

# ALGEMENE VOORWAARDEN DynamicTelecom

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. ALGEMEEN

1.1 Toepasselijkheid  
1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af)leveringen van DynamicTelecom en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen DynamicTelecom en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook zijn deze voorwaarden van toepassing op alle diensten en producten welke worden geleverd vanuit de overige handelsnamen welke zijn geregistreerd onder dit KvK inschrijvingsnummer zoals DynamicIT en PayBackTime.  
1.1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden ten behoeve van Opdrachtgever wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door DynamicTelecom, tenzij deze door DynamicTelecom uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.  
1.1.3 DynamicTelecom is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden DynamicTelecom aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden DynamicTelecom zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.  
1.1.4 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden DynamicTelecom en/of de tussen DynamicTelecom en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door DynamicTelecom zijn vastgelegd.

### 1.2 Definities

1.2.1 In de Algemene Voorwaarden DynamicTelecom worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.  
1.2.2 24/7 Support: Het uitvoeren van Online Systeembeheer buiten Kantooruren.  
1.2.3 Algemene Voorwaarden Derden: Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantietermijnen en overige voorwaarden.  
1.2.4 Apparatuur: Alle door DynamicTelecom verstrekte zaken zoals schriftelijk overeengekomen. Apparatuur valt onder Derden Producten.  
1.2.5 As Is: Levering in overeenstemming met de schriftelijk vastgelegde specificaties.  
1.2.6 Back-up: Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.  
1.2.7 Bypass: Een noodoplossing of omweg waardoor het bedrijfsproces geheel of beperkt doorgang kan vinden.  
1.2.8 Connectivity-diensten: De Connectivity-dienst houdt in dat DynamicTelecom de Opdrachtgever toestaat gebruik te maken van diensten en van een IP-VPN voor het gebruik van internet, intranet, connectiviteit en communicatie oplossing zoals opgenomen in de overeenkomst die door DynamicTelecom wordt geleverd. Connectivity-dienst is een Derden Product.  
1.2.9 Coördinator: Een door een partij aangewezen contactpersoon. Coördinator fungeert als het hoofdzakelijke contactpunt tussen partijen en is als gedelegeerde bevoegd om basale beslissingen te nemen.  
1.2.10 Database: Een verzameling van werken, gegevens of andere zelfstandige elementen, systematisch of methodisch geordend, en afzonderlijk met elektronische middelen of anderszins toegankelijk.  
1.2.11 Datalimiet: Het maximale dataverbruik dat door Opdrachtgever is toegestaan zoals opgenomen in de overeenkomst.  
1.2.12 Derden Producten: Alle door DynamicTelecom verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij DynamicTelecom berusten.  
1.2.13 Encryptiesleutel:

Door Opdrachtgever bij de installatie van Dynamic Online Back-Up te maken unieke toegangscodes, waarmee Opdrachtgever de te verzenden en/of opgeslagen data met behulp van Dynamic Online Back-Up kan coderen en decoderen met als doel beveiliging van de data.  
1.2.14 Fall Back Scenario: De mogelijkheid om in het geval van Fouten met behulp van een alternatief computersysteem het verstoorde bedrijfsproces te continueren.  
1.2.15 Fouten: Het niet voldoen aan de door DynamicTelecom schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, in geval van het ontwikkelen van Maatwerk, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties, dan wel het door de Apparatuur niet voldoen aan de Algemene Voorwaarden Derden. Storingen in en/of problemen met Databases vallen onder de term Fouten indien Onderhoud op Databases is afgenomen. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.  
1.2.16 Gebruiker: Medewerkers van Opdrachtgever die zijn aangemeld als gebruikers van de Producten.  
1.2.17 Helpdesk: Helpdesk omvat het geven van mondelinge en/of schriftelijke adviezen van DynamicTelecom aan Gebruikers omtrent technische en functionele aspecten van het Systeem. Helpdesk omvat het melden van Incidenten door Gebruikers aan DynamicTelecom.  
1.2.18 Hersteltijd: De tijd, gemeten en vastgesteld door DynamicTelecom, tussen de melding door de Opdrachtgever van een Incident en de melding van DynamicTelecom aan de Opdrachtgever dat het Incident verholpen is.  
1.2.19 Hosting: Het aanbieden, Onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of andere inhoud op servers(s).  
1.2.20 ICT infrastructuur: De verzameling informatie- en communicatietechnologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt worden voor dataverwerking.  
1.2.21 Identificatiegegevens: Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.  
1.2.22 Incident: Een melding van een afwijking van de verwachte werking van de Connectivity-dienst en/of Hosting Service en, in geval van Systeembeheer diensten, een verstoring van de standaardwerking van het Systeem dat tot gevolg heeft dat een Gebruiker verminderd of geen gebruik kan maken van het Systeem.  
1.2.23 Kantooruren: Normale Nederlandse werktijden van 9:00 tot 17:00 uur tijdens Werkdagen.  
1.2.24 DynamicTelecom: DynamicTelecom en diens rechtsopvolgers dan wel een aan DynamicTelecom verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden DynamicTelecom van toepassing heeft verklaard.  
1.2.25 DynamicTelecom Online Backup; Het, via Internet, maken van reservekopieën van de door Opdrachtgever aangeleverde data.  
1.2.26 DynamicTelecom Producten: Alle door DynamicTelecom verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij DynamicTelecom berusten.  
1.2.27 DynamicTelecom Systeembeheer: Online Systeembeheer, Maatwerk Monitoring, Helpdesk en 24 x 7 Support met als doel ICT-problemen te voorkomen en een zo hoog mogelijke beschikbaarheid te behalen.  
1.2.28 Maatwerk: Software ontwikkeld door DynamicTelecom op basis van de eisen en/of wensen van Opdrachtgever. Maatwerk valt onder DynamicTelecom Producten.  
1.2.29 Maatwerk Monitoring: Het op maat inrichten van Online Systeembeheer na de wensen van Opdrachtgever.  
1.2.30 Nacalculatie: Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht.  
1.2.31 Onderhoud: Het herstellen van Fouten en/of Incidenten in de Producten die ontstaan gedurende normaal gebruik van de Producten en het beschikbaar stellen van nieuwe Releases van de gelicentieerde (DynamicTelecom) Producten afgeleverd aan Opdrachtgever zoals verder beschreven in desbetreffende SLA.  
1.2.32 Online Systeembeheer: Het in stand houden en beveiligen van het Systeem, het herstellen van geconstateerde Incidenten en het aanpassen van het Systeem aan gewijzigde omstandigheden. Het op afstand implementeren van nieuwe versies van applicatie- en systeemprogrammatuur.

