

Algemene Voorwaarden IS Group BV

Deze algemene voorwaarden zijn op 6 juli 2011 gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Alkmaar onder dossiernummer 36049256

Artikel 1. Definities

Artikel 2. Totstandkoming Overeenkomst en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

Artikel 3. Looptijd, ontbinding, opschorting en (tussentijdse) beëindiging

Artikel 4. Prijzen en tarieven

Artikel 5. Facturering en betaling

Artikel 6. Samenwerking en uitvoering

Artikel 7. Termijnen en planning

Artikel 8. Levering Dienstverlening

Artikel 9. Oplevering en Implementatie van de Systeemomgeving

Artikel 10. Productiemoment

Artikel 11. Aansprakelijkheid en Vrijwaring

Artikel 12. Verzekering

Artikel 13. Overmacht

Artikel 14. Garantie

Artikel 15. Intellectuele eigendom

Artikel 16. Privacy

Artikel 17. Geheimhouding en beveiliging

Artikel 18. Overdracht en onderaanneming

Artikel 19. Documentatie

Artikel 20. Onderhoud Software en/of Apparatuur en infrastructuren

Artikel 21. Gebruik van de Diensten door Opdrachtgever, Misbruik, Fair Use

Artikel 22. Domeinnamen en IP-adressen

Artikel 23. Beheer van de Diensten / Systemen van IS

Artikel 24. Diversen

Artikel 25. Toepasselijk recht en geschillen

Definitielijst

Artikel 1. Definities

De begrippen die in de Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, de Service Level Agreement en alle daarbij behorende bijlagen door IS worden gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, en aanvangen met een hoofdletter hebben de betekenis als gedefinieerd in de bijgevoegde Definitielijst.

Artikel 2. Totstandkoming Overeenkomst en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

2.1. Een Offerte uitgebracht door IS is dertig (30) dagen geldig. Acceptatie van een Offerte na deze termijn leidt uitsluitend tot een Overeenkomst indien IS deze acceptatie aanvaardt. Een Overeenkomst komt eveneens tot stand door het door Opdrachtgever aanvaarden van een door IS opgestelde Indicatieve Offerte, waarin globaal en onder het voorbehoud van nader te verkrijgen informatie over de werkelijke behoefte van Opdrachtgever is gespecificeerd welke zaken, Software en/of Diensten door Opdrachtgever zullen worden afgenomen en tegen welke prijzen en tarieven, alsmede eventuele andere bijzonderheden. Indien een Indicatieve Offerte door IS is uitgewerkt tot een definitieve Offerte, vervangt deze de Indicatieve Offerte nadat deze door Opdrachtgever binnen de geldende termijn is geaccepteerd.

2.2. De Overeenkomst tussen IS en Opdrachtgever komt tot stand door integrale aanvaarding door Opdrachtgever van de Indicatieve Offerte of de Offerte van IS. Aanvaarding vindt plaats door het ondertekenen door Opdrachtgever van de Indicatieve Offerte of de Offerte.

2.3. Na aanvaarding van de Indicatieve Offerte of de Offerte kan een Raamovereenkomst en Deelovereenkomst(en) met bijlagen worden opgemaakt, welke in dat geval na akkoord en integrale ondertekening door IS en Opdrachtgever de Indicatieve Offerte dan wel de Offerte vervangt.

2.4. IS is gerechtigd aan Opdrachtgever redelijke Offertekosten in rekening te brengen, doch uitsluitend indien Opdrachtgever een Offerte niet accepteert terwijl door Opdrachtgever voorafgaand daaraan een Indicatieve Offerte wel is geaccepteerd, waarin expliciet is opgenomen dat een Overeenkomst pas tot stand komt door acceptatie door Opdrachtgever van de Offerte. De in rekening te brengen Offertekosten zullen in dat geval maximaal 4 dagdelen ad EUR 400,00 bedragen voor het uitvoeren van het vooronderzoek dat benodigd is voor het opstellen van de Offerte.

2.5. Een overeenkomst die wordt gesloten via de website van IS, komt slechts tot stand nadat op basis van de uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht op de website door Opdrachtgever een opdracht is verstrekt, door IS deze opdracht uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard én deze aanvaarding voor Opdrachtgever toegankelijk is, ongeacht de woon- of vestigingsplaats(en) van de bij die overeenkomst betrokken partijen en ook ongeacht de plaats waar die overeenkomst tot stand is gekomen dan wel ten uitvoer dient te worden gelegd. IS reageert zo spoedig mogelijk op een opdrachtverstrekking door Opdrachtgever. IS is nimmer verplicht een opdracht te aanvaarden. Een enkele ontvangstbevestiging impliceert niet dat IS de opdracht aanvaardt. Indien Opdrachtgever niet alle door IS gevraagde gegevens heeft verstrekt, is IS gerechtigd naar eigen goeddunken de opdracht te aanvaarden of te weigeren. IS is na verzending van de opdracht door Opdrachtgever niet verplicht invoerfouten te laten inzien en te laten herstellen door Opdrachtgever, onverminderd de inzage en correctierechten voortvloeiend uit de Wet van Opdrachtgever indien deze een natuurlijke persoon is en de gegevens zijn persoonsgegevens betreffen.

2.6. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes en Indicatieve Offertes van IS, alsmede op alle Raamovereenkomsten en daaruit voortvloeiende Deelovereenkomsten tussen IS en Opdrachtgever. Toepasselijkheid van algemene inkoop-, leverings- of betalingsvoorwaarden of andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtgever is uitdrukkelijk uitgesloten.

2.7. IS is gerechtigd haar Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gaan in een Maand na bekendmaking van de wijziging aan Opdrachtgever, dan wel een nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling per brief of per e-mail. Indien Opdrachtgever de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, is Opdrachtgever gerechtigd, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, schriftelijk aan te geven de oudere versie van de Algemene Voorwaarden zoals van kracht ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te willen handhaven. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt Opdrachtgever geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard.

Artikel 3. Looptijd, ontbinding, opschorting en (tussentijdse) beëindiging

3.1. Een Overeenkomst vangt aan op de datum dat opdrachtgever deze heeft ondertekend, en IS deze heeft ontvangen, tenzij partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen.

3.2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals daarin is vermeld.

3.3. Indien in de Overeenkomst geen bepaalde looptijd is overeengekomen, geldt deze als aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de aard van de Overeenkomst zich daartegen verzet. In dat laatste geval blijkt uit de Overeenkomst zelf wanneer deze eindigt en/of eindigt deze als de verplichtingen welke partijen ingevolge de Overeenkomst hebben door partijen volledig en zonder gebreken en/of omissies zijn vervuld, dan wel zodra de Overeenkomst conform de bepalingen van Algemene Voorwaarden geldig tussentijds is opgezegd.

3.4. Indien de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, zijn Opdrachtgever en IS gerechtigd deze op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) Maanden in geval van een overeenkomst betreffende IS Online klanten en drie (3) Maanden in geval van een overeenkomst betreffende IS Enterprise klanten. Opzegging kan voor het eerst tegen het einde van het tweede jaar.

3.5. Indien de Overeenkomst betreffende Diensten met een voortdurend karakter is aangegaan voor een periode van Én (1) jaar of langer, dan kan deze Overeenkomst per einddatum van de initiële looptijd worden opgezegd door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) Maanden in geval van een overeenkomst betreffende IS Online klanten en drie (3) Maanden in geval van een overeenkomst betreffende IS Enterprise klanten. Blijft opzegging uit dan wordt de Overeenkomst na ommekomst van de (initiële) looptijd telkens van rechtswege verlengd voor dezelfde periode als de initiële looptijd onder dezelfde voorwaarden en condities.

3.6. Een opzegging kan alleen schriftelijk geschieden per het einde van een kalendermaand.

3.7. Buiten hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, buiten rechte de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of te beëindigen indien:

i de andere partij in de nakoming van zijn verplichting tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan hem een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt, tenzij er sprake is van het overschrijden van een fatale termijn waardoor de andere partij van rechtswege in verzuim is en de ene partij na het intreden van de tekortkoming omgaand kan ontbinden conform deze bepaling;

ii aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend;

ï Opdrachtgever haar eigen faillissement heeft aangevraagd, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken;

ï de onderneming van Opdrachtgever wordt of is geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen;

ï op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt of is gelegd, dan wel Opdrachtgever niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te kunnen komen;

ï anderszins een situatie van discontinuïteit ontstaat bij één der partijen.

3.8. Indien partijen op het moment van ontbinding of beëindiging van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht respectievelijk ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn.

