

# Algemene Voorwaarden Proxsys





# Algemene Voorwaarden Proxsys B.V.

**Versie** 2023-1

**Datum:** 1 oktober 2023

Dit zijn de algemene voorwaarden van Proxsys B.V. gevestigd op de Spijksedijk 16 te Gorinchem, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 11051004. (hierna aangeduid als “**Proxsys**”).

## **Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden worden voor de hiernavolgende termen de navolgende betekenis gebruikt:

- 1.1. **Account:** het persoonlijke account van Opdrachtgever dan wel Eindgebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige voorwaarden.
- 1.3. **Apparatuur:** alle hardware die Proxsys op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever dient te leveren.
- 1.4. **Dienst(en):** alle diensten die Proxsys op grond van de Overeenkomst en een eventueel daarop van toepassing zijnde dienstenbeschrijving aan Opdrachtgever dient te leveren.
- 1.5. **Dossier Afspraken en Procedures:** het tussen Partijen gesloten dossier afspraken en procedures dat operationele werkafspraken beschrijft.
- 1.6. **Eindgebruiker:** de natuurlijke persoon die de Dienst gebruikt.
- 1.7. **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.8. **Klantdata:** alle door Opdrachtgever of zijn Eindgebruikers op de systemen van de Dienst opgeslagen data.
- 1.9. **Materialen:** alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, Apparatuur en/of andere materialen zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, configuraties, enz.
- 1.10. **Partij(en):** Proxsys en Opdrachtgever tezamen of afzonderlijk.
- 1.11. **Prestatie:** Diensten en Apparatuur afzonderlijk of tezamen.

**Versie** 2023-1

**Datum:** 1 oktober 2023

**Vertrouwelijkheid:** extern



- 1.12. **Proxsys:** Proxsys B.V. gevestigd op de Spijksedijk 16 te Gorinchem, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 11051004.
- 1.13. **Offerte:** een Schriftelijk aanbod van Proxsys.
- 1.14. **Onderhoud:** de door Proxsys ter voorkoming van Gebreken noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de Apparatuur dan wel het opheffen van Gebreken aan de Apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de Apparatuur ten gevolge van natuurlijke slijtage en door eigen Gebreken aan de Apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen.
- 1.15. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Proxsys de Overeenkomst sluit.
- 1.16. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst, zowel Schriftelijk als mondeling gesloten, tussen Proxsys en Opdrachtgever op grond waarvan Proxsys de Prestatie zal (doen) leveren aan Opdrachtgever en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.17. **Schriftelijk:** communicatie op schrift gesteld, alsmede communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud van de e-mail voldoende vaststaat.
- 1.18. **Service Level Agreement:** de separaat afgesloten service level agreement tussen Partijen waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Dienst is opgenomen.
- 1.19. **Gebrek:** het (gedeeltelijk) disfunctioneren, defect, of falen van de Apparatuur dat leidt tot het niet voldoen aan de tussen Partijen overeengekomen of redelijkerwijs te verwachten prestaties of functionaliteiten. Van een gebrek is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 1.20. **Vertrouwelijke Informatie:** niet- publieke informatie die gerelateerd is aan een of beide Partijen en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
- 1.21. **Verwerkersovereenkomst:** de tussen Partijen gesloten verwerkersovereenkomst waarin nadere afspraken worden gemaakt over de omgang met persoonsgegevens.



## **Artikel 2. Toepasselijkheid, interpretatie en totstandkoming Overeenkomst**

- 2.1. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing voor elke aanbieding, Offerte, rechtsbetrekking en elke Overeenkomst die Proxsys met Opdrachtgever sluit in het kader van de Prestatie. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.
- 2.2. De door Proxsys gemaakte Offertes zijn geldig voor de duur van 14 dagen, tenzij anders aangegeven. Proxsys is slechts aan de Offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever Schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Proxsys opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Proxsys zijn Offerte baseert.
- 2.3. De Overeenkomst komt tot stand door de Schriftelijke aanvaarding van de Offerte door Opdrachtgever. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de Offerte opgenomen aanbod is Proxsys daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Proxsys anders aangeeft.
- 2.4. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of de aanbieding, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Proxsys Prestaties levert die binnen de omschrijving van de Offerte of de aanbieding vallen, dan wordt de Offerte of de aanbieding als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Proxsys verzoekt een Prestatie te verrichten zonder een Offerte af te wachten.
- 2.5. Een door Proxsys samengestelde voorlopige prijsopgave is enkel bedoeld ter indicatie van de prijs en verplicht Proxsys niet tot het leveren van Prestaties volgens de prijzen die zijn opgenomen in de voorlopige prijsopgave.
- 2.6. De toepasselijkheid van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 2.7. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.8. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.



