

## Aanvullen Algemene Voorwaarden met betrekking tot Cloud services

Gedeponeerd bij de KVK te Breda op 15 juni 2015

### Artikel 1 Algemeen en toepasselijkheid

- 1.1 Bij alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij XLBASE Cloud services (waaronder hosted en managed diensten) zijn geleverd, zijn in onderstaande rangorde, de volgende voorwaarden van toepassing:
  - a. Eventuele afwijkende schriftelijk vastgelegde contractafspraken voor XLBASE diensten, getekend door beide partijen.
  - b. Onderhavige specifieke Aanvullende Algemene Voorwaarden met betrekking tot XLBASE Cloudservices.
  - c. Algemene Voorwaarden XLBASE.
- 1.2 In geval van strijdigheid tussen genoemde afspraken en/of voorwaarden genoemd in artikel 1.1 prevaleren de hoogste in rangorde zijnde afspraken en/of voorwaarden.
- 1.3 XLBASE Cloud services (hierna: "Dienst(en)") is een dienst waarmee remote applicaties worden aangeboden aan de Contractant. Standaard bestaat dit uit Microsoft Office en/of Microsoft Exchange. Dit is uit te breiden met applicatie van derden die door de Contractant zelf worden verkregen.
- 1.4 Een verwijzing door Contractant (wederpartij van XLBASE) naar eigen, inkoop- of algemene voorwaarden, wordt niet aanvaard.
- 1.5 Onder Overeenkomst wordt in deze voorwaarden verstaan de overeenkomst tussen XLBASE en Contractant.
- 1.6 Onder Beschikbaarstelling wordt in deze voorwaarden verstaan: het moment dat XLBASE een Dienst heeft geactiveerd en de Contractant hiervan een elektronische mededeling heeft ontvangen.
- 1.7 Onder Onderhoudstijden wordt in deze voorwaarden verstaan: de tijd dat de dienst niet of beperkt beschikbaar is in verband met onderhoud op het netwerk.
- 1.8 Onder Acceptable Use Policies wordt in deze voorwaarden verstaan redelijk of normaal gebruik van de dienst(en).
- 1.9 XLBASE Cloudservices is een handelsnaam van XLBASE gevestigd te Bergen op Zoom.
- 1.10 Onder Retentieperiode wordt in deze voorwaarden verstaan: de periode waarin, bij het terughalen van bestanden, terug kan worden gegrepen naar versies van bestanden.

### Artikel 2 Gebruik van de Dienst(en)

- 2.1 Contractant verplicht zich ervoor zorg te dragen dat haar gebruikers (hierna: "Eindgebruiker(s)") geen oneigenlijk gebruik van de door XLBASE geleverde Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst(en) waardoor de Dienst(en) of andere diensten van XLBASE zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.
- 2.2 XLBASE cloudservices is uitsluitend bedoeld als hosted applicatie platform voor o.a. Microsoft Office, Exchange en eventueel 3e partijen software door de Contractant verkregen.
- 2.3 Alle gegevens die middels de dienst XLBASE cloudservices worden opgeslagen ten behoeve van de Contractant zijn eigendom van de Contractant.
- 2.4 Voor het gebruik van deze dienst is het noodzakelijk dat de computer of ander bruikbaar device een verbinding met internet heeft. Het gebruik van een vaste/bekabelde internetverbinding wordt aanbevolen.
- 2.5 Voor de Hosted Office & Hosted Exchangedienst geldt dat de Acceptable Use afhankelijk is gesteld van het gemiddeld gebruik door alle Contractanten van de Dienst.
- 2.6 XLBASE is gerechtigd bij bovengemiddeld gebruik van de Hosted Office & Hosted Exchangedienst het gebruik te limiteren. XLBASE zal alle kosten boven het redelijke aan de Contractant in rekening brengen.
- 2.7 Voor XLBASE cloudservices geldt standaard een back-up bewaartijd (retentieperiode) van 14 dagen.

## Aanvullen Algemene Voorwaarden met betrekking tot Cloud services

Gedeponeerd bij de KVK te Breda op 15 juni 2015

### Artikel 3 Verantwoordelijkheid

- 3.1** Contractant is zelf verantwoordelijk voor het veilig bewaren van de gebruikersnaam, wachtwoord van deze dienst.
- 3.2** Contractant is gehouden de instructies van XLBASE te volgen zoals in handleiding beschreven of door medewerkers van XLBASE-(resellers) aangegeven.
- 3.3** XLBASE is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de door de Contractant opgeslagen bestanden en/of ontvangen e-mails. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van de bestanden en/of e-mails alsmede wettelijke claims of copyright aanspraken van derden ligt bij de Contractant. XLBASE kan hier gezien de privacy regels/beperkingen geen controle op uitoefenen.
- 3.4** XLBASE kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor onvoorziene uitval van de dienstverlening veroorzaakt buiten haar schuld om (overmacht), zoals mogelijk ten gevolge van storingen in verbindingen bij derden, natuurrampen, sabotage of onzorgvuldigheid aan de zij van de Contractant met betrekking tot gegevens, wachtwoorden en programmatuur.