1.2.33 Opdrachtgever: Een ieder die verzoekt om en opdracht geeft tot (af)levering van Producten.  
1.2.34 Opvolgtijd: De frequentie van meldingen aan de Opdrachtgever met het status report van de huidige situatie.  
1.2.35 Prioriteitscode: Codes die worden gebruikt om de urgentie van een melding van een Fout en/of Incident vast te stellen.  
1.2.36 Procestdata: De binnen de Hosting Service en/of Connectivity-dienst door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.  
1.2.37 Producten: Alle door DynamicTelecom verstrekte DynamicTelecom Producten en/of Derden Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. Hosting valt onder Producten.  
1.2.38 Release: Updates in de DynamicTelecom Producten en bijbehorende documentatie. Doorgaans omvat dit kwalitatieve verbeteringen in de (DynamicTelecom) Producten zoals herstel van Fouten.  
1.2.39 Responstijd: De tijdsperiode tussen de initiële aanmelding van een Incident en het moment waarop DynamicTelecom in contact treedt met de Opdrachtgever of het Incident in behandeling neemt.  
1.2.40 Service Level: De tijd en wijze waarop DynamicTelecom ernaar streeft te reageren jegens Opdrachtgever.  
1.2.41 Service Level Agreement (SLA): De bijlage van de overeenkomst waarin de Responstijden en Prioriteit Codes op Incidenten worden opgenomen.  
1.2.42 Service Window: De periode waarbinnen Incidenten en/of Fouten worden verholpen dan wel regulier Systeemonderhoud wordt verricht en de Supportdesk geopend is, zoals door partijen is overeengekomen.  
1.2.43 Software: Alle door DynamicTelecom verstrekte programmatuur zoals schriftelijk overeengekomen. Software valt zowel onder DynamicTelecom Producten als Derden Producten.  
1.2.44 Support: Het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten.  
1.2.45 Systeem: Apparatuur en programmatuur in eigendom van dan wel gelicentieerd door Opdrachtgever, zoals aangegeven in de overeenkomst, waarop DynamicTelecom Systeembeheer diensten levert. Merk, types en uitvoeringen worden vastgelegd in een systeemlijst. Bij nieuwe apparatuur en programmatuur zal per de 1e van de maand de overeenkomst aangepast worden. Deze zal met de eerst volgende maandfactuur meegeezonden worden.  
1.2.46 Uren op Locatie: Het leveren van Systeembeheer diensten op locatie van Opdrachtgever.  
1.2.47 Werkdagen: Normale Nederlandse werkdagen maandag t/m vrijdag uitgezonderd nationale feestdagen.  
1.2.48 Werkplek: Werkplek is de computer van de Gebruiker. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een werkstation, laptop of thin client.  
1.2.49 Workaround: Een noodoplossing of omweg waardoor het bedrijfsproces geheel of beperkt doorgang kan vinden.

### 1.3 Bevestiging/Aanbiedingen

1.3.1 Mondelinge toezeggingen, opdrachten of andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van DynamicTelecom zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van DynamicTelecom.  
1.3.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.  
1.3.3 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.5.

### 1.4 Overeenkomsten

1.4.1 Indien een offerte, contract dan wel een ander gelijksoortig juridisch bindend document door DynamicTelecom wordt opgestuurd aan Opdrachtgever en Opdrachtgever laat na dit document ondertekend te retourneren aan DynamicTelecom, aanvaardt Opdrachtgever door betaling van de vergoedingen aan DynamicTelecom de inhoud van het document en deze Algemene Voorwaarden DynamicTelecom.  
1.4.2 DynamicTelecom verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen DynamicTelecom en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door DynamicTelecom opgestelde overeenkomst is ontvangen door DynamicTelecom en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien DynamicTelecom met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt DynamicTelecom zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend

exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen volledig zijn betaald.  
1.4.3 Een overeenkomst tussen DynamicTelecom en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) kalenderjaar. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkenmale voor de duur van 1 (één) kalenderjaar.  
1.4.4 Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.4.3, vindt plaats door middel van een aangetekende brief met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden na het verlopen van de overeengekomen minimale looptijd, tenzij anders overeengekomen.  
1.4.5 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.  
1.4.6 Ieder der partijen heeft overigens het recht met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de andere partij in staat van falissement wordt verklaard of hem surseance van betaling wordt verleend of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.  
1.4.7 Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kunnen partijen geen rechten meer aan de overeenkomst ontfen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

### 1.5 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever

1.5.1 Alle opdrachten worden door DynamicTelecom uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan DynamicTelecom kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.  
1.5.2 Opdrachtgever zal DynamicTelecom alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.  
1.5.3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van DynamicTelecom staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft DynamicTelecom in ieder geval het recht op opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft DynamicTelecom het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.  
1.5.4 Indien zich tussentijdse wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal DynamicTelecom te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.  
1.5.5 Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten, is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan DynamicTelecom mede te delen.

### 1.6 Verplichtingen Opdrachtgever

1.6.1 Opdrachtgever is verplicht om de Producten en de omgeving (inclusief andere software en hardware) waarin de Producten opereren in goede staat te houden.  
1.6.2 Opdrachtgever verleent DynamicTelecom toegang tot de fysieke locaties en omgeving waar de Producten worden gebruikt, zoals maar niet beperkt tot data, programmatuur, computers en servers. Opdrachtgever zal DynamicTelecom remote access (toegang op afstand) verlenen volgens de door DynamicTelecom gestelde maatstaven. DynamicTelecom zal de huisregels van Opdrachtgever, die schriftelijk aan DynamicTelecom zijn bekendgemaakt, volgen inzake de toegang tot de locatie van Opdrachtgever en gebruik van remote access.  
1.6.3 Ingeval DynamicTelecom activiteiten verricht op locatie anders zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door DynamicTelecom in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.  
1.6.4 Opdrachtgever zal een Coördinator en een vervangende Coördinator aanstellen die zullen optreden als enige contactpersonen met DynamicTelecom. De namen van de Coördinatoren en hun contactgegevens zijn opgenomen in de overeenkomst, eventuele wijzigingen dienen aan DynamicTelecom kenbaar te worden gemaakt. Het minimale en maximale aantal Coördinatoren dat Opdrachtgever kan aanstellen staat vermeld in de overeenkomst.  
1.6.5 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat de Coördinatoren het vereiste opleidingsniveau hebben. Indien blijkt, zulks ter beoordeling van

DynamicTelecom, dat Coördinatoren niet het vereiste niveau hebben en dit resulteert in onnodige Support en/of Onderhoud is DynamicTelecom gerechtigd, op basis van Nacalculatie, additionele kosten in rekening te brengen voor Support en/of Onderhoud.

1.6.6 Oprachtgever draagt zorg voor de aanschaf van alle benodigde licenties en overige rechten van alle (software) Producten. DynamicTelecom is niet verantwoordelijk voor het beheren van (software) licenties van Oprachtgever.

1.6.7 Indien DynamicTelecom ter uitvoering van de overeenkomst een domeinnaam in naam van Oprachtgever dient te verkrijgen van derden, dan wel te leveren aan derden, dan is DynamicTelecom gemachtigd om dit in naam van en voor risico van Oprachtgever in doen, Oprachtgever zal DynamicTelecom in deze volledig vrijwaren.

1.6.8 In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden zal DynamicTelecom één maand na beëindiging van de overeenkomst de door

DynamicTelecom voor Oprachtgever geregistreerde domeinnaam(en) overdragen aan Oprachtgever dan wel deze buiten gebruik stellen.