- 2.9. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende hoofdstukken in deze Algemene Voorwaarden, hebben de Prestatie-specifieke hoofdstukken voorrang boven het in onderhavig hoofdstuk bepaalde.
- 2.10. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde, waarbij het eerdergenoemde document voor gaat op het later genoemde document:
- a. aanvullende en/of afwijkende Schriftelijke en ondertekende afspraken (anders dan de documenten die reeds zijn opgenomen in deze rangorde);
  - b. een Overeenkomst;
  - c. een eventuele dienstenbeschrijving;
  - d. (geaccordeerde) Offerte;
  - e. een eventuele verwerkersovereenkomst;
  - f. een eventuele Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedures;
  - g. Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst**

- 3.1. Proxsys zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Door Proxsys bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen. Indien Proxsys een termijn verwacht te overschrijden, zullen Partijen in onderling overleg treden over de planning.
- 3.2. Proxsys heeft het recht om zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.3. Proxsys is niet gehouden aan gemaakte (prijs)afspraken en/of niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, indien Proxsys is uit gegaan van de door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 3.4. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Proxsys de uitvoering van een volgende fase opschorten tot dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.5. Opdrachtgever dient, in geval van oplevering in fasen, binnen veertien (14) dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed- of af te keuren. Indien in ieder geval een van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van "(op)geleverd":
- a. gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever;
  - b. een schriftelijk akkoord van Opdrachtgever;



c. het niet afkeuren door Opdrachtgever van de Prestatie binnen een periode van veertien (14) werkdagen van het opgeleverde en het niet aanvragen van een revisieronde.

- 3.6. Indien de uitvoering van een opdracht onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst en de opdracht is verleend met oog op de uitvoering van die opdracht door een bepaalde persoon, dan mag Proxsys de opdracht onder zijn verantwoordelijkheid ook laten uitvoeren door een andere persoon.
- 3.7. Alleen als Partijen dat Schriftelijk uitdrukkelijk overeenkomen is Proxsys gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Proxsys is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de Prestatie wijzigen of aanvullen. Indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform het reguliere uurtarief van Proxsys.
- 3.8. Voor zover de Dienst van Proxsys (mede) bestaat uit het verzorgen van een opleiding of training en het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Proxsys aanleiding geeft, is Proxsys gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met een of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Partijen zullen in onderling overleg afstemmen op welke locatie de opleidingen, trainingen en cursussen zullen plaatsvinden.

#### **Artikel 4. Medewerking door Opdrachtgever**

- 4.1. Opdrachtgever verleent Proxsys steeds tijdig alle voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst wenselijke en benodigde gegevens, inlichtingen en medewerking.
- 4.2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het eigen beheer, gebruik en de toepassing van de Diensten, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.
- 4.3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle programmatuur, materialen of gegevens, waarvan Proxsys aangeeft dat deze nodig zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Proxsys ter beschikking worden gesteld. De aan Proxsys ter beschikking gestelde programmatuur, materialen of gegevens, dienen te voldoen aan eventuele door Proxsys kenbaar gemaakte noodzakelijke specificaties. Indien Opdrachtgever het bepaalde uit dit lid gedeeltelijk of niet nakomt en dit het nakomen van (een gedeelte van) de Overeenkomst door Proxsys bemoeilijkt, dan heeft Proxsys het recht om zijn verplichtingen op te schorten. Deze opschorting kan tot gevolg hebben dat de tussen Partijen overeengekomen planning niet wordt gehaald, waarvoor Proxsys in geen geval aansprakelijk kan worden gehouden.



- 4.4. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel aantoonbaar beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 4.5. Ingeval medewerkers van Proxsys werkzaamheden verrichten op de locatie van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals bijvoorbeeld een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, en de benodigde toegang geven tot alle locaties waar Proxsys de Dienst dient uit te voeren.
- 4.6. Opdrachtgever vrijwaart Proxsys voor aanspraken van derden, medewerkers van Proxsys daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever.

## **Artikel 5. Support**

- 5.1. Als onderdeel van de Diensten kan Proxsys support leveren. De nadere invulling van deze support is opgenomen in een Service Level Agreement die Partijen overeenkomen. Bij gebreke van een door Partijen overeengekomen Service Level Agreement kan Proxsys op verzoek van Opdrachtgever support leveren. Proxsys zal dan support leveren op basis van best effort. Proxsys biedt geen garanties over de reactietijden of mate van support, tenzij anders overeengekomen in de Service Level Agreement. Proxsys is gerechtigd de redelijke kosten op basis van nacalculatie bij Opdrachtgever in rekening te brengen tegen het gebruikelijke uurtarief van Proxsys.

## **Artikel 6. Beschikbaarheid**

- 6.1. Proxsys zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Proxsys opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover alleen garanties indien dit is overeengekomen in de Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
- 6.2. Proxsys zal zich inspannen om de door haar geleverde Diensten up-to-date te houden. Proxsys is hierbij echter mede afhankelijk van haar leverancier(s). Proxsys is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 6.3. Proxsys zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Proxsys. Proxsys kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn.



- 6.4. Proxsys heeft een inspanningsverplichting om problemen/gebreken in de Dienst te verhelpen, maar Proxsys geeft hierover geen garanties.