3.9. Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst, dan wel indien goede grond bestaat voor de vrees dat Opdrachtgever niet in staat zal zijn om aan zijn enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst te voldoen, is IS gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks zonder dat IS tot enige schadevergoeding verplicht zal zijn. Opschorting vindt niet eerder plaats dan nadat IS Opdrachtgever hierover schriftelijk heeft geïnformeerd en aan Opdrachtgever een redelijke termijn is gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

3.10. Bij opschorting van (de uitvoering van), ontbinding of (tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst worden vergoedingen voor prestaties die reeds door IS zijn verricht direct opeisbaar, onder aftrek van door Opdrachtgever reeds betaalde bedragen. Ingeval van opschorting wordt door IS op het moment van opschorting de ter uitvoering van de Overeenkomst reeds vervaardigde c.q. nog niet aan Opdrachtgever afgeleverde zaken, Apparatuur en/of Software voor rekening en risico van Opdrachtgever bewaard. De opschorting wordt niet eerder ongedaan gemaakt dan nadat Opdrachtgever na nakoming van al zijn verplichtingen ook alle kosten die gepaard zijn gegaan met de opschorting aan IS heeft betaald.

3.11. In geval van een beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever als bedoeld in dit artikel, treden partijen terstond in overleg omtrent de overdracht van Software, gegevensbestanden, de beheer werkzaamheden en/of andere, nader af te stemmen zaken, zulks in het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Apparatuur blijft na beëindiging van de Overeenkomst eigendom van IS, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

3.12. Partijen zullen binnen vijftien (15) dagen na beëindiging van een Overeenkomst alle zich onder hen bevindende en door de andere partij op papier verstrekte vertrouwelijke informatie aan de rechtmatige eigenaar retourneren of (doen) vernietigen. Alle Back-up data zal IS onmiddellijk na het beëindigen van de Overeenkomst vernietigen behoudens voor zover uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

3.13. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de opdracht ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, verbod van overname van personeel, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en de bevoegde rechter.

Artikel 4. Prijzen en tarieven

4.1. De prijzen en uurtarieven voor de Dienstverlening al dan niet mede bestaande uit financial of operational lease dan wel huur van de Apparatuur dan wel licenties op Software, zoals vermeld in de Offerte, gelden voor de duur van de geldigheidstermijn van die Offerte. Indien expliciet is aangegeven dat er sprake is van dagprijzen of kortingsacties voor Apparatuur of Software die binnen een bepaald bandbreedtepercentage kunnen fluctueren, geldt de dagprijs op de dag van acceptatie.

4.2. IS is gerechtigd om prijswijzigingen voor licenties, die door toeleveranciers waarvan IS zich bedient en/of door Derdeleveranciers worden doorgevoerd, integraal aan Opdrachtgever door te berekenen. IS zal Opdrachtgever in een dergelijk geval terstond schriftelijk informeren omtrent de prijsstijging onder vermelding van de reden van de verhoging.

4.3. Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige verplicht opgelegde heffingen.

4.4. IS is gerechtigd jaarlijks, na schriftelijke berichtgeving en met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen, haar prijzen en tarieven te verhogen met een percentage gelijk aan het stijgingspercentage ten opzichte van het voorgaande jaar, gebaseerd op de Consumenten Prijsindex (CPI) zoals gepubliceerd door het CBS.

4.5. IS is gerechtigd jaarlijks haar uurtarieven aan te passen conform de ontwikkeling van het CBS indexcijfer CAO lonen per uur voor zakelijke dienstverlening vermeerderd met maximaal 8%.

4.6. IS is gerechtigd om, naast de onder 4.4. genoemde prijsverhoging, haar prijzen en tarieven te verhogen, zo vaak als en gelijk aan de verhoging van de prijzen die IS opgelegd krijgt van haar toeleveranciers, waaronder, doch niet beperkt tot, leveranciers van datacenters, energie, hardware en software.

4.7. Voor uitvoering van Diensten of andere werkzaamheden buiten het Service Window geldt een toeslag die wordt vastgelegd in de Overeenkomst.

4.8. Levering van extra (functionaliteit van de) Apparatuur en/of Software, extra functionaliteit van eventuele Diensten, en/of uitvoering van extra Diensten, die niet bij de oorspronkelijke opdrachtverlening zijn voorzien of overeengekomen, geldt als meerwerk en zal na mededeling daarvan door IS aan Opdrachtgever worden geleverd c.q. uitgevoerd conform de op dat moment daarvoor geldende tarieven van IS. Opdrachtgever aanvaardt dat levering of uitvoering van meerwerk van invloed kan zijn op leveringstermijnen, doorlooptijd en/of kosten.

4.9. Met betrekking tot Diensten die gratis worden geleverd behoudt IS zich het recht voor om in de toekomst aan Opdrachtgever een nader te bepalen tarief in rekening te brengen. Voor een dergelijke maatregel zal een termijn in acht genomen worden van 30 (dertig) dagen, gedurende welke termijn Opdrachtgever schriftelijk aan IS kan mededelen van het afnemen van de Dienst af te zien. Vanaf het moment van in werking treden van het nieuw te bepalen tarief zal IS de betreffende tarieven in rekening brengen en zal Opdrachtgever betaling daarvan verschuldigd zijn.

Artikel 5. Facturering en betaling

5.1. Vergoedingen voor de aanschaf van Apparatuur en/of Software door Opdrachtgever zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd. IS zal een opdracht tot het leveren van Apparatuur en/of Software pas in behandeling nemen, nadat de verschuldigde bedragen van de desbetreffende facturen op de bankrekening van IS zijn bijgeschreven.

5.2. Vergoedingen voor de Dienstverlening, al dan niet mede bestaande uit financial of operational lease dan wel huur van de Apparatuur dan wel licenties op Software, zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd en voor het eerst op de datum van Bedrijfsklare Oplevering. Bij verlenging van de betreffende Overeenkomst geldt, dat de daarmee gemoede bedragen verschuldigd zijn op de datum waarop de verlenging ingaat. Onderhoud op tussentijds aan de Overeenkomst toegevoegde Apparatuur en/of Software en/of toegevoegde functionaliteit aan een eventuele Dienst wordt vanaf het moment van de toevoeging pro rata tot aan de eerstvolgende factuurdatum gefactureerd.

5.3. Betaling van andere Diensten dan bedoeld in 5.1 en 5.2 geschiedt achteraf op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.

5.4. IS kan Opdrachtgever de mogelijkheid bieden dat Opdrachtgever IS machtigt om de verschuldigde bedragen na facturering automatisch af te schrijven. IS is in een dergelijk geval gerechtigd om Opdrachtgever administratie kosten in rekening te brengen indien Opdrachtgever ervoor kiest niet door middel van een dergelijke machtiging voor automatische afschrijving te betalen.

5.5. Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de alsdan geldende wettelijke rente plus twee procent (2%) over het factuurbedrag aan IS verschuldigd.

5.6. Indien Opdrachtgever na een aanmaning, waarbij een redelijke termijn voor betaling is gegund, nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen, kan IS naast de verschuldigde wettelijke rente aanspraak maken op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van de totaal verschuldigde hoofdsom met een minimum van á 500,- (vijfhonderd euro).

5.7. Alle betalingen van Opdrachtgever vinden plaats zonder enige aftrek, korting of verrekening. Elk beroep van Opdrachtgever op verrekening met een vordering op IS is uitgesloten. IS behoudt zich het recht voor om verschuldigde bedragen af te schrijven van de bankrekening van Opdrachtgever, dan wel aan Opdrachtgever te factureren, vóór aanvang van de nieuwe, overeengekomen contractstermijn of voorafgaande aan een nieuwe verlenging van de contractstermijn. Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien Opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

5.8. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) gebreken of gebreken in de uitvoering van de Dienstverlening dienen schriftelijk binnen tien (10) werkdagen na factuurdatum te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

5.9. IS is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van Opdrachtgever. IS is steeds gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen voldoende zekerheid te stellen- in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie - voor het nakomen van diens betalingsverplichtingen en de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld. Opdrachtgever is verplicht op het eerste verzoek van IS daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.

Artikel 6. Samenwerking en uitvoering

6.1. IS zal de Dienstverlening voor Opdrachtgever verrichten zoals wordt overeengekomen. Opdrachtgever verbindt zich jegens IS om de leveringen en/of de te verrichten Dienstverlening in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst te aanvaarden en alle medewerking te verlenen die benodigd is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst door IS.

6.2. Opdrachtgever dient IS tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, waaronder in elk geval wordt verstaan: technische gegevens, Applicatie(s), bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en aanvaardt het risico van mogelijke problemen voortvloeiende uit de eventueel onvoldoende gespecificeerde inhoud of gebrek aan nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie.

6.3. IS en Opdrachtgever zullen er maximaal naar streven de uitvoering van de Overeenkomst door of onder verantwoordelijkheid en toezicht van minimaal één vaste Contactpersoon te laten uitvoeren.

Artikel 7. Termijnen en planning

7.1. Alle door IS opgegeven of op enig moment op te geven opleveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal. Indicaties van opleveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen van Opdrachtgever en/of van toeleveranciers waarvan IS zich bedient, wordt de opleveringstermijn voor zover nodig verlengd.

