behulp van virtualisatietechnologie.
- 1.40 **Werkplekdienst:** Doorlopende dienstverlening gericht op het realiseren en exploiteren van een kantoorautomatiseringsomgeving in de vorm van Werkplekken.
- 1.41 **Werkuren:** Uren op Werkdagen tussen 08:00 en 18:00.

## Artikel 2. Totstandkoming Overeenkomsten

- 2.1 Overeenkomsten komen tot stand na schriftelijke bevestiging door NM2D van aanvaarding door Afnemer van een door NM2D gedane offerte.
- 2.2 Overeenkomsten ter zake van Beheer worden pas definitief bij aanvaarding van een definitief voorstel door Afnemer of indien Afnemer geen gebruik maakt van zijn beëindigingsbevoegdheid van artikel 6.2.
- 2.3 Een Overeenkomst kan tevens het totstandbrengen van overeenkomsten tussen Afnemer en derden, zoals leveranciers van Applicaties of Applicatiehosting behelzen. NM2D zal geen partij zijn bij dergelijke overeenkomsten met een derde.

## Artikel 3. Looptijd, beëindiging en verlenging Overeenkomsten

- 3.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, of in het geval van Overeenkomst ter zake van Connectiviteit wordt een Overeenkomst aangegaan voor een initiële periode van één (1) maand en treedt deze in werking op het moment dat aan NM2D een terugmelding van de Overeenkomst is gedaan. Gedurende deze initiële periode kan een Overeenkomst in omvang worden uitgebreid of eenzijdig worden verminderd met 20%, met dien verstande dat het minimale aantal afgenomen Licenties, Servers en/of Werkplekken behouden dient te blijven zoals gedefinieerd in de relevante Overeenkomst.
- 3.2 Overeenkomsten ter zake van Doorlopende diensten worden na ommekomst van de initiële termijn stilzwijgend verlengd voor een periode van gelijke duur van de initiële termijn (één jaar voor Connectiviteit, één maand voor alle andere Doorlopende diensten). Buiten hetgeen elders in de Leveringsvoorwaarden is bepaald is:
  - a. ieder der partijen gerechtigd een Overeenkomst te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven of via gerechtelijke procedure indien de andere partij in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt;
  - b. ieder der partijen gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist buiten rechte een Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te ontbinden indien de wederpartij surséance van betaling aanvraagt of hem surséance van betaling wordt verleend; het faillissement van de wederpartij wordt aangevraagd of dat hij in staat van faillissement wordt verklaard; de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij dan wel op de bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken infrastructuur en/of Applicatie(s) en/of apparatuur beslag wordt gelegd, dan wel de wederpartij niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit een Overeenkomst na te kunnen komen.

- 3.3 Partijen komen overeen dat uit de aard van de Diensten voortvloeit dat de artikelen 7:404 t/m 7:411 BW geen werking toekomen ter zake van tussen partijen aangegane Overeenkomsten.
- 3.4 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van een Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van die Overeenkomst bestaan. De beëindiging van een Overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, overname, toepasselijk recht en forumkeuze.

#### **Artikel 4. Rangregeling/prevalentie**

- 4.1 Indien en voor zover er tegenstrijdigheden bestaan tussen een Overeenkomst en deze Leveringsvoorwaarden zullen de bepalingen in de desbetreffende Overeenkomst prevaleren mits deze meer specifiek zijn dan de bepalingen in deze Leveringsvoorwaarden en nadrukkelijk afwijken van het in de Leveringsvoorwaarden bepaalde (onder vermelding van het artikelnummer in deze Leveringsvoorwaarden).
- 4.2 Indien en voor zover tegenstrijdigheden bestaan tussen een Overeenkomst en een bij de Overeenkomst behorende Bijlage, prevaleren de bepalingen in de desbetreffende Overeenkomst.

#### **Artikel 5. Samenwerking tussen NM2D en Afnemer**

- 5.1 Partijen zullen in het belang van hun samenwerking duidelijke communicatie nastreven ten behoeve van het welslagen van de uitvoering van Overeenkomsten en ter zake daarvan contactpersonen aanwijzen in de relevante Overeenkomsten.
- 5.2 NM2D zal zoveel mogelijk overeengekomen data, termijnen e.d. trachten na te komen. Evenwel zijn alle data, termijnen e.d. naar beste weten geïndiceerd en overschrijding van deze data, termijnen e.d. nimmer fataal.
- 5.3 Afnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot één jaar na het einde daarvan geen (ex-)medewerkers van NM2D en/of daaraan gelieerde ondernemingen in dienst nemen en/of anderszins inschakelen in diens bedrijf en/of daaraan gelieerde ondernemingen.
- 5.4 Indien een partij signaleert dat de wederpartij zich niet voldoende inzet, zal deze de wederpartij hierover schriftelijk informeren.