## **Artikel 7. Account en gebruiksregels**

- 7.1. Om gebruik te kunnen maken van (delen van) de Dienst, heeft Opdrachtgever een Account nodig. Proxsys kan, op aanvraag, aan Opdrachtgever logingegevens voor een beheeraccount ter beschikking stellen, waarmee Opdrachtgever zelf Accounts voor Eindgebruikers kan aanmaken.
- 7.2. Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon. Opdrachtgever en/of Eindgebruiker moeten de logingegevens geheimhouden.
- 7.3. Met het oog op de totstandbrenging van gezamenlijk beheer, zal Proxsys in overleg met de Opdrachtgever afspraken maken met betrekking tot het beheerproces van de Accounts. Hierbij zal Proxsys rekening houden met de wensen van de Opdrachtgever, waaronder het vermijden van volledige 'administrator' rechten en het behouden van de bestaande gelaagde structuur. Partijen kunnen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) met Opdrachtgever afspraken maken over welke personen, welke handelingen, op welk tijdstip en op welke locatie toegang verkrijgen tot het beheerproces.
- 7.4. Het gebruik van Accounts door de Opdrachtgever en/of Eindgebruikers valt onder de verantwoordelijkheid van en is voor risico van Opdrachtgever. Proxsys mag ervan uitgaan dat alles wat gebeurt vanaf de Accounts onder leiding en toezicht van Opdrachtgever gebeurt.
- 7.5. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Opdrachtgever direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Ook zal Opdrachtgever direct melding maken bij Proxsys, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.
- 7.6. Opdrachtgever garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
- a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
  - b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;





- c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
- d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
- e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
- f. kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden.

7.7. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan om via de Diensten (ongevraagde) commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

7.8. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Proxsys of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Proxsys, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Proxsys, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Indien Proxsys als gevolg van het niet-nakomen door Opdrachtgever van het bepaalde uit dit artikel (herstel)werkzaamheden moet verrichten, dan is Proxsys gerechtigd om zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever deze werkzaamheden te verrichten en de redelijke kosten hiervan in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

7.9. Indien naar het oordeel van Proxsys hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Proxsys of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service- aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Proxsys gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Proxsys mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

## **Artikel 8. Notice-and-takedown**

8.1. Indien Proxsys van oordeel is dat middels de Diensten onrechtmatige Materialen worden opgeslagen of verspreid, of anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, mag Proxsys de betreffende Materialen verwijderen, zonder daarbij een back-up



te hoeven maken. Proxsys zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken en zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.

- 8.2. Proxsys is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, mits:
- a. het voldoende aannemelijk is dat de Materialen, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk zijn;
  - b. de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
  - c. het aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen; en
  - d. de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.
- 8.3. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare Materialen, dan is Proxsys gerechtigd hiervan aangifte te doen. Proxsys kan hierbij de gegevens en alle relevante informatie over Opdrachtgever en derden (waaronder klanten van Opdrachtgever) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Proxsys verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 8.4. Proxsys zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Opdrachtgever of diens klanten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de gegevens dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
- 8.5. Opdrachtgever vrijwaart en zal Proxsys schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de gegevens die door Opdrachtgever, de klanten van Opdrachtgever en/of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via de Dienst.

## **Artikel 9. Meerwerk en maatwerk**

- 9.1. Indien Opdrachtgever verzoekt om aanvullende werkzaamheden, Diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Proxsys een Offerte doen. Proxsys zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van de Offerte door Opdrachtgever.
- 9.2. Voor meerwerk waarvan Proxsys kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Opdrachtgever,



heeft Proxsys geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van Proxsys dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen ook in rekening worden gebracht.

- 9.3. Opdrachtgever kan op ieder moment een verzoek doen tot maatwerk bij Proxsys. Alle werkzaamheden met betrekking tot maatwerk gelden als meerwerk zoals in dit artikel verder uitgewerkt.
- 9.4. Proxsys heeft het recht om het verzoek tot meerwerk of maatwerk te weigeren.
- 9.5. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, en het al dan niet uitvoeren van dit meerwerk door Proxsys is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

## **Artikel 10. Prijs en betaling**

- 10.1. Proxsys is gerechtigd elk moment de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een Schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor Prestaties die, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste twee maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 10.2. Proxsys is gerechtigd de prijzen jaarlijks aan de hand van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- 10.3. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Proxsys tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleveranciers stijgen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- 10.4. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Proxsys kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven anders dan bedoeld in artikel 10.2 of 10.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig na kennisgeving de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen vóór de in de kennisgeving van Proxsys genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
- 10.5. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
- 10.6. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.



- 10.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. Proxsys zal over het openstaande bedrag de wettelijke rente in rekening mogen brengen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat koper in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 10.8. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de openstaande bedragen (volledig) te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag, vermeerderd met incassokosten, tevens gehouden is tot vergoeding van alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen.
- 10.9. Proxsys heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Proxsys kan, zonder daardoor in verzuim te zijn, een aanbod tot betaling weigeren, indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Proxsys kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.
- 10.10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de koper zijn de vorderingen van Proxsys op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 10.11. Proxsys is gerechtigd de vorderingen van Opdrachtgever op Proxsys te verrekenen met de vorderingen, uit welke hoofde dan ook, van Proxsys op Opdrachtgever.