7.2. Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal IS Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven en zo mogelijk aangeven hoe dit de bij benadering opgegeven leveringstermijn beïnvloedt.

7.3. IS is voor termijnoverschrijding niet verder aansprakelijk dan is gesteld in de bepalingen van dit artikel.

Artikel 8. Levering Dienstverlening

8.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen zal IS zo spoedig mogelijk overgaan tot levering van de Dienstverlening zoals vermeld in de Overeenkomst.

8.2. Een overeengekomen leveringstermijn heeft nimmer het karakter van een fatale termijn. Mocht Opdrachtgever na aanvang van de Overeenkomst menen dat IS niet tijdig heeft geleverd dan dient Opdrachtgever IS in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven alsnog tot levering over te gaan.

8.3. Indien IS voor de levering van een Dienst afhankelijk is van Derdeleveranciers waaraan vertraging in de levering te wijten is, kan IS daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

Artikel 9. Oplevering en Implementatie van de Systeemomgeving

9.1. Als onderdeel van de Implementatie van de Systeemomgeving kan IS een systeemtest in de door haar opgezette testomgeving van Opdrachtgever uitvoeren, welke ertoe strekt IS voor zichzelf te laten vaststellen dat de Apparatuur en/of de Software goed werkt, zowel wat betreft de te onderscheiden onderdelen als in zijn geheel.

9.2. Zodra naar mening van IS de Implementatie is voltooid, zal IS Opdrachtgever schriftelijk mededelen dat deze Bedrijfsklaar is opgeleverd. Deze kennisgeving laat het bepaalde in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden omtrent Productiemoment en garantie onverlet.

9.3. De datum van de schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 9.2 geldt als datum van Bedrijfsklare Oplevering.

9.4. Indien en voorzover de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst installatie en Implementatie van Applicatie(s), welke door Opdrachtgever zelf zijn verworven, althans deze niet door IS is of wordt geleverd, staat Opdrachtgever er voor in dat zij afdoende licenties heeft verworven om IS en/of een medewerker werkzaamheden te laten verrichten welke zijn overeengekomen. Indien en voorzover noodzakelijk machtigt Opdrachtgever door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden IS en/of de medewerker om namens Opdrachtgever akkoord te gaan met (licentie)voorwaarden zoals deze ten tijde van het al dan niet geautomatiseerde installatieproces aan de gebruiker ter accordering worden getoond. Opdrachtgever vrijwaart IS van vorderingen van derden inzake intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbende op de Applicatie(s) als hiervoor bedoeld.

9.5. Indien de Bedrijfsklare Oplevering wordt verhinderd doordat IS dan wel een door haar ingeschakelde derde ten gevolge van aan de Opdrachtgever toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot de locatie waar een netwerkaansluitpunt en/of Randapparaten moet worden geïnstalleerd, geldt als datum van Bedrijfsklare Oplevering de datum waarop, naar het oordeel van IS, beschikbaarstelling zou hebben kunnen plaatsvinden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend.

Artikel 10. Productiemoment

10.1. Na Bedrijfsklare Oplevering van de Apparatuur en Software door IS zal de Opdrachtgever beginnen met het installeren en configureren van haar Applicaties.

10.2. Na de installatie en configuratiefase van de Opdrachtgever zal er een test plaatsvinden, waarbij de afgenomen omgeving en dienstverlening door beide partijen getest wordt voor het in productie nemen. De Opdrachtgever en IS zullen de test onderling afstemmen. Na een succesvolle test is de omgeving klaar voor productie.

10.3. Beide partijen zullen de verbeterpunten die uit de test naar voren komen zo snel mogelijk oplossen.

10.4. Tijdens of na de test zal IS Opdrachtgever op diens verzoek tegen haar geldende tarieven assisteren, tenzij anders overeengekomen.

10.5. Indien naar keuze van Opdrachtgever geen of slechts een gedeeltelijke test plaatsvindt en/of Opdrachtgever het bedrijfsklaar opgeleverde voor de test in gebruik neemt, geldt de datum van Bedrijfsklare Oplevering als productiemoment.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en Vrijwaring

11.1. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade, voor zover bepaald in dit artikel.

11.2. De aansprakelijkheid van een partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de ene partij de nalatige partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de nalatige partij ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Dit geldt tenzij er sprake is van overschrijding van een fatale termijn of nakoming van de betreffende verplichtingen door de nalatige partij reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de

nalatige partij van rechtswege onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming(en) te bevatten, zodanig dat de nalatige partij redelijkerwijs in staat geacht kan worden adequaat te reageren.

11.3. De totale aansprakelijkheid van IS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal het bedrag van voor die Overeenkomst in verband met de uitvoering van Diensten door IS van Opdrachtgever te ontvangen bedragen in het jaar dat de schadegebeurtenis zich heeft voorgedaan (exclusief BTW), met een maximum van € 250.000,- (tweehonderdvijftig duizend euro). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van één (1) jaar of langer, dan wordt aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe vermogensschade tot maximaal € 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend euro) of voorzover dit resulteert in een lager bedrag, het bedrag dat in de twaalf (12) aan de schadegebeurtenis voorafgaande Maanden wegens de uitvoering van die duurovereenkomst terzake van Diensten door IS van Opdrachtgever is ontvangen. Voorts geldt dat een aaneenschakeling van meerdere schadegebeurtenissen wordt aangemerkt als één schadegebeurtenis.

11.4. Onder directe vermogensschade als bedoeld in artikel 11.3 wordt uitsluitend verstaan:

redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van IS aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt nochtans niet vergoed indien de desbetreffende Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt of is ontbonden;

redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat IS op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak en de schadeomvang, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;

redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

11.5. Aansprakelijkheid van IS voor alle andere vormen van schade dan die gemeld in artikel 11.4 is uitdrukkelijk uitgesloten, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, verminking of verlies van gegevensbestanden of elektronisch opgeslagen documenten, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan IS voorgeschreven zaken, materialen of Applicatie(s) en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan IS voorgeschreven Derdeleveranciers of toeleveranciers en/of schade als gevolg van wanprestatie en/of onrechtmatig handelen van door Opdrachtgever ingeschakelde Derdeleveranciers, leveranciers en/of toeleveranciers, schade verband houdend met door Opdrachtgever gebruikte zaken en/of diensten, alsmede voor schade verband houdende met de uitvoering van Back-up Dienstverlening.

11.6. De aansprakelijkheid van IS voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan á 1.000.000,-.

11.7. Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is telkens, dat de schadelijgende partij zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de schade daarvan schriftelijk en per aangetekende brief mededeling doet bij de schadeveroorzakende partij.

11.8. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen IS vervalt door het enkele verloop van zes (6) Maanden na het ontstaan daarvan voorzover daarvan geen mededeling is gedaan als bedoeld in het vorige lid.

11.9. Opdrachtgever draagt het risico, en verleent IS een algehele vrijwaring, voor aansprakelijkheid voor schade, waaronder schade van derden, veroorzaakt door gebreken of ongeschiktheid van zaken en diensten die van Opdrachtgever afkomstig zijn dan wel door Opdrachtgever zijn voorgeschreven of bij een door hem voorgeschreven Derdeleverancier moeten worden betrokken, alsmede voor de niet, niet tijdige of niet correcte levering en werking van bedoelde zaken en diensten en voor schade voortvloeiend uit gebreken, waaronder programmeerfouten en virussen, in door Opdrachtgever of door een door hem voorgeschreven Derdeleverancier ter beschikking gestelde Applicatie(s).

11.10. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade, en Opdrachtgever vrijwaart IS daartoe uitdrukkelijk, ten gevolge van wanprestatie en/of onrechtmatig handelen van door Opdrachtgever ingeschakelde Derdeleveranciers, nevenaannemers, toeleveranciers en hun hulppersonen.

Artikel 12. Verzekering

12.1. Bij aanvang van de Dienstverlening wordt de benodigde Apparatuur, voor zover deze door IS is aangeschaft en is verkocht danwel verhuurd aan de Opdrachtgever, onafhankelijk van welke partij de eigendom heeft, door IS verzekerd onder de casco voorwaarden NN 664-03 (exclusief diefstal en vermissing). Alle Apparatuur in de datacenters en overige locaties van IS valt onder deze dekking met een eigen risico van á 1.000,- per gebeurtenis. Het eigen risico komt voor rekening van IS.

Artikel 13. Overmacht

13.1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de andere partij daarvan schriftelijk in kennis stelt.

13.2. Onder overmacht wordt in elk geval begrepen het redelijkerwijs niet naar behoren kunnen nakomen door IS van haar verplichtingen ten gevolge van daden van terrorisme, stakingen, oorlog(-sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, natuurrampen waaronder overstromingen en aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, overheidsmaatregelen, defecten aan apparatuur, storing in levering van energie of energiecrisis, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen, verandering in toepasselijke wet- of regelgeving, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, Apparatuur of Software, of tekortkomingen die toerekenbaar zijn aan dienstverleners waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan IS is voorgeschreven en al dan niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers of toeleveranciers jegens IS.