**Artikel 6. Site-check**

- 6.1 Alvorens over te gaan tot de Transitie zal NM2D, tenzij anders overeengekomen, de bestaande ICT-infrastructuur van Afnemer toetsen en de kosten daarvoor in rekening kunnen brengen bij Afnemer.
- 6.2 Afnemer zal tijdens de Site-check NM2D in de gelegenheid stellen om haar aannames bij haar offerte voorafgaande aan het (voorlopig) aangaan van de relevante Overeenkomst te toetsen. Indien uit de Site-check blijkt dat er een wezenlijk andere situatie bij Afnemer bestaat dan voorzien, is NM2D gerechtigd zijn prijzen aan te passen en/of zijn beide Partijen gerechtigd desbetreffende Overeenkomst te beëindigen door schriftelijke mededeling aan de andere partij. Dit beëindigingsrecht komt voor NM2D te vervallen als zij daar niet bij het mededelen van de uitkomsten van de Site-check gebruik van heeft gemaakt, en voor Afnemer als deze niet binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de uitkomsten van de Site-check hier gebruik van heeft gemaakt.
- 6.3 NM2D kan naar aanleiding van de Site-check een aangepast definitief voorstel voor het Beheer en de daaraan voorafgaande Transitie en/of Transformatie doen. Non-acceptatie hiervan door Afnemer is gelijk te stellen met een mededeling van gebruikmaking van de hiervoor bedoelde beëindigingsbevoegdheid.
- 6.4 Gebruikmaking van de hiervoor bedoelde ontbindingsbevoegdheid door één van Partijen tast de verplichting van Afnemer om de door NM2D gemaakte uren tot het tijdstip van de ontbinding te vergoeden, conform de in de Overeenkomst gemaakte afspraken, niet aan.
- 6.5 Alternatief voor het gebruikmaken van de ontbindingsbevoegdheid is dat Afnemer akkoord gaat met een definitief voorstel van NM2D waarin de voor een op gepaste wijze in Beheer kunnen nemen van het voorwerp van Beheer vereiste aanpassingen als meerwerk zijn opgenomen en als een Transformatie zullen worden uitgevoerd.

**Artikel 7. Transitie**

- 7.1 De Transitie vindt plaats conform in de desbetreffende Overeenkomst uitgewerkte fasering. Gedurende de Transitie wordt reeds Beheer geleverd, doch uitsluitend als inspanningsverbintenis.
- 7.2 De Transitie eindigt door schriftelijke mededeling van NM2D aan Afnemer van voltooiing van de Transitie.

**Artikel 8. Acceptatie van Transformaties**

- 8.1 De acceptatieprocedure bij Transformaties verloopt conform hetgeen daaromtrent in desbetreffende Overeenkomst en het eventuele daarvoor

geldende projectplan is opgenomen waarbij Partijen gezamenlijk de acceptatiecriteria zullen vaststellen.

- 8.2 Indien NM2D niet binnen tien Werkdagen een gemotiveerde, schriftelijke mededeling heeft ontvangen van non-acceptatie van de Transformatie, dan dient de Transformatie als geaccepteerd beschouwd te worden.

## **Artikel 9. Ondersteuning**

- 9.1 Medewerkers van Afnemer kunnen een beroep doen op Ondersteuning door NM2D zoals nader beschreven in de SLA, indien en voor zo ver overeengekomen.
- 9.2 Werkzaamheden die niet in de relevante SLA zijn beschreven, in het bijzonder:
- herstel van verminkte of verloren gegane gegevens waarvan de vermindering of het verlies aan Afnemer toe te rekenen valt, valt niet onder de Ondersteuningsverplichtingen van NM2D;
  - verplichtingen tot het terugzetten van backups strekken zich niet verder uit dan het terugzetten van backups van de Werkplekken en/of Server(s), andere gegevens die verminkt zijn geraakt, bijvoorbeeld binnen Applicaties;
- zijn derhalve meerwerk wat NM2D kan weigeren of naar keuze van NM2D kan worden verricht op basis van nacalculatie.
- 9.3 In het geval Medewerkers van Afnemer een onevenredig beroep doen op NM2D omdat zij onvoldoende deskundig zijn, kan van Afnemer gevergd worden dat hij zijn Medewerkers voldoende deskundigheid bijbrengt. In voorkomende gevallen kan NM2D meerwerk in rekening brengen voor het onevenredige beroep op NM2D.

## **Artikel 10. Onderhoud van software, versiebeleid**

- 10.1 NM2D is niet verantwoordelijk voor het leveren van Onderhoud van de Programmatuur, tenzij er een Overeenkomst is gesloten ter zake van het aanleveren van updates en upgrades zoals door NM2D ontvangen van de achterliggende softwaremakers zoals Microsoft. Daarbij zal NM2D geen Programmatuur ondersteunen ouder dan de voorlaatste generatie van de achterliggende softwaremakers.

## Artikel 11. Updates en Upgrades

- 11.1 Installatie van Updates en Upgrades vindt zoveel mogelijk plaats conform hetgeen daaromtrent in de SLA is opgenomen.
- 11.2 Installatie van een Upgrade wordt als Transformatie gezien.
- 11.3 NM2D zal voorafgaand aan het toepassen van updates of andere wijzigingen die naar verwachting en voor zover bekend een verlies van de prestatievermogens van desbetreffende Apparatuur met zich mee kunnen brengen Afnemer informeren over genoemde verliezen van prestatievermogens alvorens de updates te implementeren. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer om zijn gebruikers hiervan te informeren.
- 11.4 Het bepaalde in het vorige lid is niet van toepassing in het geval de betreffende Updates om beveiligingsredenen met spoed toegepast dienen te worden. De in het vorige lid bedoelde informatieverstrekking kan in dat geval ook achteraf plaatsvinden.