### Artikel 4 Beperkingen

- 4.1** De beschikbaarheid van XLBASE cloudservices is afhankelijk van de internetverbinding van de Contractant, XLBASE kan daarom niet garanderen dat Contractant op elk moment verbinding kan maken met deze dienst.
- 4.2** XLBASE kan de integriteit van de opgeslagen bestanden en/of e-mails van de Contractant nooit garanderen. Omdat XLBASE door privacy regels/beperkingen niet de beschikking heeft over de inhoud van de bestanden en/of e-mails kan XLBASE de bestanden en/of e-mails niet controleren op juistheid. Ook zijn er situaties mogelijk zoals calamiteiten in de datacentra waarbij er mogelijk gegevensverlies op kan treden. XLBASE zal haar uiterste best doen om de veiligheid van gegevens van Contractant te garanderen waaronder bescherming tegen het uitvallen van een schijf door een redundante configuratie van de schijven.
- 4.3** XLBASE is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade doordat bestanden en/of e-mails niet of slechts ten dele benaderbaar zijn of wanneer gegevens beschadigd of weg zijn.

### Artikel 5 Buiten gebruik stellen van de Dienst(en)

- 5.1** Indien, als gevolg van het gebruik van de Dienst(en) door Contractant, het verkeer op het vaste netwerk van XLBASE hinder ondervindt is Contractant verplicht om binnen 2 uur na een voorafgaande (schriftelijke) kennisgeving van XLBASE daartoe, zijn gebruik van de Dienst(en) in overeenstemming te brengen met de door XLBASE bij die kennisgeving verstrekte aanwijzingen. Indien dit naar het oordeel van XLBASE noodzakelijk is heeft XLBASE het recht de Dienst(en) zonodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 5.2** Onverminderd de bevoegdheid tot opschorting op grond van het Burgerlijk Wetboek is XLBASE gerechtigd aan Contractant in gebruik gegeven Dienst(en) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en het verrichten van de Dienst(en) op te schorten, indien Contractant verplichtingen uit deze Overeenkomst, met inbegrip van de bepalingen inzake toegestaan gebruik en de betalingsverplichtingen, ook na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd met een termijn zoals vastgelegd in deze Overeenkomst of ten hoogste van 30 dagen, niet nakomt. Indien omstandigheden van zeer dringende aard een onverwijld opschorting nodig maken is geen voorafgaande schriftelijke sommatie nodig.
- 5.3** Van de bevoegdheid als bedoeld in het tweede lid mag slechts gebruik worden gemaakt indien de ernst van de niet-nakoming de opschorting rechtvaardigt, rekening houdende met alle voor beide partijen betrokken belangen.
- 5.4** Contractant blijft gedurende de periode van opschorting, als bedoeld in dit artikel, gehouden om alle harerzijds verschuldigde bedragen te voldoen.

## Aanvullen Algemene Voorwaarden met betrekking tot Cloud services

Gedeponeerd bij de KVK te Breda op 15 juni 2015

**5.5** De opschorting als bedoeld in het tweede lid wordt onverwijld beëindigd vanaf het moment dat Contractant zijn verplichtingen alsnog is nagekomen.

### **Artikel 6 Duur en beëindiging van het gebruik van een individuele Dienst**

- 6.1** Diensten worden voor onbepaalde tijd in gebruik gegeven, met een minimumduur zoals afgesproken in het contract., te rekenen vanaf de datum van Beschikbaarstelling.
- 6.2** Opzegging van de Overeenkomst door de Contractant dient per aangetekende brief te geschieden tegen het einde van een kalendermaand en eerst na het verstrijken van de minimumduur, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
- 6.3** Indien een prijswijziging van dusdanige substantiële aard is dat het een opzegging objectief gezien gerechtvaardigd, is Contractant gerechtigd om tijdens de minimumduur het gebruik van de Dienst op te zeggen. Het gebruik van de Dienst eindigt alsdan na verloop van de minimumduur. De gewijzigde tarieven zijn alsdan tijdens de minimum-duur niet van toepassing op het gebruik van deze Dienst. Van deze bevoegdheid kan Contractant gebruik maken tot het moment waarop de gewijzigde tarieven in werking treden.
- 6.4** Tijdens de looptijd van het contract is er de mogelijkheid om de afgenomen dienst aan te laten passen. Echter is er wel een beperking bij het verlagen hiervan met maximaal 15% per contractjaar over de initiële contractwaarde. Deze verlaging gaat in per eerstvolgende maand na ontvangst van de schriftelijke opdracht daartoe.