13.3. Indien een overmacht situatie langer dan drie (3) Maanden heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

Artikel 14. Garantie

14.1. Iedere Overeenkomst tussen IS en Opdrachtgever betreft een inspanningsverplichting om de overeengekomen Dienstverlening optimaal en zo zorgvuldig mogelijk aan Opdrachtgever te verlenen met inachtneming van de haar ten diensten staande technische middelen, tenzij ten aanzien van een Dienst uitdrukkelijk is overeengekomen dat er sprake is van een resultaatsverplichting van IS om een bepaald resultaat te behalen.

14.2. In de Overeenkomst kan worden overeengekomen dat bij levering van Apparatuur de (garantie)bepalingen van de toeleverancier van toepassing zijn. In dat geval gelden jegens Opdrachtgever de (garantie)bepalingen van de desbetreffende toeleverancier. Voorts kan -indien overeengekomen- IS gebreken in Apparatuur als hiervoor bedoeld namens toeleverancier oplossen hetgeen geschiedt conform de (garantie)bepalingen van toeleverancier. Bij strijdigheid en/of samenloop van bepalingen uit de Overeenkomst en de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier, prevaleren deze laatste.

14.3. Ongeacht de garantie bepalingen van de hardware leverancier zoals bedoeld in het vorige artikel, zal de garantie op de Apparatuur in elk geval per einde van de eerste drie jaar van gebruik komen te vervallen. Bij eventuele verlenging van het contract kan de garantie van de desbetreffende toeleverancier eveneens verlengd worden door het onderhoudscontract voor de desbetreffende Apparatuur te verlengen. Ongeacht verlenging van het onderhoudscontract van de Apparatuur bij de desbetreffende leverancier zal echter bij gebruik van Apparatuur ouder dan drie jaar een eventuele resultaatsverplichtingen van IS aan Opdrachtgever per einde van de eerste drie jaar van gebruik van bedoelde Apparatuur komen te vervallen zonder dat IS daar enige mededeling over hoeft te doen.

14.4. Op Software waarvan de intellectuele eigendomsrechten IS niet toekomen zijn de (garantie)bepalingen van de desbetreffende leveranciers of Derdeleveranciers van toepassing.

14.5. IS is gerechtigd de kosten van herstel van gebreken in rekening te brengen bij Opdrachtgever indien sprake is van:

onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur en/of Software door de gebruiker;

grove nalatigheid door de gebruiker(s) van Opdrachtgever en/of de organisatie van Opdrachtgever;

gebruik van de Apparatuur en/of Software welke niet overeenkomstig het gebruiksdoel is;

gebreken veroorzaakt door niet door IS geleverde en/of onderhouden Apparatuur, Systemen of Applicatie(s);

afwijkingen van door IS geadviseerde en gespecificeerde Apparatuur, welke benodigd is voor het gebruik van de Software en/of Applicatie(s);

het werken met gebruiks-, en verbruikszaken welke niet voldoen aan de vooraf door IS goedgekeurde specificaties.

14.6. IS draagt zorg voor een, gegeven de haar ter beschikking staande technische en organisatorische middelen, optimale Beschikbaarheid van de Systeemomgeving. IS garandeert niet dat de telefoonlijnen, kabelverbindingen en/of andere verbindingen met IS en/of het Internet optimale toegang bieden, in het bijzonder niet voor zover Opdrachtgever voor het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden zoals telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten, alsmede toeleveranciers en beheerders van (capaciteit tot) passieve en actieve glasvezelverbindingen en- infrastructuur.

14.7. IS garandeert niet de geschiktheid van de Diensten voor het doel dat Opdrachtgever voor ogen heeft, ongeacht of dit doel vooraf door Opdrachtgever aan IS kenbaar is gemaakt.

Artikel 15. Intellectuele eigendom

15.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de Software behoren toe aan IS, haar licentiegevers of Derdeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend die gebruiksrechten die expliciet in de Overeenkomst, dan wel in de afzonderlijke licentieovereenkomst(en) met een Derdeleverancier, staan vermeld.

15.2. Indien en voor zover de intellectuele eigendomsrechten van de te leveren of in licentie te verstrekken Software niet aan IS toekomen, maar deze toekomen aan een Derdeleverancier, accepteert en stemt Opdrachtgever ermee in zelf een (licentie)overeenkomst met Derdeleveranciers aan te gaan en kan aan IS een volmacht verstrekken om dat, indien en voor zover mogelijk, voor of namens haar te doen. IS is bereid tussen Opdrachtgever en Derdeleverancier zo nodig een coördinerende rol op zich te nemen strekkende tot het aangaan van een dergelijke (licentie)overeenkomst. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in zelf gebonden te zullen zijn aan alle licentiebepalingen en - voorwaarden van Derdeleveranciers.

15.3. Iedere vorm van inbreuk door of namens Opdrachtgever op de in dit artikel vastgelegde licentie op Software geeft IS het recht de desbetreffende Overeenkomst onverwijld en zonder rechterlijke tussenkomst middels schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever te ontbinden, onverminderd het recht van IS om schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen.

15.4. Alle rechten van intellectuele eigendom op werken niet zijnde Applicatie(s) behoren toe aan IS of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht dat expliciet in de Overeenkomst staat vermeld, bij gebreke daarvan geldt dat het recht niet meer zal inhouden dan dat handelingen met betrekking tot de werken als hiervoor bedoeld alleen verricht mogen worden door Opdrachtgever indien en voor zover dat voor het overeengekomen doel redelijkerwijs noodzakelijk is.

15.5. Opdrachtgever is niet gerechtigd een mededeling met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te veranderen, met inbegrip van mededelingen aangaande de vertrouwelijke aard van de werken.

15.6. Indien en voor zover IS van Opdrachtgever in het kader van te verrichten werkzaamheden Applicatie(s) of anderszins werken in de zin van de Auteurswet ter beschikking gesteld krijgt, garandeert Opdrachtgever ten aanzien daarvan dat Opdrachtgever het intellectuele eigendomsrecht daarop bezit, althans een zodanige licentie op deze Applicatie(s) of werken heeft verkregen dat het IS in het kader van de Overeenkomst is toegestaan handelingen met betrekking tot deze Applicatie(s) of werken te verrichten. Opdrachtnemer vrijwaart IS van alle aanspraken welke derden maken die betrekking hebben op inbreuken op intellectuele eigendomsrechten als hiervoor bedoeld.

Artikel 16. Privacy

16.1. Indien en voor zover er door IS persoonsgegevens worden verwerkt welke Opdrachtgever toebehoren dan wel onder haar verantwoordelijkheid worden verwerkt, dan worden de bepalingen in dit artikel aangemerkt als bewerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en IS in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zijn voorts de bepalingen van dit artikel van toepassing. In dit artikel is IS te kwalificeren als bewerker en Opdrachtgever als verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

16.2. Partijen verplichten zich over en weer conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens en overige privacy gerelateerde wet- en regelgeving te handelen.

16.3. Opdrachtgever vrijwaart IS tegen aanspraken op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en overige privacy gerelateerde wetten regelgeving.

16.4. De bewerker zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van verantwoordelijke persoonsgegevens verwerken waarbij het bewerker niet is toegestaan de van verantwoordelijke verkregen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.

16.5. De bewerker zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen, in stand houden en zo nodig aanpassen om de persoonsgegevens die worden verwerkt ten behoeve van de verantwoordelijke te beveiligen om onrechtmatige verwerking door derden zoveel mogelijk te voorkomen.

16.6. Verantwoordelijke is te allen tijde gerechtigd om gedurende de uitvoering van de Overeenkomst de onder artikel 16.5 genoemde maatregelen door een onafhankelijke deskundige te laten auditen. De kosten voor deze audit zijn voor de verantwoordelijke. Indien hieruit blijkt dat aanvullende technische en organisatorische maatregelen noodzakelijk zijn zoals bedoeld in artikel 16.5, is de verantwoordelijke gerechtigd van bewerker te verlangen dat deze maatregelen worden genomen, waarbij de kosten daarvan voor verantwoordelijke komen.

Artikel 17. Geheimhouding en beveiliging

17.1. Informatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie vertrouwelijk is.

17.2. Partijen zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.

17.3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie of verkeersgegevens krachtens wettelijke voorschriften, een rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken, dan wel aan overheidsdiensten of op grond van de Wet ingestelde toezichthoudende instanties dient te verstrekken.

17.4. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) hebben tot de Apparatuur, Software, Diensten en/of gegevens. IS zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of langs onwettige wegen en/of op onrechtmatige wijze gebruik maken van, en/of ongeautoriseerde toegang verkrijgen tot, Apparatuur, Software, Diensten en/of gegevens.