## **Artikel 11. Geheimhouding**

- 11.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
- 11.2. De ontvangende Partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen Vertrouwelijke Informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 11.3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Proxsys gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en Proxsys zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Proxsys niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.



## **Artikel 12. Intellectuele Eigendomsrechten**

- 12.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op Materialen berusten uitsluitend bij Proxsys of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in de Overeenkomst uitdrukkelijk worden toegekend.
- 12.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 12.3. Het is Proxsys toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Diensten. Indien Proxsys door middel van technische bescherming deze heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 12.4. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Proxsys van Apparatuur, programmatuur of materialen die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt en Opdrachtgever zal Proxsys vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 12.5. Opdrachtgever vrijwaart Proxsys voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt voor Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Proxsys toerekenbaar zijn.
- 12.6. Proxsys behoudt het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen Vertrouwelijke Informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 13. Opschorting en beëindiging**

- 13.1. Proxsys is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten, indien:
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
  - b. na het sluiten van de Overeenkomst Proxsys ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt; of Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 13.2. Aan Opdrachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien Proxsys, na een tijdige, deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de



tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.

- 13.3. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan door Opdrachtgever na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door Schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging door Opdrachtgever een termijn van 3 maanden in acht te worden genomen. Proxsys mag de Overeenkomst te allen tijde beëindiging met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Proxsys zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.4. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd door Proxsys, zal Proxsys tot het einde van de Overeenkomst, voor zover redelijk, medewerking verlenen aan Opdrachtgever voor de overdracht van de werkzaamheden naar een andere dienstverlener.
- 13.5. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Proxsys extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 13.6. Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk beëindigen indien de andere Partij -al dan niet voorlopig-surseance van betaling wordt verleend, indien de andere Partij failliet wordt verklaard, er beslag is gelegd op een (een deel van) de onderneming van de andere Partij of indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of ontbonden. Proxsys is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 13.7. Vorderingen van Proxsys op Opdrachtgever worden op het moment van beëindiging van de Overeenkomst direct opeisbaar.
- 13.8. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

- 14.1. De totale aansprakelijkheid van Proxsys voor schade of enige andere claims als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of op enige andere grond, is beperkt tot uitsluitend de vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 12 maanden, wordt de aansprakelijkheid gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw)



bedongen voor de laatste 12 kalendermaanden. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro).

14.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Proxsys op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- b. eventuele redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden;
- d. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade") van Opdrachtgever; en
- e. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Proxsys er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen.

14.3. Buiten de in de vorige twee leden genoemde gevallen rust op Proxsys geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding. De in de Overeenkomst genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Proxsys.

14.4. De aansprakelijkheid van Proxsys wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Proxsys na ontstaan van de schade onmiddellijk en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Proxsys 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 Proxsys in staat is adequaat te reageren.

14.5. Opdrachtgever vrijwaart Proxsys voor alle claims en aanspraken van derden (i) als gevolg van een gebrek in een product of systeem die is ontstaan door Opdrachtgever aangeleverde materialen; en (ii) wegens gebruik van de Prestatie in strijd met de Overeenkomst Bij export van Apparatuur, onderdelen of programmatuur door Opdrachtgever, is de relevante wet- en regelgeving omtrent export van toepassing. Opdrachtgever zal Proxsys vrijwaren voor alle



aanspraken van derden die verband houden met door Opdrachtgever begane overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## **Artikel 15. Overmacht**

- 15.1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Van overmacht is in ieder geval, maar niet beperkt tot, sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- 15.2. Onder overmacht aan de zijde van Proxsys wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Proxsys, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Proxsys zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Proxsys is voorgeschreven.
- 15.3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar verder iets verschuldigd zullen zijn.

## **Artikel 16. Klachten**

- 16.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Opdrachtgever onverwijld na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd te worden gemeld aan Proxsys. De klachtmelding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht te bevatten, zodat Proxsys in staat is adequaat te reageren.
- 16.2. Indien een klacht ter beoordeling van Proxsys gegrond is, zal Proxsys zich inspannen om de fout weg te nemen dan wel te herstellen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever Schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

## **Artikel 17. Continuïteit en exit**

- 17.1. Partijen kunnen een regeling overeenkomen ten behoeve van de continuïteit van de Diensten die door Proxsys worden geleverd in een Service Level Agreement. Opdrachtgever zal hiervoor een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn.
- 17.2. Indien de Overeenkomst op geldige wijze wordt opgezegd en deze opzegging in overeenstemming is met de voorwaarden van de Overeenkomst, zal Proxsys op verzoek





van de Opdrachtgever, indien het verzoek vóór of tijdens de beëindiging is ingediend, zich inspannen om medewerking te verlenen aan de overdracht van gegevens naar een andere dienstverlener. Het vermogen om dit te doen, zal echter altijd beperkt zijn tot de mogelijkheden die Proxsys ter beschikking stelt.