#### 1.7 Geheimhouding/Concurrentiebeding

1.7.1 DynamicTelecom en Oprachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Oprachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

1.7.2 DynamicTelecom is gerechtigd de naam en het logo van Oprachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten zijn verleend op de DynamicTelecom website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.

1.7.3 Oprachtgever en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van DynamicTelecom, behoudens schriftelijke toestemming van DynamicTelecom. Oprachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.

1.7.4 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.7.3, is Oprachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opseisbare boete van Euro 50.000,-

(vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van DynamicTelecom om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

#### 1.8 Aansprakelijkheid

1.8.1 De totale aansprakelijkheid van DynamicTelecom zal, met inachtneming van dit artikel beperkt blijven tot vergoeding van directe schade tot maximaal het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Oprachtgever aan DynamicTelecom op basis van de overeenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 100.000,- (éénhonderdduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

1.8.2 De totale aansprakelijkheid van DynamicTelecom voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 1.000.000,- (één miljoen), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

1.8.3 Onder directe schade wordt uitgesloten verstaan: a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade; b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Oprachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.

1.8.4 Aansprakelijkheid van DynamicTelecom voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, verdragschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkelijk verschaffen van informatie en/of verlies van medewerking door Oprachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Oprachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.

1.8.5 Buiten het in artikel 1.8.1 en 1.8.2 genoemde geval rust op DynamicTelecom geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

1.8.6 De aansprakelijkheid van DynamicTelecom ontstaat slechts indien Oprachtgever DynamicTelecom, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en DynamicTelecom ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat DynamicTelecom in staat is adequaat te reageren.

1.8.7 Voorzover voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Oprachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade

DynamicTelecom daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen trefte waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

1.8.8 Oprachtgever vrijwaart DynamicTelecom van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Oprachtgever aan een derde (afgeleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door DynamicTelecom is afgeleverd).

1.8.9 DynamicTelecom aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die DynamicTelecom aan Oprachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal DynamicTelecom zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Oprachtgever.

1.8.10 DynamicTelecom is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en garantie.

#### 1.9 Overdracht

1.9.1 De tussen DynamicTelecom en Oprachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DynamicTelecom.

1.9.2 Oprachtgever geeft DynamicTelecom bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Oprachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:

a) moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen; b) een derde partij in het geval van fusie of overname van DynamicTelecom.

Indien dit geschiedt, zal DynamicTelecom Oprachtgever hieromtrent informeren.

#### 1.10 Niet-toerekenbare Tekortkoming

1.10.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van DynamicTelecom liggen en bedrijfsrisico's van DynamicTelecom, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van DynamicTelecom, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitval van elektriciteit, storingen in netwerken, overstroming, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeersshinder en/of transportbelemmeringen.

1.10.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van derdijde aard is, kan DynamicTelecom de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

1.10.3 DynamicTelecom behoudt zich het recht voor, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die DynamicTelecom voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.

1.10.4 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

#### 1.11 Nietigheid

1.11.1 Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.

1.11.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dien voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

#### 1.12 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

1.12.1 Op alle door DynamicTelecom met Oprachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.

1.12.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, die een belang van Euro 5.000 (vijftigduizend) te boven gaan, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangebooden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.

1.12.3 Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Den Haag.

1.12.4 Het voorgaande zal geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, alvorens zich tot de SGOA te wenden, om zodoende hun bestaande rechten veilig te stellen.

## 2. PRIJZEN/BETALINGEN

#### 2.1 Prijzen en Betalingen

2.1.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

2.1.2 DynamicTelecom zal de door Oprachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Oprachtgever in rekening brengen. Oprachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn dan rechtens toegelaten.

2.1.3 Wanneer Oprachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Oprachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Oprachtgever is aan DynamicTelecom verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Oprachtgever aan DynamicTelecom verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Oprachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Oprachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.

2.1.4 Reclames dienen binnen 3 Werkdagen na ontvangst van de factuur schriftelijk aan DynamicTelecom te worden gemeld. De betalingsverplichting van de betwiste factuur blijft te allen tijde bestaan.

2.1.5 DynamicTelecom heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Oprachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.

2.1.6 Indien DynamicTelecom niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Oprachtgever, is DynamicTelecom gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

2.1.7 De periodieke vergoedingen zijn als voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Oprachtgever in rekening worden gebracht.

2.1.8 In het geval dat werkzaamheden ten kantore van Oprachtgever of elders dan ten kantore van DynamicTelecom geschieden worden uurloon, reis- en wachttijdvergoedingen, de werkelijk gemaakte reis- en verblijfskosten en overige kosten verbonden aan de werkzaamheden op basis van de DynamicTelecom prijslijst in rekening gebracht. DynamicTelecom bepaalt de wijze van transport.

2.1.9 Bovenstaande bepalingen laten overige DynamicTelecom toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Oprachtgever onverlet.

#### 2.2 Prijswijzigingen

2.2.1 DynamicTelecom heeft het recht om de prijzen zoals opgenomen in de overeenkomst jaarlijks op 1 januari aan te passen.

2.2.2 Een prijsverhoging treedt in werking op 1 januari. DynamicTelecom zal de Oprachtgever 30 dagen voor de nieuwe prijzen in werking treden op de hoogte brengen van deze verhoging.

2.2.3 Deze prijsverhoging zal op basis van het consumentenprijsindexcijfer, reeks alle huishoudens, uitgegeven door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) plaatsvinden. Hiertoe zal de tot de datum van aanpassing geldende prijs worden vermenigvuldigd met een factor. Deze wordt verkregen door het bovengenoemde prijsindexcijfer van de maand eindigend één maand voor de datum van aanpassing te delen door het prijsindexcijfer van de overeenkomstige

maand van het jaar daarvoor en deze factor af te ronden naar boven op hele Euro's.

#### 2.3 Voorschot

2.3.1 DynamicTelecom is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft, is DynamicTelecom gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Oprachtgever aan DynamicTelecom uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

#### 2.4 Betalingstermijn

2.4.1 Tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Oprachtgever: a) Eerste termijn, 50% van het verschuldigde bedrag dient als Voorschot te worden voldaan; b) Tweede termijn, 50% van het verschuldigde bedrag dient direct na aflevering te worden voldaan.

## 3. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

#### 3.1 Rechten van DynamicTelecom en Oprachtgever

3.1.1 DynamicTelecom heeft het exclusieve recht de DynamicTelecom Producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.

3.1.2 Voor elke opdracht door DynamicTelecom uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of sprake is van de aflevering van een bestaand Product, dan wel een nog te ontwikkelen Product, blijven alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij DynamicTelecom en/of zijn leverancier berusten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

3.1.3 Oprachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan DynamicTelecom zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.

3.1.4 Het is Oprachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.

3.1.5 Indien DynamicTelecom, Oprachtgever of derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten aanbrengen, blijven de op de verbeterde of gewijzigde Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij DynamicTelecom berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij DynamicTelecom of een derde rechthebbende berusten, zal Oprachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan DynamicTelecom dan wel de derde rechthebbende.