17.5. IS garandeert dat zij haar systemen adequaat zal beveiligen, zulks tegen de achtergrond van de stand der techniek.

17.6. Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de data c.q. (persoons-)gegevens die hen door de wederpartij zijn verstrekt adequaat te beveiligen. Partijen verplichten zich om van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel en de wijze waarop de informatie is vertrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend is geworden.

17.7. Opdrachtgever geeft door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk toestemming de door hem verstrekte (persoons-)gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in een database die IS aanlegt in het kader van haar Dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met inachtneming van de geldende (privacy-)wetgeving opgeslagen en beheerd. Het databestand van IS is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens te 's-Gravenhage. Opdrachtgever kan te allen tijde inzage verzoeken in de gegevens die over hem in het databestand van IS zijn opgeslagen. Opdrachtgever stemt ermee in dat IS zijn persoonsgegevens kan verstrekken aan de huidige en toekomstige aandeelhouders van IS en de daaraan gelieerde ondernemingen en deze kan gebruiken voor marketingdoeleinden en persoonsgerichte aanbiedingen.

Artikel 18. Overdracht en onderaanneming

18.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming is verkregen van IS. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden, doch IS kan aan de toestemming voorwaarden verbinden.

18.2. IS is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuren/inlenen van personeel. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van IS voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst(en) op haar rustende verplichtingen, alsmede de verplichtingen die voor haar voortvloeien uit belasting en sociale zekerheidswetgeving.

18.3. Indien overeengekomen in de Overeenkomst fungeert IS in de relatie met Derdeleveranciers als coördinator, hetgeen impliceert dat Opdrachtgever voor vragen en informatie met betrekking tot de Applicatie(s) of Diensten van Derdeleverancier(s) contact kan opnemen met IS en IS vervolgens in contact treedt met die desbetreffende Derdeleverancier(s). IS is niet verantwoordelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van Derdeleveranciers uit hoofde van hun overeenkomst(en) met Opdrachtgever.

Artikel 19. Documentatie

19.1. IS zal, indien overeengekomen in de Overeenkomst en mits beschikbaar, Opdrachtgever in het kader van de implementatie voorzien van documentatie.

19.2. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de documentatie berusten bij IS, Derdeleveranciers, en/of haar licentiegevers. IS verleent aan Opdrachtgever op documentatie waarvan de intellectuele eigendomsrechten IS toekomen een niet-exclusieve, niet overdraagbare licentie voor gebruik binnen haar eigen organisatie. Dit gebruik houdt tevens het kopiëren van deze documentatie ten behoeve van haar eigen personeel c.q. gebruikers in.

19.3. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot documentatie op Software en/of andere zaken waarvan de intellectuele eigendomsrechten IS niet toekomen berusten bij de desbetreffende Derdeleverancier. Een eventuele licentie op deze documentatie volgt uit de leverings- en/of licentievoorwaarden van deze Derdeleveranciers.

Artikel 20. Onderhoud Software en/of Apparatuur en infrastructuren

20.1. Indien Opdrachtgever met IS een Overeenkomst met betrekking tot het uitvoeren van beheer en/of Onderhoud van Software, de Systeemomgeving en/of infrastructuren aangaat, wordt in de Overeenkomst nader gespecificeerd welke rechten Opdrachtgever waarop heeft, onder welke voorwaarden en tegen welke prijzen en tarieven.

20.2. Indien de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst Onderhoud van Apparatuur die IS niet heeft geleverd en/of heeft voorgeschreven behoudt IS zich het recht voor alvorens uitvoering aan de Overeenkomst te geven de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Apparatuur te inventariseren, welke inventarisatie als Bijlage onderdeel zal uitmaken van de Overeenkomst. Het Onderhoud zal dan slechts betrekking hebben op de geïntariseerde apparatuur.

Artikel 21. Gebruik van de Diensten door Opdrachtgever, Misbruik, Fair Use

21.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle in het kader van de Dienstverlening door IS verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden, althans toegangsgegevens.

21.2. Opdrachtgever zal in het kader van het afnemen van de Diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:

geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik, misbruik dan wel gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Diensten van IS;

geen data, scripts of Applicatie(s) op de servers van IS plaatsen die in strijd kunnen zijn met, of inbreuk maken op, of in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, de algemeen aanvaarde normen van toepassing op het gebruik van internet ("netiquette"), de rechten van IS of derden, waaronder naast de intellectuele eigendomsrechten worden verstaan, alle zaken die in strijd zijn met de wet of goede zeden, waaronder, doch niet beperkt tot het plaatsen van (kinder-)pornosites, illegale kansspelen, peer-to-peer netwerken bestemd dan wel geschikt voor het uitwisselen van auteursrechtelijk beschermd of inbreuk makend materiaal, dan wel daartoe bestemde bulletinboards of chatsites, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij Opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid, et cetera;

geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van IS of derden;

geen virussen, spybots, Spam of ander voor internetgebruikers overlast veroorzakend materiaal verspreiden;

geen gebruik maken van andere dan door IS geadviseerde Apparatuur en anderszins de aanwijzingen van IS met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;

derden niet toestaan gebruik te maken van de Dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van IS;

de Systeemomgeving inclusief Applicatie(s), niet nader inrichten c.q. parametriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;

geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van IS, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever veroorzaken en generlei handelingen verrichten zoals het opstarten van processen/programma's op de Systemen van IS, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de Systemen van IS en/of overige Internet gebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van IS;

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor (de extra kosten voor) overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van tekst of afbeeldingen over het Internet via de server van IS van en naar de website van Opdrachtgever). Zulks geschiedt conform de overeengekomen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in de tarievenlijst bij de Overeenkomst of zoals gepubliceerd op de internetsite van IS;

IS hanteert een 'fair use' policy ten aanzien van het gebruik van haar diensten ter bescherming van de belangen van haar gebruikers, inhoudende dat het gebruik van de Diensten zich binnen redelijke proporties en een redelijke bandbreedte van capaciteitsbeslag op de betreffende Dienst dient te bevinden, daar een bovengemiddeld en onevenredig gebruik van de Diensten verstorend kan werken op de continuïteit en Beschikbaarheid van de Diensten voor andere gebruikers, welk gebruik daarmee in strijd wordt geacht met deze fair use policy. Deze fair use policy wordt gepubliceerd op de website van IS en is, onder invloed van technische ontwikkelingen, aan wijzigingen onderhevig. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van Diensten van IS die op basis van onbeperkt gebruik' of 'Unlimited' worden aangeboden, is Opdrachtgever verplicht hiervan op een redelijke wijze gebruik te maken en zich te onthouden van ieder buitensporig gebruik van deze Diensten, bij gebreke waarvan IS Opdrachtgever per e-mail zal waarschuwen en wijzen op zijn verplichting zich te onthouden van buitensporig gebruik en zich te conformeren aan het fair use beleid van IS, een en ander uitsluitend ter beoordeling van IS. Indien Opdrachtgever na deze waarschuwing het buitensporig gebruik continueert is IS gerechtigd de Dienstverlening te beëindigen zonder tot schadevergoeding of restitutie van reeds betaalde bedragen verschuldigd te zijn.

21.3. Voor schade berokkend aan IS of aan derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is Opdrachtgever integraal aansprakelijk.

21.4. IS behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan Opdrachtgever verstrekte toegang tot- en gebruik van de Diensten en Systemen van IS onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing buiten gebruik te (doen) stellen wanneer Opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Opdrachtgever blijft in dat geval wel aansprakelijk voor de kosten voortvloeiend uit de Overeenkomst voor de resterende looptijd.

21.5. IS is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart IS tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.

21.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn Overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij IS daaraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.

21.7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan hem door IS ter beschikking gestelde Software te kopiëren anders dan voor eigen gebruik en voor het maken van een back-up. Opdrachtgever mag aan de Software, alsmede aan de door hem gemaakte back-up geen wijzigingen aanbrengen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van IS.

Artikel 22. Domeinnamen en IP-adressen

22.1. Indien is overeengekomen, dat IS voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een Domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel bepaalde.

22.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een Domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan, de van tijd tot tijd geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder (doch niet uitsluitend) de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een Domeinnaam en/of IP-adressen. IS vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. IS is nooit aansprakelijk in het geval dat een aangevraagde Domeinnaam en/of IP-adres niet wordt toegekend.

22.3. Uitsluitend een bevestigingsbrief van IS, inhoudende dat de gevraagde Domeinnaam is geregistreerd, geldt als rechtsgeldige bevestiging van registratie van de Domeinnaam. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

22.4. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van Opdrachtgever en Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de Domeinnaam. Opdrachtgever vrijwaart IS tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de Domeinnaam door Opdrachtgever of een derde, ook indien bij de verkrijging van de Domeinnaam IS geen bemiddeling heeft verleend.