- 17.3. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal Proxsys haar op dat moment geldende uurtarief voor Opdrachtgever hanteren. Alle overige kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen tevens voor rekening van Opdrachtgever.

## **Artikel 18. Wijzigingen**

- 18.1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Diensten te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Proxsys heeft het recht om een door Opdrachtgever verzochte wijziging te weigeren, maar zal dit niet op onredelijke gronden doen.
- 18.2. Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Proxsys zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen.
- 18.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Proxsys Opdrachtgever hierover inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Proxsys daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 18.4. In afwijking van lid 1 zal Proxsys geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van aan Proxsys toerekenbare omstandigheden.
- 18.5. Proxsys behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging.
- 18.6. Indien Opdrachtgever de in het vorige lid bedoelde wijziging(en) niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever de Overeenkomst Schriftelijk en gemotiveerd opzeggen. Voorgaande op voorwaarde dat de mededeling daartoe door Proxsys is ontvangen vóór de datum waarop de wijziging ingaat.
- 18.7. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen op grond van de wet kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en vormen nooit een grond voor de opzegging zoals bedoeld in het vorige lid.



## **Artikel 19. Toepasselijk recht en geschillen**

- 19.1. Op elk aanbod, Overeenkomst en rechtsverhouding tussen Proxsys en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 19.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin Proxsys gevestigd is, met dien verstande dat Proxsys gerechtigd is het geschil tevens voor te leggen aan de op andere gronden bevoegde rechter, en Partijen voorafgaand getracht hebben in onderling overleg een oplossing te vinden voor de aanleiding tot het geschil.
- 19.3. Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen Partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Dit artikel laat de reguliere verjaringstermijn van de vorderingen van Proxsys onverlet.

## **Artikel 20. Privacy en vertrouwelijkheid**

- 20.1. Bij het gebruik van de Diensten kunnen door Proxsys in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens worden verwerkt. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om over deze verwerking van persoonsgegevens te informeren bij betrokkenen en staat ervoor in dat voor de aan Proxsys verstrekte opdracht tot verwerking van (persoons)gegevens een wettelijke grondslag bestaat.
- 20.2. Indien Proxsys bij de uitvoering van de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens worden verwerkt, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst over de verwerking en beveiliging van deze persoonsgegevens.



# Module A: KOOP VAN APPARATUUR

Naast de Algemene bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, zijn de in dit hoofdstuk “Koop van Apparatuur” vermelde bepalingen van toepassing indien Proxsys apparatuur of software aan Opdrachtgever verkoopt.

## **Artikel 21. Aflevering en installatie**

- 21.1. Levering geschiedt op de Schriftelijk overeengekomen plaats en wijze tegen de overeengekomen tarieven.
- 21.2. Proxsys spant zich in Opdrachtgever tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop Proxsys voornemens is de Apparatuur af te leveren.
- 21.3. De Apparatuur zal door Proxsys verpakt worden voor levering volgens de bij Proxsys geldende maatstaven. Indien Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor rekening van Opdrachtgever zijn.
- 21.4. Proxsys zal de Apparatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen door aflevering dan wel, indien een door Proxsys uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de Apparatuur bij Opdrachtgever. De Apparatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Proxsys uit te voeren installatie Schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.
- 21.5. Opdrachtgever dient de geleverde Apparatuur zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 7 dagen na aflevering te controleren op eventuele beschadigingen of andere gebreken. Indien Opdrachtgever beschadigingen of andere gebreken vaststelt, dient Opdrachtgever dit onverwijld en Schriftelijk bij Proxsys te melden. Opdrachtgever dient bij de melding voldoende te motiveren welke beschadigingen of gebreken er zijn en dient voldoende bewijs aan Proxsys mee te sturen om de gegrondheid van de melding te beoordelen.
- 21.6. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het vorige lid bedoelde termijn een beschadiging of gebrek aan Proxsys meldt, wordt de Apparatuur geacht zonder beschadigingen en gebreken te zijn afgeleverd.
- 21.7. Opdrachtgever zal de bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Proxsys geleverde producten verwerken op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart Proxsys voor aanspraken van derden wegens het niet naleven van dergelijke voorschriften.



21.8. Proxsys zal zorgdragen voor het installeren of laten installeren van de Apparatuur indien dit Schriftelijk is overeengekomen.

## **Artikel 22. Eigendomsvoorbehoud en retentie**

22.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde Apparatuur en andere zaken blijven eigendom van Proxsys, totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de opdracht geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden.

22.2. Proxsys kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen, gegenereerde of te leveren zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Proxsys onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Proxsys verschuldigde bedragen betaald heeft.

22.3. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken en rechten te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

22.4. Indien derden beslag willen leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen, is Opdrachtgever verplicht Proxsys direct daarvan op de hoogte te stellen.

22.5. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

22.6. Opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen (brand, ontploffings- en water)schade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek van Proxsys ter inzage te geven.