## Artikel 12. Exitregeling algemeen

- 12.1 Na afloop van een Overeenkomst heeft Afnemer tot drie (3) weken de mogelijkheid om zijn gegevens te onttrekken aan de ICT-infrastructuur van NM2D.

## Artikel 13. Continuïteit

- 13.1 NM2D is bereid om op verzoek van Afnemer feitelijke maatregelen te treffen ten behoeve van Afnemer, off-site back-ups en cold stand-by regelingen bij derden. Indien en voorzover dergelijke feitelijke maatregelen worden gerealiseerd zal dit tot het in rekening brengen van meerprijzen leiden.

## Artikel 14. Gebruik van Hosting en Connectiviteit

- 14.1 NM2D biedt de Connectiviteit aan op basis van een *fair use* beginsel, dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de netwerkbelasting veroorzaakt door aan Afnemer toe te rekenen gebruik van de Hosting. Dit met dien verstande dat NM2D zich het recht voorbehoudt om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde afnemer (zijnde ten minste het dubbele van het gemiddelde gebruik), maatregelen te treffen. NM2D zal op eerste verzoek Afnemer informeren over zijn netwerkbelasting en van het gemiddelde van alle afnemers van NM2D.
- 14.2 Afnemer dient, onverwijld na eerste kennisgeving van de zijde van NM2D van excessieve netwerkbelasting door Afnemer, maatregelen te treffen om een eind te maken aan genoemde excessieve belasting. NM2D is gerechtigd de Hosting aan Afnemer ter zake van desbetreffende Afnemer(s) op te schorten

of te begrenzen bij een voortdurende excessieve netwerkbelasting door Afnemer.

- 14.3 In het geval er sprake is van een structurele excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen partijen in overleg treden over maatregelen die genomen dienen te worden als gevolg deze excessieve belasting waarbij Afnemer gehouden is de meerkosten hiervan te dragen.
- 14.4 Indien naar redelijk oordeel van NM2D een gevaar ontstaat danwel dreigt te ontstaan voor het functioneren van infrastructuur van NM2D en/of de dienstverlening aan Afnemer en/of andere partners van NM2D, zoals, maar niet uitsluitend, door portscans, Denial of Service aanvallen, virusbesmettingen vanwege een Afnemer, kan NM2D Afnemer aanwijzingen geven die onverwijld opgevolgd dienen te worden en/of aan Afnemer doorgegeven dienen te worden. Tevens kan in zodanige gevallen NM2D de Diensten ter zake van desbetreffende Afnemer geheel of gedeeltelijk opschorten voor de duur waarvoor het gevaar bestaat.
- 14.5 Afnemer is er zich van bewust dat de (Hosting)Diensten voor zover het Werkplekken betreft niet bedoeld zijn voor opslag van bedrijfsgegevens en dat deze op een Server of een specifiek daarvoor bedoelde Applicatiehosting gerealiseerd dient te worden.
- 14.6 Afnemer is er zich van bewust dat NM2D als aanbieder van Connectiviteit gehouden kan zijn om mee te werken aan verzoeken van het bevoegd gezag ter zake om internetverkeer af te tappen en dat op NM2D een bewaarplicht kan rusten ten behoeve van strafopsporing.

## **Artikel 15. Handhaving verplichtingen Afnemers/Spam en netiquette**

- 15.1 Afnemer verplicht zich jegens NM2D om handhavend op te treden jegens Afnemers en/of Gebruikers die de regels van Artikel 14 en/of aanvullende, in de SLA gestelde regels, overtreden.
- 15.2 Niet-naleving van (een) randvoorwaarde(n) door Afnemer en/of diens Gebruiker(s) ontslaat NM2D van diens verplichting(en) jegens Afnemer indien en voor zover nakoming van die verplichtingen daardoor bemoeilijkt of onmogelijk gemaakt wordt.
- 15.3 Indien een Afnemer / Gebruiker zich niet houdt aan de in deze Leveringsvoorwaarden opgenomen bepalingen omtrent Spam en netiquette, heeft NM2D de bevoegdheid de relevante Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen. Genoemde beëindiging ontslaat Afnemer niet van de verplichting tot betaling van de resterende termijnen van desbetreffende Overeenkomst. Onder schade als gevolg van de verspreiding van Spam wordt mede begrepen de door NM2D bestede tijd teneinde IP-adressen van NM2D die als gevolg van de verspreide Spam in zwarte lijsten van spambestrijders (zie bijvoorbeeld <http://www.spamhaus.org>) zijn opgenomen uit deze zwarte lijsten te verwijderen en de tijd die NM2D besteed heeft aan de afhandeling van klachten over door Afnemer verspreide Spam.
- 15.4 Artikel 15.1 is van overeenkomstige toepassing indien de Spam is verspreid door een ander dan Afnemer, onder vermelding van Afnemer, tenzij Afnemer