22.5. Voor zover Opdrachtgever zich bij een aanvraag tot domeinnaamregistratie laat vertegenwoordigen, in het bijzonder in geval van vertegenwoordiging van een rechtspersoon en de vertegenwoordiger derhalve niet persoonlijk op eigen naam een Overeenkomst met IS aangaat, dient deze zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens Opdrachtgever aan te tonen.

22.6. Bij het bestellen van de Dienst dient Opdrachtgever alle door IS gevraagde informatie te verstrekken en de door IS voorgeschreven bestelmethode toe te passen. Indien Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt of niet de voorgeschreven bestelmethode volgt is IS gerechtigd de aanvraag met onmiddellijke ingang te beëindigen of op te schorten. Opdrachtgever is verplicht op eerste verzoek van IS daartoe alle documentatie en/of informatie te verstrekken en alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de registratie van een Domeinnaam, bij gebreke waarvan IS het recht heeft de toegekende domeinnaamregistratie van Opdrachtgever ongedaan te maken dan wel de registratie procedure te staken en de Overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen.

22.7. Opdrachtgever machtigt IS door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden alsdan tot het uitvoeren van de benodigde rechtshandelingen uit zijn naam, waarbij IS door Opdrachtgever niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het uit eigen beweging versturen van benodigde informatie naar de betreffende instanties, of voor het verzenden van door Opdrachtgever verstrekte onvolledige of onjuiste informatie. De eindverantwoordelijkheid hiervoor ligt te allen tijde bij Opdrachtgever. IS kan bestaande klanten de mogelijkheid bieden een nieuwe Domeinnaam en/of IP adres aan te vragen door middel van elektronische voorzieningen. De aanvraag wordt in dat geval door IS per e-mail bevestigd.

22.8. Indien voor het gebruik of de aanvraag van een bepaalde Domeinnaam of een bepaalde Domeinnaam extensie voorwaarden worden gesteld door de instantie die de betreffende Domeinnaam dan wel extensie uitgeeft, dient Opdrachtgever aan deze voorwaarden te voldoen, bij gebreke waarvan IS het recht heeft de toegekende domeinnaamregistratie van Opdrachtgever ongedaan te maken, dan wel de registratieprocedure op te schorten.

22.9. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem verstrekte gegevens juist en volledig zijn vermeld en dat hij, gedurende de registratieperiode van de aangevraagde Domeinnaam, ervoor zorg zal dragen dat wijzigingen in deze gegevens onverwijld aan SIDN worden door te geven. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat het door hem opgegeven Administratieve Contact bevoegd is hem te vertegenwoordigen en dat mededelingen die gedaan zijn aan het Administratieve Contact via het opgegeven e-mailadres, geacht zullen worden Opdrachtgever te hebben bereikt.

22.10. Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de Domeinnaam en daaraan gerelateerde diensten van IS en blijft de Domeinnaam ter beschikking van IS, zulks ongeacht de rechten welke Opdrachtgever op deze Domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt Opdrachtgever geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. IS draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door Opdrachtgever van recht(en) op de Domeinnaam of voor het feit dat de Domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

Artikel 23. Beheer van de Diensten / Systemen van IS

23.1. De Diensten van IS worden, voor zover van toepassing, geleverd conform de standaardinstellingen van IS, zoals van tijd tot tijd gehanteerd. De standaardinstellingen kunnen te allen tijde door IS worden aangepast.

23.2. IS is steeds gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar Systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik er van te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde Onderhoud van de Systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die Systemen.

23.3. IS is steeds gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure van de Diensten.

23.4. IS is steeds gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de geleverde Dienst, mits zulke wijzigingen niet de functionaliteit of de kenmerken van de Dienst nadelig beïnvloeden. Voor gratis Diensten geldt dat IS te allen tijde onvoorwaardelijk gerechtigd is om deze Diensten aan te passen of te wijzigen. Wijzigingen in de Diensten kunnen worden bekend gemaakt op de website van IS in de betreffende dienstbeschrijvingen.

23.5. IS is niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever als gevolg van het handelen van IS op grond van het in de voorgaande leden gestelde.

23.6. Tenzij anders is overeengekomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het functioneren van de Apparatuur, Software, Applicatie(s), hulpapparatuur en verbindingen, noodzakelijk om de Diensten beschikbaar te laten zijn.

23.7. Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is slechts toegestaan aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de Diensten van IS gebruik te laten maken of zijn Gebruikersnaam aan derden beschikbaar te stellen.

23.8. Indien Opdrachtgever zelf of via een Derdeleverancier in het kader van het beheer van Software of Applicatie(s) administratorrechten, beheerrechten of 'rootrechten' wenst te verkrijgen op het Systeem, waarvan het onderliggende Besturingssysteem of Software onder het beheer van IS valt, vervallen alle garanties en overeengekomen service levels op Beschikbaarheid die door IS zijn afgegeven op het Systeem, zodra Opdrachtgever of de derde partij van deze toegangs- en beheerrechten gebruik maakt, tot op het moment dat het Systeem door IS is gecontroleerd en voor beheer is geaccepteerd, een en ander conform de daartoe tussen partijen overeen te komen procedures.

23.9. Ten aanzien van de Back-up services is IS nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verlies van een encryptiesleutel door Opdrachtgever voor zover deze zich onder beheer van Opdrachtgever bevindt, dan wel voor enige schade die voortvloeit uit het feit dat een derde toegang heeft verkregen tot een encryptiesleutel die zich onder beheer van Opdrachtgever bevindt

Artikel 24. Diversen

24.1. Wijzigingen of aanpassingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

24.2. Kennisgevingen die partijen op grond van deze Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst schriftelijk aan elkaar doen kunnen ook, tenzij uit de desbetreffende bepaling expliciet schriftelijk is vereist, digitaal (dat wil zeggen per fax of per e-mail) plaatsvinden, met dien verstande dat de partij die ervoor kiest een elektronisch medium te gebruiken, het bewijsrisico draagt indien een kennisgeving volgens de andere partij niet of niet goed zou zijn aangekomen.

24.3. Het nalaten door een partij om binnen een in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan en voor zover niet meer dan twaalf (12) Maanden zijn verstreken na het verlopen van die termijn.

24.4. In geval van strijdigheid tussen het in de Overeenkomst bepaalde en de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden prevaleert het in de Overeenkomst bepaalde.

24.5. De Overeenkomst prevaleert te allen tijde boven enige Bijlage daarbij. Prevalentie van Bijlagen bij een Overeenkomst kan in de Overeenkomst zelf worden vastgelegd, bij gebreke waarvan Bijlage 1 prevaleert boven Bijlage 2, Bijlage 2 prevaleert boven Bijlage 3, et cetera.

24.6. Indien één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij de strekking van de eerstbedoelde bepaling en van deze Algemene Voorwaarden in zijn geheel zoveel als mogelijk in stand blijft.

24.7. In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden alsmede de Overeenkomst niet voorzien treden partijen hiertoe zo spoedig mogelijk in overleg.

24.8. Opdrachtgever verleent hierbij op voorhand toestemming en medewerking aan overdracht door IS van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde partij.

24.9. Wijzigingen in de bevoegdheid van Opdrachtgever dan wel van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, jegens IS eerst van kracht worden nadat IS daarvan schriftelijk door Opdrachtgever in kennis is gesteld.

24.10. Opdrachtgever is verplicht van iedere adreswijziging en/of factuurgegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan IS. Opdrachtgever kiest in haar relatie tot IS domicilie op het laatste door Opdrachtgever aan IS opgegeven adres.

24.11. Opdrachtgever dient ingeval van een faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling van Opdrachtgever IS hiervan via haar curator of bewindvoerder onverwijld in kennis te stellen. IS is in dat geval gerechtigd de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien door de curator of bewindvoerder niet voldoende zekerheid wordt gesteld tot nakoming van de verplichtingen jegens IS.

24.12. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende gebruikers/Domeinnaam, wachtwoorden en het e-mailadres. IS is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij zulks nodig acht in het belang van haar Dienstverlening. IS is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door Opdrachtgever op haar systemen worden geplaatst.

24.13. IS is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van Opdrachtgever die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de Diensten van IS.

24.14. Opdrachtgever vrijwaart IS tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van de Diensten van IS en/of het Internet door Opdrachtgever.

Artikel 25. Toepasselijk recht en geschillen

25.1. Op alle Indicatieve Offertes, Offertes, Overeenkomsten en uit Overeenkomsten voortvloeiende Deelovereenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

25.2. In geval van een geschil, geeft de meest gerede partij 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.

25.3. In geval van een geschil dat naar aanleiding van of ten gevolge van de Overeenkomst mocht ontstaan wordt dit voorgelegd aan arbitrage bij de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering (SGOA) te Rijswijk, welke instantie bevoegd is om op basis van haar statuten en reglementen kennis te nemen van het geschil.

25.4. Het bepaalde in artikel 25.3 laat onverlet de bevoegdheid van partijen om zich in spoedeisende gevallen te wenden tot de Voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.