3.1.6 DynamicTelecom behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot documentatie die wordt verstrekt. Het is Oprachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigenlei wijze te vernemen/vuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Oprachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

#### 3.2 Voorbehoud

3.2.1 Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van Producten, worden aan Oprachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Oprachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Oprachtgever op eigen kosten de Producten binnen een week, na opdracht daartoe van DynamicTelecom, terug te leveren aan DynamicTelecom. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.

#### 3.3 Vrijwaring

3.3.1 DynamicTelecom zal Oprachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de DynamicTelecom Producten inbreuk maken op een in de Europese Unie geldend auteursrecht. DynamicTelecom zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegezegde schadevergoedingsbedragen betalen, mits Oprachtgever: a) DynamicTelecom onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Oprachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Oprachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en

b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan DynamicTelecom overlaat. Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt DynamicTelecom zich het recht voor om het licentie-,

dan wel sub-licentierecht op het DynamicTelecom Product te verwerven of het DynamicTelecom Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in de Europese Unie geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van DynamicTelecom de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan DynamicTelecom het afgeleverde DynamicTelecom Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit DynamicTelecom Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het DynamicTelecom Product gemaakte gebruik.

- 3.3.2 DynamicTelecom zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:
- deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in de Europese Unie of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
  - hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
  - Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

#### 4. DERDEN PRODUCTEN

##### 4.1 Derden Producten

4.1.1 DynamicTelecom is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. DynamicTelecom is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.1.2 Indien DynamicTelecom Derden Producten levert aan Opdrachtgever dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden DynamicTelecom tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.

4.1.3 DynamicTelecom levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.

4.1.4 Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten verzorgt DynamicTelecom:

- De service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
  - De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.1.5 Reparaties van Derden Producten:
- Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als voorschot voldoet.
  - Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij DynamicTelecom worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

##### 4.2 Algemene Voorwaarden Derden

4.2.1 Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden DynamicTelecom van toepassing worden verklaard, zullen op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals DynamicTelecom deze heeft ontvangen.

4.2.2 De Algemene Voorwaarden DynamicTelecom treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden DynamicTelecom en de Algemene Voorwaarden Derden, kan DynamicTelecom de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

#### 5. LEVERING EN WERKZAAMHEDEN

##### 5.1 Werkzaamheden

5.1.1 Alle werkzaamheden zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen gedurende Kantooren en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.

5.1.2 Voor elke onafgebroken periode waarin DynamicTelecom voor minder dan 1 (één) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij DynamicTelecom verricht, is DynamicTelecom gerechtigd minimaal 1 (één) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.

5.1.3 Werkzaamheden verricht buiten Kantooren worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Kantooren wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.

5.1.4 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is DynamicTelecom gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.

5.1.5 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is DynamicTelecom gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. DynamicTelecom is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.

5.1.6 DynamicTelecom is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

##### 5.2 Adviezen

5.2.1 Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.

5.2.2 DynamicTelecom is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.

5.2.3 DynamicTelecom zal adviezen geven op basis van door DynamicTelecom aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever zoals vermeld in artikel 1.5. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

##### 5.3 (Leverings)termijn

5.3.1 Alle door DynamicTelecom eventueel genoemde en voor DynamicTelecom geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan DynamicTelecom bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

5.3.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen DynamicTelecom naar zijn beste spanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen DynamicTelecom en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.

5.3.3 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door DynamicTelecom behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van DynamicTelecom. DynamicTelecom aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

##### 5.4 Installatie en Implementatie

5.4.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal DynamicTelecom de Producten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.

5.4.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels DynamicTelecom opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.

5.4.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.

5.4.4 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van DynamicTelecom om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

##### 5.5 Meerwerk

5.5.1 Indien een partij een projectwijziging wenst door te voeren, dient de partij dit verzoek tot wijziging schriftelijk voor te leggen aan DynamicTelecom. DynamicTelecom dient hierop een formeel (schriftelijk) akkoord te geven met bijbehorende financiële en non-financiële consequenties.

5.5.2 Indien DynamicTelecom van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal DynamicTelecom daarvan melding maken aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.

5.5.3 In tegenstelling tot hetgeen hierboven is opgenomen, wordt Opdrachtgever geacht met de

uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever op de hoogte was van het feit dat een projectwijziging meerwerk was en dit heeft laten plaatsvinden zonder eerst aan te geven meerwerk niet te wensen.

##### 5.6 Back-ups

5.6.1 Opdrachtgever is te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het genereren van back-ups. Indien Opdrachtgever Hosting afneemt, zal DynamicTelecom back-ups maken zoals opgenomen in de overeenkomst. In geen geval is DynamicTelecom verantwoordelijk voor het verlies van gegevens zelfs als dit het gevolg is van Fouten in de Producten. Het herstellen van de back-up valt binnen de Onderhoudsvergoeding indien de herstelwerkzaamheden onderdeel zijn van het oplossen van een Incident. Herstelwerkzaamheden op verzoek van de Opdrachtgever worden op basis van Nacalculatie uitgevoerd.

## HOOFDSTUK 2 HOSTING EN CONNECTIVITY-DIENSTEN

### 1. HOSTING SERVICES

#### 1.1 Hosting Algemeen

1.1.1 De Hosting geschiedt uitsluitend op een door DynamicTelecom goedgekeurde locatie en op de door DynamicTelecom goedgekeurde apparatuur.

1.1.2 DynamicTelecom kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Hosting. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden, is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.

1.1.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Hosting, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door DynamicTelecom vastgestelde en aan Opdrachtgever medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoet, wordt de op DynamicTelecom rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Hosting en het gebruik ervan door DynamicTelecom opgeschort.

1.1.4 Opdrachtgever stelt DynamicTelecom in de gelegenheid te controleren of de in artikel 1.1.3 bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen. 1.1.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 1.1.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 1.1.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft DynamicTelecom het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.

1.1.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van DynamicTelecom omtrent de Hosting op te volgen. 1.1.7 DynamicTelecom is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Hosting te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan DynamicTelecom verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Hosting die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

#### 1.2 Connectivity-Diensten Algemeen

1.2.1 DynamicTelecom draagt zorg voor de terbeschikkingstelling van de Connectivity-diensten zoals opgenomen in de overeenkomst.

1.2.2 DynamicTelecom heeft het recht, na de totstandkoming van de overeenkomst met Opdrachtgever tot het beschikbaarstellen van een Connectivity-dienst, indien de locatie van Opdrachtgever buiten het leveringsgebied van DynamicTelecom blijkt te vallen, om de overeenkomst met betrekking tot desbetreffende Connectivity-dienst te beëindigen.

1.2.3 DynamicTelecom garandeert niet dat de Connectivity-dienst geschikt is voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zal leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat.

#### 1.3 Verplichtingen DynamicTelecom Hosting en Connectivity-Diensten

1.3.1 DynamicTelecom draagt zorg voor de levering van de Hosting en/of Connectivity-dienst naar beste vermogen en inspanningen. DynamicTelecom hanteert verschillende SLA's afhankelijk van de afgenomen Hosting en/of Connectivity-dienst. DynamicTelecom zal, naar beste vermogen en voorzover beïnvloedbaar door DynamicTelecom, streven naar het beschikbaarheidspercentage zoals in de SLA is opgenomen.