### **Artikel 7 Verplichtingen van XLBASE**

- 7.1** XLBASE zal zich inspannen om de Dienst(en), buiten de Onderhoudstijden, beschikbaar te houden. Onderhoud aan deze dienst zal gecommuniceerd worden via [www.XLBASE.nl](http://www.XLBASE.nl) en/of via e-mail.
- 7.2** Als gevolg van de technische structuur van het Internet kan XLBASE geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van Eindgebruiker en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 64Kb/s), dan betreft het steeds uitsluitend de bandbreedte van de Verbinding.
- 7.3** XLBASE zal zich inspannen om de gegevens die Contractant op de computersystemen van XLBASE opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens, naast Contractant, uitsluitend de systeembeheerder(s) van XLBASE toegang heeft (hebben). Contractant heeft het recht kopieën van de door hem op de computersystemen van XLBASE opgeslagen gegevens op te vragen bij XLBASE. XLBASE is gerechtigd om voor deze service een vergoeding ter zake administratiekosten aan Contractant in rekening te brengen. XLBASE zal de gegevens slechts gedurende beperkte tijd op haar computersystemen opslaan. XLBASE zal de toepasselijke wetgeving met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer in acht nemen.

### **Artikel 8 Verplichtingen van Contractant**

- 8.1** De Contractant neemt jegens XLBASE de nodige zorgvuldigheid in acht en verplicht zich daarbij rekening te houden met de belangen van XLBASE. De Contractant mag van de Dienst(en) van XLBASE geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik (laten) maken, waaronder mede begrepen gebruik dat strijdig is met wet- en regelgeving, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor XLBASE of haar reputatie.
- 8.2** Contractant verplicht zich in dat verband er onder meer voor zorg te dragen dat Eindgebruiker de Dienst(en) slechts zal gebruiken in overeenstemming met Acceptable Use Policies, dat Eindgebruiker door het gebruik van de Dienst(en) geen rechten van derden zal schenden, zich ten opzichte van derden niet onwelvoeglijk of in strijd met de goede zeden of openbare orde zal gedragen en geen schade aan derden zal toebrengen. In het bijzonder verplicht Contractant zich ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruiker(s):

## Aanvullen Algemene Voorwaarden met betrekking tot Cloud services

Gedeponeerd bij de KVK te Breda op 15 juni 2015

- a. de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
- b. niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
- c. zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;
- d. zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;
- e. geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met al dan niet het oogmerk computerprogramma's of data van derden schade toe te brengen;
- f. niet zodanig gebruik maken van de Dienst(en) dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt.

**8.3** Onverminderd haar overige rechten, behoudt XLBASE zich het recht voor haar verplichtingen jegens Contractant op te schorten, onder meer door Contractant met onmiddellijke ingang de toegang tot de Dienst(en) te ontzeggen, indien Eindgebruiker handelt in strijd met het in artikel 8.2 bepaalde of indien het handelen van Contractant dit rechtvaardigt. XLBASE zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Contractant vrijwaart XLBASE tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door Contractant of Eindgebruiker in strijd met het in artikel 8. bepaalde.

**8.4** Indien Eindgebruiker voornemens is te verhuizen, deelt Contractant XLBASE zo spoedig mogelijk het nieuwe adres mede. Indien de Dienst niet beschikbaar is op het nieuwe adres van Eindgebruiker blijft Contractant de ingevolge de overeenkomst te betalen vergoedingen verschuldigd tot dat de Overeenkomst is geëindigd in overeenstemming met artikel 6.

### Artikel 9 Service Levels

**9.1** XLBASE voorziet tijdens Kantooruren, dat wil zeggen maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur, in een supportfunctie voor de Contractant, in de zin van het telefonisch beantwoorden van een Supportmelding alsmede technische vragen over het gebruik en het functioneren van het Systeem.

**9.2** In geval van een calamiteit of storing is het ook mogelijk support te krijgen buiten kantooortijden (24x7).

**9.3** De service levels zijn op jaarbasis. De meetperiode is 1 jaar ingaande het eerste volle kwartaal na installatie. Onder een vol kwartaal wordt verstaan een kwartaal met als ingangsdatum 1-1, 1-4, 1-7 of 1-10.

**9.4** Vooraf aangekondigde onderhoudswerken beïnvloeden de service garanties niet.

**9.5** Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen die de continuïteit en/of veiligheid van de Dienst of andere Diensten van XLBASE in gevaar brengen. In een dergelijke situatie wordt Contractant zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Onbeschikbaarheid tijdens noodonderhoud telt mee in de SLA berekening.

**9.6** Als een Dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de Dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt.