25.5. Het in de artikelen 25.3 bepaalde laat onverlet de verplichting van beide partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

25.6. Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever jegens IS, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van een jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

Definitielijst

Acceptatie

Schriftelijk akkoord door de klant van de door IS opgeleverde dienst.

Active Directory

Active Directory staat beheerders toe om het beleid (rechten en instellingen) in het netwerk van een bedrijf volledig te beheren.

ADSL

A-Symmetrical Digital Subscriber Line

Algemene Voorwaarden IS

Dit zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op de leveringen van alle diensten door IS. Deze voorwaarden zijn te vinden op www.is.nl/av

AMS-IX

Amsterdam Internet Exchange

Apparatuur

De door de klant geleverde, of door IS aan de klant ter beschikking gestelde Apparatuur zoals servers, pc's, netwerkinfrastructuur en randapparatuur welke zijn geplaatst in het netwerk van IS en nader omschreven in het contract.

Applicatie

Door Opdrachtgever of in diens opdracht door Derdeleverancier(s) geleverde en op de Systeemomgeving geïnstalleerde en geconfigureerde programmatuur, niet zijnde de Software zoals door IS geïnstalleerd en geconfigureerd.

Applicatiebeheer

De functie verantwoordelijk voor het beheer van applicaties gedurende hun levenscyclus.

ATM

Asynchronous Transfer Mode, een netwerkprotocol

Audit

Een inspectie en analyse om te bepalen of een bepaalde norm of verzameling richtlijnen wordt toegepast, of registraties juist zijn, of dat de doelstellingen voor de efficiëntie en effectiviteit worden behaald.

Back-up

Het veiligstellen van de klant data door middel van het laden van deze programmatuur op een Back-up medium.

Bedrijfsklare Oplevering

Afronding van de volledige Implementatie voor ingebruikname.

Beschikbaarheid

Het vermogen van de Hosting en een Connectiviteit dienst om in staat te zijn tot het uitvoeren van de overeengekomen functie. De beschikbaarheid wordt berekend als een percentage.

Best effort

Een service level waarbij IS zich tot het uiterste inspannt om de dienst volgens het contract te leveren. Bij mogelijke storingen of uitval kan door de klant geen aanspraak gemaakt worden op eventuele herstelgaranties of compensatieregelingen.

Bijlage

Bijlage bij de Overeenkomst, die integraal onderdeel uitmaakt van die Overeenkomst.

Call

Dit is een mondelinge Melding aan de Contactpersoon van opdrachtnemer. Het kan hier gaan om een Melding van een Incident, vraag, verzoek of klacht.

CBR

Constant Bit Rate, een ATM quality of service niveau (QoS).

Change

De toevoeging, modificatie of verwijdering van iets dat enige invloed zou kunnen hebben op de door de klant afgenomen dienst.

Client

Een programma dat een verbinding maakt met een server.

Clustering

Het inzetten van minimaal twee servers. Clustering kan toegepast worden om de beschikbaarheid te vergroten: als de ene server uitvalt dan neemt een andere server in hetzelfde cluster zijn functies over.

CPE

CPE staat voor Customer Premises Equipment en refereert aan de Router, Modem of Switch op de locatie van de klant.

CPU

Processor

Contactpersoon

Door de klant en IS aan te wijzen personen die dienen als Contactpersoon voor het melden van alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot hosting diensten.

Consolidatie

Het samenvoegen van incrementele back-ups naar de full back-up.

Consolidated Back-up

Een back-up die bestaat uit het samenvoegen van de initiële full back-up en de daaropvolgende incrementele back-ups.

Contract

De ondertekende afspraak tussen de klant en IS voor de levering van diensten tegen de voorwaarden zoals deze staan omschreven in de bij dit Contract behorende documenten. Dit zijn de volgende documenten:

DAP en DCA (Wanneer van toepassing)

Service Level Agreement;

Dienstbeschrijving

De Deelovereenkomst

De Raamovereenkomst

Algemene voorwaarden;

CoS

Class of Service is de term voor QoS bij Ethernet toepassingen.

CrossNet

Virtual Private Network oplossing van IS

Database System

Een digitaal opgeslagen archief, ingericht met het oog op flexibele raadpleging en gebruik

DCS

Document Configuratie en Standaarden.

Derdeleverancier

Een leverancier met wie Opdrachtgever een overeenkomst aangaat met betrekking tot het leveren en/of beheren van (delen van) de Systeemomgeving, de Applicatie(s) en/of telecommunicatievoorzieningen

Dienst

Een specifiek onderdeel van de Dienstverlening zoals separaat omschreven in de Overeenkomst.

Dienstverlening

Door IS ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden in het kader van (een) af te nemen Dienst(en) en/of te realiseren prestaties zoals gespecificeerd in de Overeenkomst.

DNS server

Het Domain Name System (DNS) is het systeem en protocol dat op het Internet gebruikt wordt om alle domeinnamen en IP-adressen te matchen

Domeinnaam

Een domeinnaam (of, afgekort, 'domein') is een naam in het Domain Name System (DNS), het naamgevingssysteem op internet waarmee netwerken, computers, webservers, mailservers en andere toepassingen worden geïdentificeerd.

Encryptie

Versleuteling

Firewall

Een firewall is een verzameling van aanverwante computerprogramma's, gelegen op een netwerk-gateway (router, PC of server), dat de middelen van een privé-netwerk beschermt tegen misbruik van buitenaf.

FTP server

File Transfer Protocol (FTP) is een protocol dat uitwisseling van bestanden tussen computers vergemakkelijkt.

Full back-up

Een volledige back-up set van de aangegeven data.

GB

Gigabyte

Gbps

1 Gigabit per seconde

Hardware

Met hardware (ook wel: apparatuur) worden alle fysieke componenten aangeduid die in de techniek een rol spelen.

Incident

Een gedetecteerde Storing of dreigende Storing, waardoor het overeengekomen serviceniveau zoals vastgelegd

Incrementele Back-up

Een back-up van de gewijzigde data ten opzichte van de vorige back-up.

Indicatieve Offerte

De schriftelijke voorlopige aanbieding van IS aan Opdrachtgever ter voorbereiding van een definitieve Offerte.

Informatiebeveiligingsincident

IB-incidenten zijn die gebeurtenissen die schade kunnen veroorzaken aan de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie of informatieverwerking. Zij openbaren zich als een al dan niet opzettelijke inbreuk op de privacy- of beveiliging van informatie(systemen).

Information Security Management System (ISMS)

Het treffen en onderhouden van een samenhangend pakket van preventieve, repressieve en herstelmaatregelen alsmede procedures en processen ter waarborging van de betrouwbaarheid van het informatievoorziening proces.

Impact

Mate van de invloed van een incident, probleem of wijziging op de Hosting dienst.

Implementatie

Het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen, voorbereiden en testen van de Apparatuur en/of Software ten behoeve van de Bedrijfsklare Oplevering aan Opdrachtgever.

I/O

Input/Output: de communicatie tussen (deel)systemen van computers

IP-adres

Een uniek nummer waarmee het voor computers mogelijk is elkaar te kunnen vinden en identificeren.

IP-subnet

Een subnet is een deelnetwerk in een netwerk, dat werkt volgens het Internet Protocol.

IPv4

Internet Protocol Version 4

IPv6

Internet Protocol Version 6 (IPv6) is de opvolger van Internet Protocol Version 4 (IPv4).

IS

IS Group B.V. alsmede alle aan IS Group B.V. gelieerde ondernemingen, welke partij zich bedient van deze Algemene Voorwaarden en optreedt als wederpartij van Opdrachtgever.

IS netwerk

De netwerkinfrastructuur die door IS beheerd wordt.

ISRA punt

Het Infrastructuur/Randapparatuur-punt is het fysieke scheidingspunt tussen netwerkaanbieder en de gebruiker van de DSL ATM dienst.

Kantooruren

Maandag t/m vrijdag, 8.00 ñ 18.00 uur Central European Time (uitgezonderd nationale feestdagen).

Klantupdates

De tijd totdat de klant wordt geïnformeerd over de voortgang in het herstel van de dienst.

LAN

Local Area Network is het Netwerk op de Locatie van de klant dat met behulp van de CPE verbonden is aan het Internet.

Latency

Latency is een term die wordt gebruikt om aan te geven hoeveel tijd er verstrijkt tussen het verzenden en ontvangen van een data-eenheid tussen twee vastgestelde punten in het netwerk. In deze context wordt de vertraging bedoeld op Ethernet niveau(niet op IP/laag 3 niveau) in één richting(niet round trip).

Load balancing

Load balancing is een techniek om de hoeveelheid dataverkeer te verdelen tussen verschillende servers.

Local Loop

De verbinding tussen de klant en de laatste verdeelkast of wijkcentrale van de telefoon- of kabelmaatschappij.

LUN

Logical Unit Number: een nummer dat dient ter identificatie van de Logical Unit op het SAN.