voldoende aannemelijk kan maken dat de Spam verspreid is met het doel de goede naam van Afnemer aan te tasten en/of het voldoende aannemelijk is dat zij geen baat heeft bij de verspreide Spam. Om voldoende aannemelijk te maken dat zij geen baat heeft bij de verspreide Spam is het tenminste noodzakelijk dat Afnemer zich na eerste melding van Spam onverwijld publiekelijk distantieert van deze Spam. Behoudens tegenbewijs wordt de Afnemer geacht nalatig te zijn in het zich distantiëren van Spam indien zij het aanmelden en natrekken van klachten over Spam bemoeilijkt doordat de bij haar systemen en/of domeinen behorende (elektronische) adresgegevens onvolledig of onjuist zijn. Deze gegevens worden geacht volledig en juist te zijn als ze zijn ingericht conform de daarvoor geldende standaarden, te weten RFC's 821, 954, 1035, 1123, 2142, 2505, 2821 en 3330. Voor de interpretatie van genoemde RFC's wordt de annotatie van <http://www.rfc-ignorant.org> geacht leidend te zijn.

## **Artikel 16. Bijzondere bepalingen ter zake van Hosting**

- 16.1 Indien Afnemer Hosting afneemt van NM2D, geldt het bepaalde in dit artikel, tenzij de relevante Overeenkomst anders bepaalt.
- 16.2 NM2D stelt voor de Hosting voldoende systeem- en netwerkcapaciteit ter beschikking aan Afnemer, zulks nader uitgewerkt in de relevante Overeenkomst.
- 16.3 Afnemer mag rekenen op een beschikbaarheid van de Hosting conform de Overeenkomst, of indien en zolang nog geen beschikbaarheid is overeengekomen, een inspanning van NM2D om deze beschikbaar te doen zijn.
- 16.4 NM2D zal zo spoedig mogelijk aanvangen met het verhelpen van aangemelde Storingen en zal hiervoor de geëigende bronnen aanspreken, afhankelijk van het belang en de urgentie van de Storing. Gemelde Storingen kunnen door NM2D voorzien worden van een prioriteitscategorieën, welke de urgentie van het opheffen van de Storing bepalen.
- 16.5 Afnemer zal de Hosting niet gebruiken om data op te slaan of te publiceren die in strijd met de wet is, met inbegrip van het maken van inbreuk op de intellectuele rechten van derden.

## **Artikel 17. Exitregeling Doorlopende diensten**

- 17.1 Bij beëindiging van een Overeenkomst ter zake van Doorlopende diensten, zal NM2D op eerste verzoek van Afnemer (en in het geval van discontinuïteit van Afnemer, Afnemer(s)) meewerken aan de transitie van het voorwerp van Beheer naar Afnemer of een derde partij. Een verzoek als in onderhavig artikel bedoeld kan geweigerd worden in het geval van betalingsachterstanden. De kosten van zodanige medewerking zullen tegen de alsdan gehanteerde tarieven in rekening gebracht worden. Onder geen beding heeft Afnemer (of diens Afnemer) een recht op het doen uitvoeren van computerprogrammatuur van derden op de omgeving van NM2D.
- 17.2 Afnemer is zich er van bewust dat na het beschikbaar stellen van het voorwerp van Beheer aan Afnemer, NM2D over zal gaan tot vernietiging van

de aan desbetreffende Overeenkomst gerelateerde productiedata in haar omgeving. NM2D zal desgewenst de logging van de vernietigingshandelingen overleggen.

## **Artikel 18. Koop van Apparatuur**

- 18.1 NM2D verkoopt de Apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen in de relevante Overeenkomst, gelijk Afnemer deze van NM2D koopt.
- 18.2 Alle door NM2D aan Afnemer geleverde Apparatuur wordt geleverd onder eigendomsvoorbehoud.
- 18.3 NM2D staat er niet voor in dat de Apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Afnemer beoogde gebruik, tenzij in de relevante Overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 18.4 In de verkoopverplichting van NM2D zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, computerprogrammatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 18.5 NM2D staat er niet voor in dat de bij de Apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de Apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

## **Artikel 19. Aflevering van Apparatuur**

- 19.1 De door NM2D aan Afnemer verkochte Apparatuur en/of zaken zullen aan Afnemer af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal NM2D de aan Afnemer verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Afnemer aan te wijzen plaats. In dat geval zal NM2D Afnemer, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 19.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d.. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Afnemer in rekening gebracht.
- 19.3 Indien Afnemer NM2D verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien NM2D daartoe wettelijk verplicht is, kan NM2D dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het NM2D wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten 'oud voor nieuw regeling'), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Afnemer vragen.
- 19.4 Indien Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal NM2D de Apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In

de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van Apparatuur door NM2D is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. NM2D is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

19.5 NM2D is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

## **Artikel 20. Omgevingseisen Apparatuur**

20.1 Afnemer draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door NM2D gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

20.2 Afnemer draagt ervoor zorg dat door Afnemer ingeschakelde derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

## **Artikel 21. Garantie op Apparatuur**

21.1 NM2D zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door NM2D in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij NM2D zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van NM2D niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is NM2D gerechtigd de Apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van NM2D. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand of waterschade, of indien Afnemer zonder toestemming van NM2D wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door NM2D in



het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. NM2D zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

21.2 Ieder ander of verdergaand beroep van Afnemer op non-conformiteit van de geleverde Apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 21.1 is uitgesloten.