1.3.2 Het beschikbaarheidspercentage is niet van toepassing in de volgende situaties:

- tijdens de standaard maintenance windows op zondag van 01:00 tot 5:00 uur;
- in geval van incidenten als gevolg van overmacht;

c) enig probleem of storing als gevolg van handelen door Opdrachtgever; en

d) het niet beschikbaar zijn van Opdrachtgever wanneer DynamicTelecom verzoekt om medewerking van de Opdrachtgever bij het vaststellen of isoleren van het probleem of storing.

1.3.3 DynamicTelecom garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.

1.3.4 DynamicTelecom zal ernaar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Hosting en/of Connectivity-dienst te verzekeren. DynamicTelecom maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.

1.3.5 DynamicTelecom zal streven naar een, naar de stand der techniek, voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door DynamicTelecom gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procedata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

#### 1.4 Gebruik Van Identificatiegegevens

1.4.1 DynamicTelecom zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Hosting en/of de Connectivity-dienst. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik DynamicTelecom hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.

1.4.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is DynamicTelecom aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens. 1.4.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan DynamicTelecom Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.

1.4.4 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens, dan wel dat Opdrachtgever geen heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 1.4.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.

1.4.5 In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden, zal DynamicTelecom direct na beëindiging van de overeenkomst de door DynamicTelecom verstrekte Identificatiegegevens innemen/ongeldig maken.

#### 1.5 Wijzigingen in de Hosting en/of Connectivity-dienst

1.5.1 DynamicTelecom is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de Hosting en/of Connectivity-dienst wat betreft doch niet beperkt tot toegangsprocedures, het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het leveren van de Hosting en/of Connectivity-dienst. 1.5.2 Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van de Hosting en/of Connectivity-dienst mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, DynamicTelecom schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien DynamicTelecom dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Hosting en/of Connectivity-dienst te beëindigen, zonder dat DynamicTelecom tot enige schadevergoeding ter zake, dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

#### 1.6 Dataverkeer van Opdrachtgever

1.6.3 DynamicTelecom heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. DynamicTelecom treedt slechts op als een doorgefluik. DynamicTelecom geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid. 1.6.2 Opdrachtgever vrijwaart van en houdt DynamicTelecom schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.

1.6.3 Procedata blijven de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan DynamicTelecom, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerksrecht van Procedata. Procedata kunnen alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar zijn tot Opdrachtgever.

1.6.4 Procedata worden in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard. Na het einde van de overeenkomst is DynamicTelecom niet gehouden tot het bewaren van Procedata.

1.6.5 DynamicTelecom zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procedata naar een andere applicatie indien daartoe verzocht door Opdrachtgever.

DynamicTelecom garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie. Oprachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van Procesdata vanaf het moment van het inlezen van Procesdata in een andere applicatie.

1.6.6 Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata op verzoek van Oprachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Oprachtgever.

#### 1.7 Verplichtingen Oprachtgever Hosting

1.7.1 Indien middels de Hosting en/of de Connectivity-dienst persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd, dan wel commercieel en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de Hosting en/of Connectivity-dienst, vrijwaart Oprachtgever DynamicTelecom van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden, in het geval dat deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd, dan wel er commercieel en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.

1.7.2 Oprachtgever zal DynamicTelecom onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Hosting en/of Connectivity-dienst.

#### 1.8 Persoonsgegevens

1.8.1 Oprachtgever is zelf verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden verzonden, dan wel bewerkt en/of verwerkt, door de apparatuur en/of programmatuur van DynamicTelecom ten behoeve van Oprachtgever.

1.8.2 Oprachtgever vrijwaart DynamicTelecom van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

1.8.3 Voor zover Oprachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Oprachtgever in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van DynamicTelecom voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor DynamicTelecom. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer DynamicTelecom hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

1.8.4 Met uitzondering van hetgeen in artikel 1.8.1 gesteld, is DynamicTelecom verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door DynamicTelecom noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en het zal Oprachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Oprachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten aan de zijde van DynamicTelecom.

#### 1.9 Gedragscode

1.9.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de Hosting, de Connectivity-dienst en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Hosting, de Connectivity-dienst en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van DynamicTelecom en/of derden, en/of verstoringen in het gebruik.

1.9.2 Oprachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.

1.9.3 Het is verboden om de Hosting en/of de Connectivity-dienst voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst.

1.9.4 DynamicTelecom behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe noodzaak krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde DynamicTelecom erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de Hosting en/of de Connectivity-dienst inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Hosting en/of Connectivity-dienst buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan is.

1.9.5 DynamicTelecom en/of derde partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Oprachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 1.9.4 door en/of ten behoeve van DynamicTelecom genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 1.9.4 door en/of ten behoeve van DynamicTelecom genomen maatregelen onverkort van toepassing.

1.9.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Oprachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van DynamicTelecom, zoals uiteengezet in artikel 1.9.4, heeft DynamicTelecom het

recht de overeenkomst te beëindigen, zonder dat DynamicTelecom tot enige schadevergoeding ter zake, dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

#### 1.10 Dataverbruik

1.10.1 Oprachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van DynamicTelecom omtrent redelijk gebruik. Indien Oprachtgever de door DynamicTelecom gegeven aanwijzingen niet navolgt, is DynamicTelecom bevoegd om met technische middelen de door Oprachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de levering van de Hosting en/of Connectivity-dienst aan Oprachtgever stop te zetten.

1.10.2 In de overeenkomst is een Datalimiet per kalendermaand opgenomen. Indien Oprachtgever de toepasselijke Datalimiet overschrijdt, is DynamicTelecom bevoegd om met technische middelen de door Oprachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of het gebruik van de Connectivity-dienst door Oprachtgever stop te zetten en/of de Hosting op te schorten.

1.10.3 DynamicTelecom zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Oprachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door DynamicTelecom getroffen maatregelen.

1.10.4 DynamicTelecom is gerechtigd om de overeengekomen prijzen voor de Hosting en/of Connectivity-dienst aan te passen indien Oprachtgever de overeengekomen Datalimiet regelmatig overschrijdt.

1.10.5 DynamicTelecom is niet verantwoordelijk voor schade in geval van een onvoorziene tijdelijke of plotselinge toename in het dataverkeer.

## 2. GARANTIE EN ONDERHOUD

#### 2.1 Garantie

2.1.1 Hosting en Connectivity-diensten worden geleverd As Is en zonder garantie.

2.1.2 DynamicTelecom garandeert niet dat de Hosting en/of Connectivity-diensten zullen functioneren zonder onderbrekingen of fouten, geschikt zijn voor elk door Oprachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Oprachtgever gewenste resultaat.

#### 2.2 Incidenten en onderhoud

2.2.1 Oprachtgever mag kiezen welke type SLA hij wenst af te nemen. Het type waarvoor Oprachtgever is gekozen, staat vermeld in de overeenkomst. Er is een aparte SLA van toepassing op Hosting en Connectivity-diensten.