22.7. Voor het geval dat Proxsys zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever een onvoorwaardelijk en niet- herroepbare toestemming aan Proxsys en door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Proxsys zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

22.8. Indien Proxsys aan Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld, is Opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen na het einde van de Overeenkomst, in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en in oorspronkelijke staat volledig te retourneren. Opdrachtgever draagt de kosten voor het retourneren van deze zaken. Indien de Opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle



hieruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder kosten voor herstel of vervanging van deze zaken, voor rekening van Opdrachtgever.

### **Artikel 23. Retourzendingen**

- 23.1. Retourzendingen van Opdrachtgever worden door Proxsys zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming zijnerzijds niet geaccepteerd.
- 23.2. Het in ontvangst nemen van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Proxsys van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken rust bij Opdrachtgever totdat de retour gezonden goederen door Proxsys in ontvangst zijn genomen.
- 23.3. Eventuele met het retourneren gepaard gaande kosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor het adequaat verpakken van de goederen en dient de goederen te retourneren middels een verzekerde verzending.

### **Artikel 24. Garantie**

- 24.1. Op de door Proxsys geleverde Apparatuur rust uitsluitend de door de fabrikant gegeven garantie, tenzij in de Overeenkomst expliciet aanvullende garanties worden afgegeven. Informatie over de fabrieksgarantie is te vinden op de website van de fabrikant of importeur, dan wel in de documentatie van de fabrikant die bij de Apparatuur geleverd wordt.
- 24.2. De in het vorige lid beschreven garantie geldt niet voor beschadigingen of gebreken (1) die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik, (2) die géén verband houden met de ondeugdelijkheid van de gebruikte materialen en/of de fabricage, (3) die zijn ontstaan als gevolg van het onjuist opslaan of bewaren van de Apparatuur, of (4) die het gevolg zijn van klimatologische of andere inwerkingen, waaronder, maar niet uitsluitend bedoeld: waterschade en brandschade.
- 24.3. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van garantie zullen door Proxsys in rekening worden gebracht conform de door Proxsys gehanteerde tarieven. Proxsys zal Opdrachtgever in alle gevallen waarbij de herstelkosten meer bedragen dan € 100,00 een gespecificeerde Offerte voor herstel van de Apparatuur doen toekomen. Proxsys is gerechtigd derde partijen in te schakelen om de Apparatuur te herstellen. Proxsys is gerechtigd deze kosten voor herstel als bedoeld in dit lid door te berekenen aan Opdrachtgever



# Module B: ONDERHOUD VAN APPARATUUR

Indien Proxsys en Opdrachtgever een Overeenkomst voor Onderhoud van Apparatuur hebben gesloten zijn de in dit hoofdstuk vermelde bepalingen tevens van toepassing.

## **Artikel 25. Duur van de Overeenkomst**

- 25.1. De Overeenkomst voor Onderhoud van Apparatuur wordt aangegaan voor de duur welke is overeengekomen in de Overeenkomst, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 25.2. De duur van de Overeenkomst voor Onderhoud van Apparatuur wordt stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of Proxsys de Overeenkomst Schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## **Artikel 26. Onderhoudstijden**

- 26.1. Het Onderhoud wordt verricht tijdens de bij Proxsys geldende openingstijden op maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:30 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en door Proxsys aangegeven vrije dagen.
- 26.2. Indien Onderhoud is begonnen tijdens de in het vorige lid bedoelde 'openingstijden' en het personeel van Proxsys het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Opdrachtgever de geldende tarieven in rekening worden gebracht. Proxsys kan niet door Opdrachtgever worden verplicht om onderhoud te verrichten aan de Apparatuur.

## **Artikel 27. Verplichtingen van Proxsys**

- 27.1. Proxsys spant zich in om gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar beste vermogen Gebreken die in overeenstemming met artikel 28.2 door Opdrachtgever bij Proxsys zijn gemeld, te verhelpen.
- 27.2. Indien en zolang er zich op de locatie van de opstelling van de Apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Proxsys, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Proxsys met zich meebrengen behoudt Proxsys zich het recht voor om het Onderhoud op deze locatie zonder meer op te schorten.



- 27.3. Proxsys spant zich in om de expertise betreffende de Apparatuur actueel te houden. Proxsys zal de aan de Apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie en zal Opdrachtgever op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.
- 27.4. De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Proxsys noodzakelijk is om Gebreken te herstellen of te voorkomen. Vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Proxsys tot volledige betaling van deze onderdelen is voldaan.

#### **Artikel 28. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden**

- 28.1. Opdrachtgever zal Apparatuur van Proxsys dan wel de door Proxsys onder eigendomsvoorbehoud geleverde Apparatuur niet van de leverlocatie (laten) verplaatsen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Proxsys.
- 28.2. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een Gebrek aan de Apparatuur Proxsys daarvan in kennis stellen door middel van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de opgetreden Gebrek.
- 28.3. Op verzoek van Proxsys zal een ter zake kundige werknemer van Opdrachtgever voor raadpleging bij werkzaamheden ten aanzien van het Onderhoud aanwezig zijn.
- 28.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en draagt zorg voor alle voorzieningen (technische, ruimtelijke en telecommunicatie) die nodig zijn om de Apparatuur op zijn locatie te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

#### **Artikel 29. Tarieven en betaling**

- 29.1. Indien niet in de Overeenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de Proxsys gebruikelijke uurtarief.
- 29.2. De kosten voor (onderdelen van) Apparatuur zijn opvraagbaar bij Proxsys.