**9.7** De uptime van onze diensten wordt berekend aan de hand van volgende formule:

$$B: = (Nt-Dt)/Nt \times 100\%$$

Nt: = Periode van verwachte beschikbaarheid

Dt: = Periode van downtime

**9.8** (Ver)storingen aan applicaties van derden door contractant zelf ingebracht tellen niet mee in de berekening van de SLA.

**9.9** Voor de applicaties van derden die op XLBASE Cloud services zijn geïnstalleerd is per contractant 30 minuten helpdesk/support arbeid per maand opgenomen. Additionele arbeid wordt op basis van nacalculatie berekend.

**9.10** XLBASE geeft een up-time garantie van 99,8% op de XLBASE cloud services.

## Aanvullen Algemene Voorwaarden met betrekking tot Cloud services

Gedeponeerd bij de KVK te Breda op 15 juni 2015

### Artikel 10 Compensatie

- 10.1** Indien de SLA norm niet gehaald wordt kan een maximale compensatie van 4% van de factuur-waarde van de dienst berekend over een jaar gecrediteerd worden.
- 10.2** Contractant kan maximaal 50% per jaar opeisen van de jaarlijks terugkerende factuurprijzen van abonnements- en SLA gelden. In geen geval zal XLBASE meer dan 50% per jaar van jaarlijkse, op dat moment afgenomen en gefactureerde diensten, vergoeden aan Contractant.
- 10.3** Alle claims met betrekking tot de door XLBASE gegeven SLA garanties dienen binnen tien (10) werkdagen na het voordoen van de tekortkoming per aangetekend schrijven kenbaar gemaakt zijn op volgend adres: XLBASE, Jacob Jordaensstraat 4, 4625 BX Bergen op Zoom.

### Artikel 11 Betaling

- 11.1** XLBASE brengt de door Contractant verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De betaling zal plaatsvinden op de door XLBASE aangegeven bank- of girorekening en geschiedt middels automatische incasso. Voor iedere factuur geldt een betalingstermijn van 8 dagen na dagtekening van de factuur, tenzij anders op de factuur staat vermeld.
- 11.2** Het stopzetten van de incassomogelijkheid voor XLBASE op de betaalrekening van Contractant zal door XLBASE worden beschouwd als een eenzijdige schadeplichtige opzegging van de overeenkomst door de Contractant.
- 11.3** Wijzigingen van bank- of gironummer dienen door Contractant tijdig schriftelijk aan XLBASE te worden doorgegeven.

### Artikel 12 Zekerheid

- 12.1** Indien op grond van een tekortkoming door Contractant van zijn betalingsverplichtingen twijfel kan bestaan of Contractant aan zijn verplichtingen zal voldoen, heeft XLBASE het recht een zekerheidsstelling te vragen. De Contractant zal aan een dergelijk verzoek binnen twee weken gevolg moeten geven.

### Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1** Iedere aansprakelijkheid voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het onder de verzekering toepasselijke eigen risico van XLBASE. In geval de aansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, gelden de bepalingen ex artikel 10 van de Algemene FENIT Voorwaarden 2003.
- 13.2** Contractant vrijwaart XLBASE tegen alle aanspraken van derden die op enige wijze samenhangen met de door XLBASE geleverde Dienst(en), tenzij bedoelde aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van de zijde van XLBASE.

### Artikel 14 Geschillen en kosten

- 14.1** Bij eventuele geschillen komen de kosten van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke maatregelen, welke XLBASE voor het geldend maken van haar rechten ingevolge de Overeenkomst nuttig of noodzakelijk mocht achten, voor rekening van de Contractant.
- 14.2** Alle geschillen voortvloeiende uit de Overeenkomst zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam. Aanspraken tot schadevergoeding door Contractant vervallen indien deze niet binnen een jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt. Indien XLBASE als eisende partij optreedt, heeft zij de optie het geschil aanhangig te maken bij een zonder dit beding bevoegde rechter.

## Aanvullen Algemene Voorwaarden met betrekking tot Cloud services

Gedeponeerd bij de KVK te Breda op 15 juni 2015

### Artikel 15 Slotbepalingen

- 15.1** Geheel of gedeeltelijke vernietiging van één of meerdere van de hiervoor genoemde bepalingen, laat de geldigheid en de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
- 15.2** Indien enige bepaling uit de Overeenkomst of deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt of nietig is, zal deze bepaling door XLBASE worden vervangen door een geldige bepaling, welke de strekking van de Overeenkomst en de geheel of gedeeltelijk (ver)nietig(d)e bepaling zoveel mogelijk benadert.
- 15.3** De kopjes boven de artikelen in deze voorwaarden zijn slechts bedoeld voor het gemak van de lezer. Aan de titels kunnen geen rechten worden ontleend.