2.2.2 Indien Oprachtgever een Incident constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij DynamicTelecom. Na melding van een Incident door Oprachtgever zal DynamicTelecom die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.

2.2.3 De kosten voor het opheffen van een Incident komen voor rekening van Oprachtgever indien blijkt dat de oorzaak van het Incident het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik, dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.

2.2.4 DynamicTelecom stelt Oprachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen onderhoud wat betreft de Hosting, dan wel Connectivity-diensten, indien dit onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting en/of Connectivity-diensten, dan wel leidt tot het niet-beschikbaar zijn van de Hosting en/of Connectivity-diensten. Indien mogelijk zal notificatie 5 Werkdagen

voor de aanvang van het onderhoud plaatsvinden. Oprachtgever zal op de hoogte gesteld worden van de geplande aanvangstijd, de tijdsduur van de werkzaamheden en de verwachte niet-beschikbaarheid.

2.2.5 Indien onderhoud nodig is als gevolg van een noodsituatie en dit onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting en/of Connectivity-diensten, dan wel leidt tot het niet-beschikbaar zijn van de Hosting en/of Connectivity-diensten zal DynamicTelecom Oprachtgever zo snel mogelijk op de hoogte brengen en dit onderhoud zo spoedig mogelijk uitvoeren.

#### 2.3 Onderhoud op Databases

2.3.1 Indien Oprachtgever een quality SLA op Hosting heeft afgenomen, zal DynamicTelecom Onderhoud op de Database(s) zoals opgenomen in de overeenkomst, verrichten.

2.3.2 De volgende werkzaamheden vallen onder Onderhoud op Databases:

- maandelijkse integriteitcontrole;
- het gezamenlijk opstellen van een Onderhoudsplan;
- de optimalisatie van de integriteit van de Database;
- support op de Database; en
- dagelijkse monitoren van de integriteit van de Database.

## HOOFDSTUK 3 APPARATUUR

### 1. APPARATUUR

#### 1.1 Selectie van Apparatuur

1.1.1 Oprachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte Apparatuur, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. DynamicTelecom staat er niet voor in dat de Apparatuur geschikt is voor het door Oprachtgever beoogde gebruik, tenzij in de overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

1.1.2 DynamicTelecom zal de Apparatuur, zoals door Oprachtgever geselecteerd en opgenomen in de overeenkomst, leveren samen met alle documentatie en handleidingen.

1.1.3 Het is Oprachtgever verboden de Apparatuur op welke wijze dan ook, zelf en/of middels derden, te wijzigen, verplaatsen, en/of aan te sluiten op andere, niet door DynamicTelecom geleverde programmatuur en/of apparatuur, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van DynamicTelecom te hebben ontvangen. Alle kosten van de (her)installatie en/of (her)implementatie na het eventueel wijzigen en/of verplaatsen van de Apparatuur komen voor rekening van Oprachtgever.

#### 1.2 Installatie en/of Implementatie van apparatuur

1.2.1 Installatie en/of implementatie van Apparatuur wordt uitsluitend door DynamicTelecom verzorgd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

1.2.2 Oprachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door DynamicTelecom gespecificeerde vereisten voor de Apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingsisen e.d.).

1.2.3 Oprachtgever zal vóór aflevering van de Apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals kabelbinding, telecommunicatiefaciliteiten, elektriciteit, koeling, verwarming, afsluitbare droge opslagruimte, en op grond van de Arboret en -regelgeving voorgeschreven, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van DynamicTelecom opvolgen.

1.2.4 In de eventuele verplichting tot installatie van Apparatuur is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of het uitvoeren van dataconversie.

1.2.5 Oprachtgever is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van verlies, diefstal, verbranding of beschadiging van gereedschappen, materialen en andere zaken die zich bevinden op de plaats waar de werkzaamheden worden verricht.

#### 1.3 Garantie

1.3.1 DynamicTelecom verkoopt uitsluitend Apparatuur van derden. De op Derden Producten gegeven garantie is in ieder geval beperkt tot de garantie zoals uiteengezet in de door de leveranciers van Derden Producten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. DynamicTelecom functioneert als aanspreekpunt tussen Oprachtgever en de derden leverancier in geval van problemen tijdens de garantieperiode. Na de garantieperiode, worden alle werkzaamheden door DynamicTelecom op basis van Nacalculatie verricht.

### 2. Onderhoud en Support op Apparatuur

#### 2.1 Onderhoud

2.1.1 DynamicTelecom biedt Oprachtgever de mogelijkheid om

Onderhoud op Apparatuur af te nemen. In de overeenkomst is opgenomen of Oprachtgever Onderhoud op Apparatuur heeft afgenomen. Indien Oprachtgever Onderhoud op Apparatuur heeft afgenomen, zijn de volgende artikelen van toepassing.

2.1.2 Onderhoud op de Apparatuur geschiedt op basis van een periodiek voorschot en hetgeen hieronder bepaald.

2.1.3 Onderhoud omvat het naar beste vermogen binnen een redelijke termijn verhelpen van Fouten die naar behoren door Oprachtgever bij DynamicTelecom zijn gemeld. Van een Fout is alleen sprake indien Oprachtgever deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

2.1.4 Oprachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een Fout in de Apparatuur, DynamicTelecom daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Oprachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de Fout. 2.1.5 DynamicTelecom behoudt zich onder meer het recht voor om zijn Onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de Apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van DynamicTelecom, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van DynamicTelecom met zich meebrengen.

2.1.6 DynamicTelecom is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Apparatuur, dan wel de omgeving waarin voornoemde Apparatuur opereert, door Oprachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook is gewijzigd.

2.1.7 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van DynamicTelecom noodzakelijk is om Fouten te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van

DynamicTelecom, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2.1.8 Op verzoek van DynamicTelecom zal een ter zake kundige medewerker van Oprachtgever voor raadpleging bij Onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Oprachtgever heeft het recht bij alle ten behoeve van Oprachtgever uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

2.1.9 Oprachtgever draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Apparatuur gedurende de periode dat DynamicTelecom deze onder zich heeft voor de Onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Oprachtgever overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de Apparatuur aan DynamicTelecom voor Onderhoud aan te bieden draagt Oprachtgever er zorg voor dat van alle in de Apparatuur vastgelegde programmatuur en data een duidelijke en volledige Back-up is gemaakt.

2.1.10 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van Fouten die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van DynamicTelecom op grond van de overeenkomst, en zullen op basis van Nacalculatie worden uitgevoerd.

2.1.11 In de Onderhoudsprijs zijn niet begrepen: a) de vervangingskosten van onderdelen, alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van fouten die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan DynamicTelecom of een door DynamicTelecom aangewezen derde partij; b) modificaties aan Apparatuur; c) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan. 2.1.12 Werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de Apparatuur vallen niet onder Onderhoud maar worden uitgevoerd na overleg tussen partijen.

#### 2.2 Support

2.2.1 Support op Apparatuur omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Apparatuur en, indien nodig, het coördineren van additionele support en onderhoud met de derde leverancier op de Apparatuur. Support geschiedt in beginsel op basis van een periodiek voorschot.