21.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door NM2D in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

21.4 NM2D heeft geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## **Artikel 22. Apparatuur van derden-leveranciers**

22.1 Indien en voor zover NM2D Apparatuur van derden aan Afnemer verkoopt, zullen, voor wat betreft die Apparatuur, in de verhouding tussen NM2D en Afnemer de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Leveringsvoorwaarden en/of de relevante Overeenkomst, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door NM2D schriftelijk aan Afnemer is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Afnemer zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Afnemer geen beroep toe op een nalaten van NM2D om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Afnemer een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 Burgerlijk Wetboek.

22.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en NM2D om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Leveringsvoorwaarden onverkort.



**Artikel 23. Risico-overgang**

- 23.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van een Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Afnemer op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer zijn gebracht.

**Artikel 24. Prijzen, facturering en betaling**

- 24.1 De vergoedingen voor de door NM2D geleverde Diensten worden periodiek door NM2D vastgesteld
- 24.2 De vergoeding voor de eventuele van toepassing zijnde set-up fee van een Overeenkomst wordt gefactureerd in dezelfde maand als waarin de Overeenkomst is ingegaan of de maand daaropvolgend.
- 24.3 De vergoeding voor de Doorlopende diensten conform een Overeenkomst wordt per maand vooraf gefactureerd. Facturering van tussentijds aan een Overeenkomst toegevoegde volumes wordt vanaf het moment van levering pro rata gefactureerd tot aan de eerstvolgende factuurdatum.
- 24.4 Uitvoering van werkzaamheden die niet onder een schriftelijke overeenkomst vallen of waarvan in de SLA is aangegeven dat deze separaat in rekening (kunnen) worden gebracht, geschiedt tegen de alsdan geldende tarieven voor de desbetreffende Medewerkers. De werkzaamheden worden direct na uitvoering van de werkzaamheden gefactureerd. Vergoeding vindt plaats op basis van het aantal werkelijk bestede uren.
- 24.5 Voor gewerkte uren buiten Werkuren ter zake van Ondersteuning kan een toeslag in rekening gebracht worden.
- 24.6 Eventuele reis- en/of verblijfkosten, worden separaat in rekening gebracht.
- 24.7 De overeengekomen prijzen en tarieven mogen jaarlijks, voor het eerst op 1 januari van het kalenderjaar volgend op de ingangsdatum van een Overeenkomst, bij haar prijsvaststelling als bedoeld in artikel 24.1 door NM2D worden verhoogd met een percentage gelijk aan de index voor zakelijke dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS met als basis 2010 is 100. Prijs- en tariefswijzigingen vinden uitsluitend per 1 januari plaats en zullen uiterlijk één (1) maand voor de ingangsdatum door NM2D schriftelijk aan Afnemer worden medegedeeld. Voorts kunnen prijsstijgingen welke doorberekend worden door leveranciers van NM2D eveneens aanleiding geven tot een prijsverhoging door NM2D, welke gelijktijdig met de aan NM2D

doorberekende prijsverhoging kunnen ingaan, NM2D zal Afnemer zo spoedig mogelijk mededeling doen van een dergelijke prijsverhoging.

- 24.8 NM2D zal op de facturen aan Afnemer datum, periode waarin de Diensten verleend is of verleend zal worden, de relevante Overeenkomst(en), de betrokken Afnemers en het verschuldigde bedrag in euro's vermelden.
- 24.9 Afnemer zal er zorg voor dragen dat de door hem verschuldigde bedragen bij inhoudelijke juistheid van de fact(u)ur(en) binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betaald worden aan NM2D.
- 24.10 Indien Afnemer zich op inhoudelijke onjuistheid van de fact(u)ur(en) beroept of op basis van een aan NM2D toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van (een) specifieke Overeenkomst(s) laat dit onverlet diens verplichting om tenminste die delen van de fact(u)ur(en) welke onbetwist zijn te betalen.
- 24.11 Betwisting van een factuur dient binnen de betalingstermijn van desbetreffende factuur schriftelijk en gemotiveerd plaats te vinden. Indien Afnemer de verschuldigde factuurbedragen niet binnen de overeengekomen termijn heeft voldaan, behoudens indien hij zich gemotiveerd heeft beroepen op inhoudelijke onjuistheid van de factuur, zal Afnemer zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd zijn. Indien Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen binnen de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn, is NM2D gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op volledige vergoeding van gerechtelijke- en buitengerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale factuurbedrag met een minimum van € 250,-.
- 24.12 Bij overschrijding van de betalingstermijn met meer dan zeventien kalenderdagen krijgt de uitvoering van alle Diensten van NM2D ten behoeve van Afnemer een onverplicht karakter en is NM2D bevoegd zich op een opschortingsrecht te beroepen. Indien een betalingsachterstand van Afnemer meer dan 27 kalenderdagen voortduurt is NM2D gerechtigd de prestaties van de Doorlopende diensten te verminderen. Tevens is NM2D gerechtigd om Storingen niet langer in behandeling te nemen en desbetreffende vordering over te dragen aan een derde voor incassodoeleinden. Levering van Diensten kan volledig opgeschort worden. De bevoegdheid om Diensten op te schorten laat de bevoegdheden van NM2D uit hoofde van artikel 3.2 onverlet.
- 24.13 De bepalingen van de artikelen 24.12 zijn niet van toepassing als het moment van ontstaan van de betalingsachterstand minder dan drie (3) maanden voor het einde van de Overeenkomst ligt en/of er sprake is van een situatie van discontinuïteit van Afnemer als bedoeld in artikel 3.2 sub b. In dergelijke gevallen is NM2D gerechtigd om alle in de artikelen 24.12 genoemde maatregelen naar eigen inzicht en onverwijld te nemen.
- 24.14 Tekortkomingen in de prestaties van NM2D geven Afnemer niet het recht zijn prestaties te verminderen, op te schorten of te beëindigen.
- 24.15 Onverlet de rechten op het gebruik heeft NM2D een retentierecht op de gegevens van Afnemer en/of diens Afnemers indien Afnemer tekortschiet in zijn verplichtingen, ongeacht of het verplichtingen uit hoofde van de