## Module C: SOFTWARE AS A SERVICE

Indien de Overeenkomst tussen Proxsys en Opdrachtgever (mede) betrekking heeft op Software as a Servicediensten zijn de in dit hoofdstuk “Software as a Service” vermelde bepalingen tevens van toepassing.

### **Artikel 30. Gebruiksrecht**

- 30.1. Proxsys verleent aan Opdrachtgever voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Dienst.
- 30.2. Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige updates van de Dienst verstaan.
- 30.3. Opdrachtgever is gerechtigd de Dienst onder het gebruiksrecht te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever. De beperkingen, waaronder mede verstaan het aantal Eindgebruikers en beschikbare functies, zijn vermeld in de Overeenkomst.

### **Artikel 31. Oplevering en implementatie**

- 31.1. Proxsys zal zich, na de totstandkoming van de Overeenkomst inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst (op) te leveren. Indien in ieder geval een van de situaties als bedoeld in artikel 3.5 van deze Algemene Voorwaarde zich voordoet, kan worden gesproken van “(op)geleverd”:
- 31.2. De implementatiewerkzaamheden worden verricht op basis van de tarieven zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 31.3. Indien bij de implementatie van de Dienst blijkt dat systemen, koppelingen, Apparatuur, programmatuur en/of de ICT- infrastructuur van Opdrachtgever, dan wel van door hem ingeschakelde derden, dienen te worden aangepast om de Dienst te kunnen implementeren, zal Proxsys hierover met Opdrachtgever in overleg treden en zullen Partijen aanvullende afspraken maken voor implementatie van de Dienst. De aanvullende kosten die in dit verband door Proxsys dienen te worden gemaakt, komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
- 31.4. Proxsys zal de inloggegevens van de Dienst toesturen of afgeven aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is er zich van bewust dat verlies van de inloggegevens kan leiden tot ongeoorloofde toegang tot de Dienst.

### **Artikel 32. Eigendom Klantdata**

- 32.1. Klantdata die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever (of diens Eindgebruikers). De zeggenschap over de Klantdata berust





zodoende te allen tijde bij Opdrachtgever (of diens Eindgebruikers). Proxsys heeft een beperkt gebruiksrecht om de Klantdata in te zetten voor de levering van de Dienst en de uitvoering van de Overeenkomst, inclusief toekomstige aspecten daarvan.

- 32.2. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar Proxsys, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft Opdrachtgever Proxsys een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Voorgaande geldt niet voor informatie die Proxsys nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.
- 32.3. Proxsys is gerechtigd de Klantdata geanonimiseerd te gebruiken ten behoeve van statistische analyses en/of benchmarking.

### **Artikel 33. Onderhoud**

- 33.1. Proxsys heeft het recht om haar Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. Proxsys spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.
- 33.2. In het geval dat Proxsys van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst – al dan niet tijdens Kantooruren – noodzakelijk is voor de goede werking en veiligheid van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. Proxsys is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.



# Module D: HOSTING- EN DATACENTERDIENSTEN

Indien de Overeenkomst tussen Proxsys en Opdrachtgever (mede) betrekking heeft op hosting- of datacenterdiensten zijn de in dit hoofdstuk “hosting- en datacenterdiensten” vermelde bepalingen tevens van toepassing.

## **Artikel 34. Algemeen**

34.1. Opdrachtgever garandeert dat hij beschikt over alle vereiste vergunningen, licenties en toestemmingen om gebruik te maken van de Diensten, en dat het gebruik daarvan in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Proxsys schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de Diensten door of namens Opdrachtgever.

## **Artikel 35. Webhosting**

- 35.1. Indien de Diensten (mede) bestaan uit webhosting (ook wel aangeduid als “shared hosting”), wordt de capaciteit en opslagruimte van de door Proxsys aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde hardware gedeeld met andere klanten van Proxsys.
- 35.2. Vanwege de gedeelde infrastructuur dient Opdrachtgever onnodige piekbelasting van de Diensten te voorkomen en dient Opdrachtgever zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere klanten die van de hardware gebruik maken ontstaat.
- 35.3. Ingeval van een excessieve belasting van de hardware door Opdrachtgever, kan Proxsys de Diensten voor Opdrachtgever tijdelijk geheel of gedeeltelijk blokkeren teneinde de kwaliteit van de dienstverlening voor andere klanten te waarborgen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade. Proxsys zal Opdrachtgever in een zodanig geval zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en met Opdrachtgever in gesprek gaan over een passende oplossing.

## **Artikel 36. App Servers**

36.1. Indien de Diensten (mede) betrekking hebben op eigen applicatie hosting, stelt Proxsys aan Opdrachtgever eigen virtuele hardware ter beschikking en wordt de opslagruimte en capaciteit van de hardware derhalve gedeeld met andere klanten van Proxsys. De hardware is en blijft eigendom van Proxsys.