## HOOFDSTUK 4 SISTEEMBEHEER DIENSTEN

### 1. DynamicTelecom Systeembeheer

#### 1.1 Systeembeheer Diensten

1.1.1 DynamicTelecom zal direct en/of indirect (middels een derde partij) Systeembeheer diensten zoals opgenomen in de overeenkomst leveren.

1.1.2 DynamicTelecom is gerechtigd Systeembeheer diensten te weigeren dan wel de overige op DynamicTelecom rustende verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst te annuleren indien:

- het Systeem op welke wijze dan ook is gewijzigd door Oprachtgever, zonder vooraf melding aan DynamicTelecom te maken; of
  - b) zich omstandigheden voordoen die een gevaar opleveren voor de veiligheid van werknemers van DynamicTelecom dan wel derden waarvan DynamicTelecom gebruikmaakt.
- 1.1.3 Systeembeheer wordt tijdens Kantooruren uitgevoerd, tenzij Oprachtgever 24 x 7 Support afneemt. Werkzaamheden kunnen op verzoek van Oprachtgever buiten Kantooruren worden uitgevoerd tegen meerkosten.

1.1.4 De volgende werkzaamheden vallen niet binnen de vaste vergoeding:

- grote wijzigingen, uitbreidingen of vervangingen in het Systeem;
  - migraties, verhuizingen, uitfaseringen of andere activiteiten die niet in de overeenkomst expliciet zijn opgenomen;
  - c) de kosten voor eventuele vervanging van enig onderdeel van het Systeem.
  - d) gebruiksmaterialen zoals, doch niet beperkt tot papier, formulieren, diskettes, streamerbanden, toners, inktridges en beeldtrommels enzovoort.
- 1.1.5 In het geval dat DynamicTelecom de werkzaamheden zoals opgenomen in artikel 1.1.4 uitvoert, geschiedt dit op basis van Nacalculatie.

#### 1.2 Uren op Locatie

1.2.1 Uren op Locatie geschieden op basis van een periodiek voorschot (maandelijks of per kwartaal) voor een vast aantal uren per maand of kwartaal zoals opgenomen in de overeenkomst. Bij overschrijding van het aantal contractuele uren worden alle werkzaamheden door DynamicTelecom op basis van Nacalculatie verricht. De niet benutte vaste uren worden niet gerestitueerd of opgespaard. De niet benutte vaste maandelijks uren kunnen alleen in de

volgende maand/kwartaal in mindering gebracht worden op de extra-uren.

1.2.2 Uren op Locatie omvatten de volgende werkzaamheden:

- installeren en bijwerken van service packs en beveiligingsupdates van het operationele systeem van de onderdelen van het Systeem;
  - het geven van adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van het Systeem op locatie van Opdrachtgever;
  - het adviseren over aanvullende software die in relatie staat met de reeds gebruikte software;
  - het adviseren over uitbreiding van de reeds gebruikte hardware en aanschaf van nieuwe hardware;
  - het zich inspannen voor beschikbaarheid, bedrijfszekerheid en functioneren van de hardware op de plaats van opstelling. De garantievoorwaarden van de betreffende hardwareleverancier zijn van toepassing;
  - back-up controle van het Systeem door middel van gedeeltelijke restore;
  - advieseren over en verzorgen van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang van buitenaf;
  - fysieke controle van de aanwezige back-up tapes, advies over opslag;
  - controle versies firmware netwerkapparatuur, upgraden indien mogelijk;
  - bijwerken van inventarisatie gegevens;
  - het adviseren inzake calamiteitenbeheer;
  - het uitvoeren van overig onderhoud aan de ICT infrastructuur, servers, switches, en pc's.
- 1.2.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat een Coördinator aanwezig en/of beschikbaar is.

1.3 Online Systeembeheer

1.3.1 Online Systeembeheer geschiedt op basis van een maandelijks voorschot.

1.3.2 Online Systeembeheer omvat de volgende werkzaamheden:

- het permanent controleren van het systeem op diverse -- factoren zoals:
  - processorbelasting,
  - schijfcapaciteit,
  - indien mogelijk temperatuur,
  - geïnstalleerde software,
  - indien mogelijk voorspelbare defecten,
  - logfiles,
  - gemaakte back-ups.
- het uitvoeren van preventief onderhoud op het Systeem, zoals onder meer:
  - het automatisch installeren van updates,
  - het automatisch installeren van patches,
  - opruimen tijdelijke bestanden.
- het herstellen van Incidenten die zich voordoen in het Systeem die ontstaan gedurende normaal gebruik van het Systeem;
- het signaleren van trends, vaak voorkomende problemen zoals onder meer oplopend gebruik Systeem en ICT Infrastructuur, onderlinge verbanden en oorzaken;
- inventarisatie van de gegevens en het bijwerken van gegevens;
- het beheren van technische systeemdocumentatie, beheerprocedures en het configuratieoverzicht, en op verzoek beschikbaar stellen aan Opdrachtgever;
- het zich ertoe inspannen de ondersteuning bij het oplossen van het probleem, telefonisch of door middel van diagnose via een remote connectie in samenwerking met de Opdrachtgever tot een goed einde te brengen.

1.3.3 DynamicTelecom garandeert niet dat het Systeem zal functioneren zonder onderbrekingen of Incident.

1.3.4 DynamicTelecom zal naar beste vermogen inspanningen leveren om het Incident te herstellen. Het is DynamicTelecom toegestaan het Incident op te lossen door de Opdrachtgever een herstelkans van of Workaround aan te bieden.

1.3.5 DynamicTelecom zal het Incident in behandeling nemen en/of oplossen binnen de Responstijden zoals opgenomen in de overeengekomen SLA. De Responstijden worden bepaald door de Prioriteitscode op het Incident.

1.3.6 DynamicTelecom zal alle bevindingen omtrent Online Systeembeheer online beschikbaar stellen. Opdrachtgever heeft toegang via persoonlijke logincode tot de online database.

1.3.7 Opdrachtgever verleent DynamicTelecom toegang tot de data, en systemen door middel van werkende accounts. Indien een DynamicTelecom medewerker of iemand die zich daar voor uit geeft contact opneemt met vragen over een account cq wachtwoord dan belt de Opdrachtgever DynamicTelecom terug ter verificatie.

1.3.8 DynamicTelecom is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit van het op afstand implementeren van nieuwe versies van applicatie- en systeemprogramma's.

1.4 Helpdesk

1.4.1 DynamicTelecom zal zorgdragen voor Helpdesk ten behoeve van de Gebruikers van het Systeem die nader uiteen is gezet in de overeenkomst en systeemlijst.

1.4.2 Helpdesk geschiedt op basis van een vast tarief per Werkplek. Op grond van dit periodieke voorschot is Opdrachtgever gerechtigd tot maximaal 2 uren per

Gebruiker per maand. Indien er geen Werkplek beheer is afgesloten of de 2 uren overschreden worden dan zullen de Helpdesk werkzaamheden in eenheden van kwartieren tegen het dan geldende uurtarief in rekening worden gebracht.