Overeenkomst op grond waarvan NM2D de macht over de gegevens heeft verkregen dan wel verplichtingen uit een andere overeenkomst tussen Afnemer en NM2D betreft.

## Artikel 25. Intellectuele rechten

- 25.1 NM2D draagt zorg voor het verwerven van de gebruiksrechten op de Programmatuur die zij aan Afnemer ter beschikking stelt en/of aanvullende Programmatuur die in de van toepassing zijnde Overeenkomst(s) benoemd is, met dien verstande dat zij niet verantwoordelijk is voor wijzigingen die Afnemer aan de Werkplekken, Servers, Hosting, Applicatiehosting en/of Connectiviteit aanbrengt.
- 25.2 Afnemer garandeert NM2D dat Afnemer over alle rechten voor het gebruik en het door NM2D op afstand ter beschikking te doen stellen van de programmatuur welke Afnemer aan de Werkplekken en/of Server(s) toevoegt beschikt en vrijwaart NM2D dienaangaande.
- 25.3 NM2D zal geen databankrecht ter zake van gegevens welke ten behoeve van Afnemers worden verwerkt kunnen doen gelden.
- 25.4 Afnemer vrijwaart NM2D van alle aanspraken van derden ten aanzien van gestelde inbreuken op intellectuele eigendomsrechten (inclusief auteursrecht, merkenrecht, databankenrecht en octrooi) op informatie die vanwege de dienstverlening aan Afnemer aanwezig is op de infrastructuur en/of systemen van NM2D dan wel op andere vanwege Afnemer door NM2D te gebruiken ICT-middelen.

## Artikel 26. Notice & take-down

- 26.1 Afnemer zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 26.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is NM2D steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Afnemer. Afnemer zal op eerste schriftelijk verzoek van NM2D data en/of informatie onverwijld van de systemen van NM2D verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. NM2D is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 26.1 aan Afnemer per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door NM2D jegens Afnemer. NM2D is in dat geval tevens gerechtigd

desbetreffende Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Afnemer aansprakelijk te zijn.

- 26.3 Van NM2D kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Afnemer te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Afnemer. Afnemer zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en NM2D schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## Artikel 27. Persoonsgegevens en privacy

- 27.1 Afnemer en NM2D garanderen over en weer dat zij in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG"), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere van toepassing zijnde wet- en regelgeving welke betrekking heeft op bescherming van de persoonlijke levenssfeer zal handelen en alle verplichtingen voortvloeiende uit de betreffende wetgeving zal naleven c.q. nakomen. Een verplichting van Afnemer kan zijn om de verwerking van persoonsgegevens aan te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: "AP").
- 27.2 NM2D maakt voor de realisatie van de Doorlopende diensten uitsluitend gebruik van apparatuur welke zich feitelijk in de Europese Economische Ruimte bevinden.
- 27.3 Afnemer zal NM2D vrijwaren tegen elke aanspraak van de derden, waaronder mede begrepen de AP of individuen met betrekking tot het niet nakomen van de verplichtingen van Afnemer. Afnemers of aan hen toe te rekenen Gebruikers uit hoofde van de AVG. Hiervoorgaande vrijwaring strekt zich tevens uit tot de kosten van inzageverzoeken van betrokkenen die aan NM2D gericht zijn.
- 27.4 In de relatie tussen NM2D en Afnemer zal NM2D, ongeacht de hoedanigheid van Afnemer, als "de verwerker" in de zin van artikel 4 AVG en/of andere wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van de persoonlijke levenssfeer worden beschouwd.
- 27.5 NM2D verplicht zich jegens Afnemer om geen verwerking van persoonsgegevens welke onder de verantwoordelijkheid van Afnemer of diens Afnemers vallen plaats te doen vinden anders dan uit de Overeenkomst voortvloeit.
- 27.6 Uit de relatie tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker of die tussen verwerker en een opvolgende verwerker vloeit voort dat de verwerkingsverantwoordelijk aan de verwerker respectievelijk de verwerker aan de opvolgende verwerker tijdig informatie verschaft over noodzakelijke wijzigingen in het beveiligings- en continuïteitsbeleid. In de relatie tussen NM2D en Afnemer is Afnemer er zich van bewust dat NM2D in haar Dienstverlening geen afnemerspecifiek beveiligings- en continuïteitsbeleid kan voeren en dat dit voor alle afnemers geharmoniseerd dient te worden. Uit de aard van de gezagsverhouding tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker respectievelijk verwerker en opvolgend verwerker vloeit dan ook voort dat indien NM2D materieel niet in staat is haar beveiligings- en

continuïteitsbeleid aan te passen aan de redelijke eisen van Afnemer (of diens Afnemer), Afnemer bevoegd is desbetreffende Overeenkomst te beëindigen als ware dit een toerekenbare tekortkoming van NM2D als bedoeld in artikel 3.2.