- 36.2. De installatie van en het onderhoud met betrekking tot de hardware wordt verricht door Proxsys. Opdrachtgever heeft derhalve géén recht op toegang tot de serverruimte.
- 36.3. Proxsys heeft het recht om aan Opdrachtgever andere hardware toe te wijzen, mits de vervangende hardware in redelijkheid voldoet aan de eisen die voor de oorspronkelijke hardware golden. Proxsys zal in een zodanig geval vooraf met Opdrachtgever een plan-van-aanpak maken voor de geplande verhuizing, behoudens spoedeisende gevallen.

### **Artikel 37. Colocatie**

- 37.1. Indien de Diensten (mede) betrekking hebben op colocatie, stelt Proxsys aan Opdrachtgever slechts een (gedeelde) serverruimte, netwerk- en stroomvoorzieningen ter beschikking, maar verzorgt Opdrachtgever zelf de hardware.
- 37.2. Opdrachtgever heeft recht op toegang tot de serverruimte om de hardware te installeren en te onderhouden, tenzij dit op grond van de Overeenkomst door Proxsys wordt gedaan.
- 37.3. Proxsys kan de hardware van Opdrachtgever verhuizen naar een andere ruimte in het datacentrum, mits de vervangende ruimte in redelijkheid voldoet aan de eisen die ook voor de oorspronkelijke ruimte golden. Proxsys en Opdrachtgever zullen in overleg een tijdstip vastleggen voor de verhuizing, met dien verstande dat Proxsys altijd de mogelijkheid krijgt van Opdrachtgever om binnen 14 dagen na het overleg de verhuizing uit te voeren.
- 37.4. Opdrachtgever draagt de kosten die gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde verhuizing, indien de verhuizing op verzoek van Opdrachtgever geschiedt. Indien de in het vorige lid bedoelde verhuizing op verzoek van Proxsys geschiedt draagt Proxsys de kosten.
- 37.5. Opdrachtgever garandeert dat de hardware géén schade zal toebrengen aan de serverruimte, de daarin geplaatste hardware van derden of de daarin aangebrachte bekabeling, dan wel de werking daarvan zal verstoren of beïnvloeden.
- 37.6. Proxsys heeft het recht om de hardware te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien onvoorziene omstandigheden daartoe dwingen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.
- 37.7. Opdrachtgever is verplicht om de hardware voldoende te verzekeren en verzekerd te houden. Op eerste verzoek van Proxsys dient Opdrachtgever de polis te verstrekken voor de verzekering die Opdrachtgever heeft afgesloten.
- 37.8. Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst, heeft Proxsys het recht om de hardware onder zich te houden tot Opdrachtgever aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.



## **Artikel 38. Toegang tot de serverruimtes**

- 38.1. Opdrachtgever krijgt slechts toegang tot de serverruimte indien dit noodzakelijk is voor het installeren en/of onderhouden van hardware. Opdrachtgever is verplicht om bij het betreden van de serverruimte alle door Proxsys gestelde voorwaarden en redelijke instructies te volgen.
- 38.2. Toegang tot de serverruimte is uitsluitend mogelijk tijdens standaard kantooruren van Proxsys en mits Opdrachtgever haar bezoek ten minste 2 werkdagen van tevoren telefonisch bij Proxsys heeft gemeld.
- 38.3. Opdrachtgever zal de hardware alleen laten onderhouden door voldoende vakkundig en bekwaam personeel. Het is niet toegestaan om toegang tot de serverruimte te verlenen aan derden (zoals klanten van Opdrachtgever), tenzij Proxsys hiervoor Schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 38.4. Opdrachtgever zal de installatie- en onderhoudswerkzaamheden aan de hardware zo efficiënt mogelijk uitvoeren zonder hierbij overlast te veroorzaken voor Proxsys of anderen.
- 38.5. De bekabeling in de serverruimte (waaronder in ieder geval bekabeling in shared racks en onder de vloeren) zal uitsluitend worden aangebracht door Proxsys. Alleen de bekabeling in private racks wordt door Opdrachtgever verzorgd.
- 38.6. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om veranderingen aan te brengen in de serverruimte, tenzij Proxsys hier Schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Als Opdrachtgever veranderingen heeft aangebracht zonder Schriftelijke toestemming, heeft Proxsys het recht om herstel van de serverruimte te vorderen, dan wel herstel voor rekening en risico van Opdrachtgever zelf te (laten) uitvoeren.
- 38.7. Proxsys is op ieder moment gerechtigd om de serverruimte te betreden om te controleren of Opdrachtgever de hierboven beschreven voorschriften en eventuele aanvullende voorwaarden, procedures en instructies in acht neemt.
- 38.8. Bij een verhuizing van de hardware of bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever de serverruimte opleveren zoals deze bij aanvang van de Overeenkomst aan Proxsys ter beschikking is gesteld. Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst, is Proxsys in gerechtigd om Opdrachtgever de toegang tot de serverruimte te ontzeggen.