Maand

Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld.

Maintenance Window

Een van te voren vastgestelde periode waarin IS onderhoud kan plegen aan de algemene infrastructuur en de klant specifieke oplossing. Tijdens deze periode kan de klant hinder ondervinden.

Managed Active Directory

Managementtaken uitgevoerd door IS op de Active Directory dat onderdeel uitmaakt van de hostingoplossing van de klant.

Managed Database System

Managementtaken uitgevoerd door IS op het Database system dat onderdeel uitmaakt van de hostingoplossing van de klant.

Managed Dedicated Hardware

Managementtaken uitgevoerd door IS op de Dedicated Hardware die onderdeel uitmaakt van de hostingoplossing van de klant.

Managed Operating System

Managementtaken uitgevoerd door IS op het Operating System dat onderdeel uitmaakt van de hostingoplossing van de klant.

Maximale bandbreedte

Contractueel afgesproken bandbreedte voor de xDSL- of Ethernet verbinding.

Maximale reparatietijd

Maximaal toegestane tijdsduur voor het herstel van de dienst na het bij IS bekend worden van een storing.

Mbps

Megabit per seconde.

Melding

Elk schriftelijk verzoek van de opdrachtgever aan IS eventueel gevolgd door een mondelinge toelichting.

Mirroring

Het maken van een exacte kopie en deze opslaan op een andere locatie

Monitoring

Het periodiek en voortdurend controleren en/of meten van de beschikbaarheid van 1 of meerdere actieve protocollen of services zoals http, FTP, SMTP, UDP, etc. Periodiek wordt de door de klant opgegeven dienst gecontroleerd. Als na een controle blijkt dat de dienst daadwerkelijk niet functioneert, zal IS een bericht genereren naar de desbetreffende contactpersoon of e-mailadres.

Network Management Center (NMC)

De afdeling die verantwoordelijk is voor toezicht op en bewaking en beheer van de IS netwerkinfrastructuur ten behoeve van de continuïteit van de dienst.

NLS

New Line Service, een ontbundelde xTL (koper) verbinding.

Offerte

De schriftelijke aanbieding van IS aan Opdrachtgever ter zake van de Dienstverlening en de Systeemomgeving.

Onderhoud

Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de geïnstalleerde Apparatuur alsmede gepland Onderhoud.

Operating System(OS)

Besturingssysteem

Oplevering

Hosting dienst: Implementatie en oplevering van de dienst door IS, zodanig dat de dienst toegankelijk en gereed is voor de klant om haar applicaties te kunnen installeren.

Outsourcingoplossing

Implementatie en oplevering van de dienst, voorzien van de door IS ondersteunde standaard toepassingen en geconfigureerd voor een beperkt aantal testusers.

Opdrachtgever

Wederpartij van IS bij de Overeenkomst.

Overeenkomst

Iedere overeenkomst tussen IS en haar wederpartij bestaande uit een door Opdrachtgever en IS ondertekende Indicatieve Offerte, (definitieve) Offerte of Raamovereenkomst met Deelovereenkomst(en) en daarbij behorende Bijlagen. De Algemene Voorwaarden maken in alle gevallen onderdeel uit van de Overeenkomst.

Oracle

Oracle is een merk van Oracle Corporation.

Patches en Updates

Klein stukje software dat door de uitgever van de software gebruikt wordt om fouten op te lossen of updates uit te voeren aan zijn software

Peering- en Transit overeenkomsten

Afspraken met betrekking tot het afhandelen van het nationale- en internationale dataverkeer.

PI reeks

Provider Independent IP reeks

PIN terminal

Apparatuur op de locatie waarmee de PIN-kaart van betalers wordt gelezen.

Plesk

Plesk is een softwarepakket in de vorm van een web applicatie die wordt geleverd door de onderneming Parallels.

Prioriteit

De volgorde waarin incidenten, problemen en wijzigingen worden behandeld. De prioriteit wordt gebaseerd op de impact en de urgentie en wordt gebruikt om de benodigde tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.

Probleem

Een structurele verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de Dienstverlening.

PVC

Permanent Virtual Circuit.

QoS

QoS geeft de mogelijkheid om de gegevensstromen in te delen naar hun belang voor de eigenaar/gebruiker. Een netwerk dat QoS biedt, kan bepaald verkeer voorrang geven (in snelheid en/of betrouwbaarheid) boven ander verkeer.

Reactie tijd

De tijdsduur tussen een correcte call/melding door de klant van een incident of de aanvraag van een wijziging en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een incident of het uitvoeren van een wijziging.

Ready For Service

De door IS opgeleverde dienst is toegankelijk en gereed voor in gebruikname door de klant.

Redundancy of Redundantie

Redundancy betekent dat een expliciet onderdeel van de oplossing, zoals een router, dubbel is uitgevoerd. Uitval van één onderdeel zal geen uitval van de dienst tot gevolg hebben.

Retentie

Bewaartijd van een back-up

RfC

Request for Change, een aanvraag tot wijziging, ingesteld door IS of klant.

RIPE

Réseaux IP Européens -meestal afgekort tot RIPE is een platform ter bevordering van ontwikkelingen van internet.

Router

Een apparaat dat twee of meer verschillende computernetwerken aan elkaar verbindt, bijvoorbeeld internet en een bedrijfsnetwerk, en pakketten data van het ene naar het andere netwerk verzendt

Rules Set

Configuratie regels in een Firewall

SAN

Storage Area Network is een architectuur die dient als koppeling tussen servers en opslagapparaten

SDSL

Symmetrical Digital Subscriber Line.

Server

Een computer die diensten verleend aan cliënten. Dit kan zowel een fysieke als een virtuele server betreffen.

Service Level

De norm voor de kwaliteit van de dienst zoals overeengekomen in het Service Level Agreement.

Service Level Agreement

Afspraak tussen de klant en IS waarin de rechten en plichten van beide partijen zijn omschreven. De Service Level Agreement is onderdeel van de Overeenkomst.

Service Window

Het tussen IS en Opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarbinnen Opdrachtgever gebruik kan maken van de Dienstverlening van IS.

Shared Platform

Hierbij wordt het betreffende platform gedeeld met anderen.

Sitebuilder

Een toepassing om websites mee te maken.

Software

De door IS geleverde en geïnstalleerde programmatuur op de Systeemomgeving, niet zijnde de door Opdrachtgever of een door hem ingehuurde Derdeleverancier geleverde Applicatie(s).

SPLA licentie model

Service Provider License Agreement

SSL

Het Secure Sockets Layer protocol levert door middel van cryptografie zowel authenticatie als een beveiligde verbinding met het Internet.

Storing

Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de Dienstverlening aan de klant.

SQL (Structured Query Language)

Het is een gestandaardiseerde taal die gebruikt kan worden voor taken zoals het bevragen en het aanpassen van gegevens in een relationele databank.

Support Services

Een Support dienst van IS. De dienst kan onder andere ingezet worden voor extra intensief beheer van de afgenomen diensten, project uren voor een migratie of werkzaamheden die standaard niet binnen het domein van IS liggen.

Switch

Een Switch zorgt ervoor dat verbindingen snel en efficiënt tot stand komen.

Systeemomgeving

Het totaal aan services waardoor de klant in staat wordt gesteld de applicaties te gebruiken.

UBR

Unspecified Bit Rate, een best effort ATM QoS.

UPS systeem

Noodstroomvoeding

Virtual LAN (VLAN)

Een virtueel lokaal netwerk. In een netwerk kunnen meerdere VLAN's naast elkaar bestaan.

Virtual Machine

Het met Hypervisor software aanmaken van een virtuele server op een fysieke server.

VMware

VMware is een Amerikaans softwarebedrijf dat diverse producten uitbrengt die virtualisatie mogelijk maken.

VMware vSphere

vSphere maakt het mogelijk virtuele machines aan te maken en te draaien.

VPN

Virtual Private Network

VBR-nrt

Variable Bit Rate-non-real-time. Een ATM QoS bedoeld voor applicaties met burst karakteristieken en waarbij geen stringente eisen gesteld zijn voor wat betreft delay en variation.

VBR-rt

Variable Bit Rate-real-time. Een ATM QoS bedoeld voor tijdsafhankelijke applicatie zoals telefonie.

Under Pinning Contracts

Een contract met een derde partij t.b.v. de dienstverlening geleverd door IS.

Uplink

Datacenter Connectiviteit dienst.

Wijziging

De toevoeging, modificatie of verwijdering van iets dat enige invloed zou kunnen hebben op de door de klant afgenomen Dienst.

Wijzigingsbeheer

Het proces voor het beheersen van de levenscyclus van alle wijzingen.

Windows Terminal Server

Een Terminal Server dienst gebaseerd op technologie van Microsoft.

Werkdagen

Maandag t/m vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen.

xTL

X Transmission Line. Een verzamelnaam voor de verschillende ontbundelde koperdiensten van KPN.