- 27.7 Partijen zullen elkaar informeren over feiten waarvan zij redelijkerwijze kunnen verwachten dat deze invloed hebben op de verwerking van persoonsgegevens door de andere partij.
- 27.8 NM2D zal Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van ieder incident of nog niet eerder onderkend gevaar voor incidenten waarvan voor NM2D voorzienbaar is dat zij de vertrouwelijkheid van de gegevensverwerking zouden kunnen aantasten.
- 27.9 Afnemer kan periodiek en/of wanneer daar gerede aanleiding toe bestaat inzage vorderen dan wel inzage ten behoeve van door Afnemer aan te wijzen derden – bijvoorbeeld door Afnemer in te schakelen deskundigen – vorderen ter zake de naleving van de Overeenkomst en/of de AVG en daaraan gerelateerde wet- en regelgeving voortvloeiende verplichtingen van NM2D, met dien verstande dat indien NM2D uit eigen beweging of op verzoek van een derde een dergelijke onderzoek heeft doen plaatsvinden minder dan negen (9) maanden voorafgaande aan het verzoek van Afnemer, Afnemer genoeg zal nemen met een afschrift van de resultaten van een dergelijk onderzoek. In dit kader aanvaardt Afnemer dan ook dat de resultaten van een door hem gevraagd onderzoek met derden (zijnde andere Partners en/of hun afnemers) gedeeld kunnen worden.
- 27.10 NM2D is zich bewust van de zelfstandige controlebevoegdheden van de AP en zal deze toezichthouder toegang verstrekken en medewerking verlenen aan een onderzoek met betrekking tot de op grond van deze overeenkomst verwerkte persoonsgegevens.
- 27.11 Afnemer is op de hoogte van de ten tijde van ondertekening van toepassing zijnde publicaties van de AP met betrekking tot de nadere invulling van de door artikel 33 en 34 AVG op verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichting tot het treffen van passende organisatorische en technische maatregelen teneinde de beveiliging van de bij de verwerking betrokken persoonsgegevens te waarborgen en aanvaardt dat genoemde verplichting op grond van artikel 32 AVG aan haar doorgegeven wordt en dat NM2D hier toezicht op houdt.

## **Artikel 28. Geheimhouding en beveiliging**

- 28.1 Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van over en weer verstrekte informatie waarvan zij weten, dan wel redelijkerwijze kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is.
- 28.2 Partijen verplichten zich tot het treffen van gangbare maatregelen tot beveiliging van de betrokken systemen. Afnemer is zich hierbij bewust van het feit dat beveiliging eveneens het treffen van maatregelen op organisatorisch

vlak omvat en hij zijn administratieve organisatie ingericht dient te hebben conform de gangbare inzichten op dit terrein.

- 28.3 Ieder der Partijen zal zich maximaal inspannen ervoor te zorgen dat zijn personeelsleden en/of voor hem werkzame derden op de hoogte zijn van bovenstaande verplichtingen en deze stipt zullen naleven en ter zake een geheimhoudingsverplichting in de van toepassing zijnde (arbeids)overeenkomsten opnemen.

## **Artikel 29. Audit**

- 29.1 Afnemer heeft het recht om ter zake van de verwerking van persoonsgegevens door NM2D op basis van enige Overeenkomst een audit te vragen, uit te voeren door een onafhankelijke, gerenommeerde auditor na het aangaan van een geheimhoudingsovereenkomst met desbetreffende auditor. De kosten die gemoeid zijn met de audit, ook van de zijde van NM2D, komen voor rekening van Afnemer.
- 29.2 NM2D zal alle in redelijkheid vereiste medewerking verlenen aan het onderzoek door een auditor als bedoeld in het vorige artikellid, en de door de auditor in redelijkheid benodigde toegang verschaffen en kopieën van documenten leveren.
- 29.3 De resultaten van een audit zullen in een rapport worden neergelegd. NM2D zal de mogelijkheid worden geboden om commentaar op het auditrapport te geven.
- 29.4 Indien en voor zover een Overeenkomst erin voorziet dat NM2D voldoet aan eisen ter zake van certificering, zal NM2D op verzoek van Afnemer de resultaten van de certificeringsprocessen aan Afnemer tegen vergoeding van de daarvoor gangbare kosten mededelen.

## **Artikel 30. Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming**

- 30.1 Afnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit een Overeenkomst aan een derde over te dragen anders dan expliciet vermeld in de Overeenkomst.
- 30.2 NM2D is bevoegd om bij de uitvoering van Overeenkomsten gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. Deze bevoegdheid van NM2D laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van NM2D voor de nakoming van de krachtens een Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever en hoofdaannemer rustende verplichtingen.