1.4.3 Alle door DynamicTelecom uit te voeren Helpdesk werkzaamheden worden ten kantore van DynamicTelecom uitgevoerd. Alle werkzaamheden die ten kantore van Opdrachtgever worden uitgevoerd zullen worden doorbelast volgens het dan geldige Uren op Locatie tarief.

1.5 24 x 7 Support

1.5.1 24 x 7 Support kan alleen worden afgenomen indien Opdrachtgever Online Systeembeheer en een SLA Always heeft afgenomen. 24 x 7 Support geschiedt op basis van een maandelijks voorschot.

1.6.2 De Coördinator zal voorafgaand aan het melden van een Incident buiten Kantooruren een reële poging doen, om het Incident te analyseren of op te lossen.

1.6.3 Incidenten aangemeld buiten Kantooruren worden direct in behandeling genomen. Op de aangemelde Incidenten zijn de Responsetijden van toepassing zoals overeengekomen in de SLA.

1.6.5 In het geval dat DynamicTelecom werkzaamheden moet verrichten op verzoek van Opdrachtgever buiten Kantooruren worden de uren in rekening gebracht op basis van Nacalculatie met een opslagpercentage van 50% voor werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag van 17:30 tot 24.00 uur en een opslagpercentage van 100% voor werkzaamheden in het weekend, op officiële feestdagen en op maandag tot en met donderdag tussen 24:00 – 9:00 uur.

## 2. Overige

2.1 Werkzaamheden

2.1.1 DynamicTelecom is gerechtigd verbeteringen in of aan (de onderdelen van) het Systeem dat door DynamicTelecom wordt onderhouden, aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking aan de Opdrachtgever.

2.1.2 Voorts is DynamicTelecom gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de configuraties en updates uit te voeren. DynamicTelecom is niet aansprakelijk voor eventuele kosten te maken of gemaakt door Opdrachtgever ten gevolge van wijzigingen in configuraties en/of updates.

2.2 Verplichtingen Opdrachtgever

2.2.1 Opdrachtgever is verplicht om het Systeem in goede staat te houden.

2.2.2 Opdrachtgever zal DynamicTelecom remote access (toegang op afstand) verlenen volgens de door DynamicTelecom gestelde maatstaven. Indien DynamicTelecom geen of onvoldoende toegang heeft, zal de tijd benodigd voor het verlenen van toegang in mindering worden gebracht op de berekening van beschikbaarheid van het Systeem zoals afgesproken in de SLA.

2.2.3 Opdrachtgever draagt zorg voor de aanschaf van alle benodigde licenties en overige rechten van de producten die opereren binnen het Systeem.

2.2.4 Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de tijdige vervanging van de ICT infrastructuur. DynamicTelecom behoudt zich het recht voor alleen hardware te ondersteunen die maximaal 4 jaar oud is. DynamicTelecom zal Opdrachtgever hierover adviseren.

## HOOFDSTUK 5 DYNAMIC ONLINE BACK-UP

### 1. DynamicTelecom Online Backup

1.1 Garantie & Onderhoud

1.1.1 DynamicTelecom garandeert dat Dynamic Online Back-Up zal voldoen aan de door DynamicTelecom schriftelijk vastgestelde functionele specificaties. Alle andere door DynamicTelecom verstrekte informatie, zoals maar niet beperkt tot, brochures en informatie op de DynamicTelecom website, dient slechts als indicatie.

1.1.2 DynamicTelecom kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of andere niet aan DynamicTelecom toe te rekenen oorzaken.

1.1.3 DynamicTelecom garandeert de mogelijkheid tot het uitwisselen en opslaan van gegevens via Dynamic Online Back-Up gedurende zeven dagen per week en 24 uur per dag, met uitzondering van de normale onderhoudsperiodes en de eventuele buitengewone onderhoudsperiodes.

1.1.4 De normale onderhoudsperiodes zullen van te voren worden aangekondigd. De buitengewone onderhoudsperiodes zullen per e-mail worden aangekondigd.

1.2 Opdrachtgever verplichtingen

1.2.1 Opdrachtgever is gehouden de instructies zoals in de documentatie worden vermeld strikt op te volgen.

1.2.2 Indien er geen Systeembeheer diensten worden afgenomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het installeren en configureren van de Dynamic Online Back-Up software volgens de documentatie.

1.2.3 Indien overeengekomen zal DynamicTelecom Opdrachtgever in staat stellen om met behulp van de Dynamic Online Back-Up software en documentatie alle gegevens te coderen, zodat deze alleen met behulp van de Encryptiesleutel, die uitsluitend bij

Opdrachtgever bekend zal zijn, toegankelijk is. 1.2.4 Tijdens de installatie van de Dynamic Online Back-Up Software dient Opdrachtgever een Encryptiesleutel in te voeren. DynamicTelecom houdt geen registratie bij van de Encryptiesleutels van zijn klanten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Encryptiesleutel. Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik van de Encryptiesleutel. In geen geval is DynamicTelecom aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Encryptiesleutel. Bij verlies van de Encryptiesleutel kunnen de door Opdrachtgever aangeleverde data niet meer hersteld worden.

1.2.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke regelgeving door hem en zijn medewerkers, klanten of andere door Opdrachtgever aangestelde gebruikers van de door DynamicTelecom opgeslagen gegevens. Opdrachtgever garandeert dat de gegevens die door of namens Opdrachtgever worden opgeslagen bij DynamicTelecom op geen enkele wijze onrechtmatig zijn jegens derden en niet in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wetgeving.

1.2.6 Opdrachtgever vrijwaart DynamicTelecom voor alle schade en eventuele vorderingen van derden uit hoofde van een schending door Opdrachtgever van de hiervoor in artikel 1.2.5 genoemde garanties en/of verklaringen van Opdrachtgever en zal DynamicTelecom volledig schadeloos stellen, met inbegrip van aanspraken van derden en volledige vergoeding van alle door DynamicTelecom te maken kosten van juridische bijstand.

1.3 Leveringstermijnen en Beschikbaarheid

1.3.1 Aangezien een communicatieverbinding bestaat uit een groot aantal knooppunten met menselijke tussenkomst en gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet er rekening worden gehouden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is.

DynamicTelecom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie via een communicatieverbinding.

1.3.2 DynamicTelecom is niet aansprakelijk voor onrechtmatige inbreuken op de beveiligingsmaatregelen of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen met behulp van Dynamic Online Back-Up.

1.3.3 DynamicTelecom is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen of uitval van het Internet, de telecommunicatie- infrastructuur, van enig operator of internetservice- of accessprovider, de volledige bezetting van inbellijnen of onvoldoende bandbreedte van een accessprovider, schade als gevolg van uitval, onbereikbaarheid, niet-(tijdig of volledig) functioneren van een internetservice- of accessprovider en/of vermindering of verlies van gegevens of schade aan de Infrastructuur door opgeslagen gegevens van Eindgebruikers.

1.3.4 DynamicTelecom draagt er zorg voor dat Dynamic Online Back-Up en de daarop opgeslagen gegevens zo goed als redelijk mogelijk is beveiligd tegen invloeden van buitenaf en toegang door onbevoegde derden.