**Artikel 31. Aansprakelijkheid**

- 31.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade.
- 31.2 De aansprakelijkheid van NM2D voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is per jaar en per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden gezien) beperkt tot directe schade en beperkt tot de waarde van de termijnen welke in de zes (6) maanden voorafgaande aan het zich voordoen van de schade door Afnemer aan NM2D in het kader van desbetreffende Overeenkomst zijn betaald, met een maximum van € 1.000.000, (zegge: één miljoen Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van NM2D aan de relevante Overeenkomst(en) te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Afnemer desbetreffende Overeenkomst(en) heeft ontbonden;
  - b. de uitgaven met betrekking tot noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden voor zover bedoelde uitwijk of inhuur in goed overleg met NM2D is overeengekomen;
  - c. de redelijke uitgaven gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Leveringsvoorwaarden;
  - d. de redelijke uitgaven gedaan ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze uitgaven redelijkerwijze konden leiden tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Leveringsvoorwaarden.
- 31.3 De aansprakelijkheid van NM2D voor de gevolgen van verlies of vernietiging van data, waaronder het optreden van een datalek, door Afnemer is beperkt tot maximaal het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk uitkeert met een maximum van € 50.000 (zegge vijftigduizend euro).
- 31.4 Aansprakelijkheid van NM2D voor iedere andere vorm van schade is uitgesloten. Afnemer is er zich van bewust dat zij zelf de mogelijkheid heeft om backups te maken en dat gegevensverlies derhalve voor zijn rekening dient te komen, tenzij er bij NM2D backupdiensten zijn afgenomen.
- 31.5 Afnemer vrijwaart NM2D van aanspraken van derden op grond van handelingen van Afnemer en/of Afnemer en/of Gebruikers die in strijd zijn met in de SLA genoemde randvoorwaarden. Voorts vrijwaart Afnemer NM2D van aanspraken van afnemers van Afnemer en/of gebruikers en/of andere derden van welke aard ook die direct of indirect gerelateerd zijn aan de Diensten dan wel op enige wijze hier mee samenhangen of daar uit voortvloeien.
- 31.6 De in artikel 31.2 en artikel 31.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:
- a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;

- b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van één der partijen, waaronder diens werknemers en ingeschakelde derden;
- c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten.

31.7 Onverminderd bovenstaande beperkingen van aansprakelijkheid, zal eventuele uit hoofde van dit artikel of anderszins door NM2D uit of naar aanleiding van een Overeenkomst te vergoeden schade nimmer het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van NM2D te dier zake uitgekeerde bedrag overschrijden.

31.8 De aansprakelijkheid van een partij wegens tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat pas nadat de nalatige partij door de andere partij in gebreke is gesteld, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen.

### **Artikel 32. Overmacht (niet-toerekenbare tekortkoming)**

32.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende Overeenkomst 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 terzake gehouden zijn.

32.2 Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een beroep op overmacht in kennis stellen. In onderling overleg zal vervolgens naar een oplossing worden gezocht. Indien geen oplossing wordt overeengekomen, zijn de partijen gerechtigd zonder verplichting tot schadevergoeding de uitvoering van de desbetreffende Overeenkomst op te schorten totdat de situatie van overmacht ophoudt te bestaan.

32.3 Indien vaststaat dat nakoming door overmacht blijvend onmogelijk zal zijn, danwel indien een periode van meer dan veertig (40) Werkdagen is verstreken, kunnen partijen de desbetreffende Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.



### Artikel 33. Toepasselijk recht en geschillen

- 33.1 Op iedere Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 33.2 In geval van een geschil, geeft de meest gereede van partijen aan de andere partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.
- 33.3 Alle geschillen welke naar aanleiding van of ten gevolge van een Overeenkomst tussen partijen en hun rechtsoptvolgers mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam, die ter zake bij uitsluiting bevoegd zal zijn.
- 33.4 Alvorens het geschil voor te leggen aan de rechter, zullen partijen trachten het geschil door middel van mediation proberen op te lossen.
- 33.5 Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van partijen om in spoedeisende gevallen over te gaan op de procedure van kort geding door een voorlopige voorziening te vragen bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Amsterdam dan wel conservatoire maatregelen te treffen.
- 33.6 Het in de artikelen 33.3 t/m 33.5 bepaalde laat onverlet de verplichting van partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de uitvoering van een Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

### Artikel 34. Overige voorwaarden

- 34.1 De algemene inkoop- en betalingsvoorwaarden van Afnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op Overeenkomsten waar deze Leveringsvoorwaarden integraal onderdeel van uitmaakt.
- 34.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken verband houdende met de uitvoering van een Overeenkomst hebben geen rechtskracht tenzij deze door de betreffende partij schriftelijk zijn bevestigd, waarbij elektronische post of fax als schriftelijk dienen te worden aangemerkt.
- 34.3 In de gevallen waarin deze Leveringsvoorwaarden niet voorzien, dan wel indien wijziging van een Overeenkomst en/of Bijlagen noodzakelijk is, treden partijen hiertoe in overleg. Wijzigingen van een Overeenkomst en/of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 34.4 Indien één van de bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden en/of een Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden en/of de desbetreffende Overeenkomst van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen.