



. Algemene voorwaarden Proserve B.V.

Datum: 8 maart 2024

Versie: 1.0

Copyright 2024

Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Proserve B.V.

. Algemene voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van ProServe B.V. gevestigd aan de Oostmaaslaan 71 15e etage, 3063 AN in Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 24310353 en online te bezoeken via www.proserve.nl (hierna: “Proserve”).

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst voor de levering van diensten die wordt gesloten tussen Proserve en de natuurlijke- of rechtspersonen die de diensten afnemen (hierna: “Opdrachtgever”).

Proserve en Opdrachtgever worden hierna gezamenlijk aangeduid als “Partijen” en individueel als de “Partij”.

. Inhoud

. Algemene voorwaarden	2
1. <i>Definities</i>	4
2. <i>Algemeen</i>	5
3. <i>Totstandkoming Overeenkomst</i>	5
4. <i>Duur en beëindiging</i>	6
5. <i>Uitvoering van de Overeenkomst</i>	6
6. <i>Prijs</i>	7
7. <i>Betaling</i>	7
8. <i>Medewerking Opdrachtgever</i>	8
9. <i>Aansprakelijkheid</i>	9
10. <i>Intellectuele eigendom</i>	10
11. <i>Overmacht</i>	11
12. <i>Ontbinding en opschorting</i>	11
13. <i>Geheimhouding</i>	12
14. <i>Verwerking van persoonsgegevens</i>	13
15. <i>Wijzigen van de Algemene Voorwaarden</i>	13
16. <i>Overdracht rechten</i>	14
17. <i>Meerwerk</i>	14
18. <i>Toepasselijk recht</i>	15
19. <i>Slotbepalingen</i>	15
. Managed Services Dienst(en) Annex	16
1. <i>Definities</i>	16
2. <i>Algemeen</i>	16

3.	<i>Levering en acceptatie</i>	17
4.	<i>Account</i>	17
5.	<i>Dienst(en), niveaus en onderhoud</i>	17
6.	<i>Kosten en betalingen</i>	18
7.	<i>Gebruik</i>	18
8.	<i>Aansprakelijkheid</i>	19
9.	<i>Duur en beëindiging</i>	20
10.	<i>Slotbepaling</i>	20
. Acceptable Use Policy		21
1.	<i>Definities</i>	21
2.	<i>Algemeen</i>	21
3.	<i>Aanvaardbaar gebruik</i>	21
4.	<i>Onaanvaardbaar gebruik</i>	22
5.	<i>Netwerk</i>	22
6.	<i>Gedeelde infrastructuur</i>	23
7.	<i>Wet op de digitale dienstverlening ("DSA") maatregelen en procedure</i>	23
8.	<i>Vrijwaring</i>	24

1. Definities

Account: iedere gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever, na het invoeren van logingegevens, (bepaalde aspecten van) de Diensten kan aanvragen, beheren en configureren en tevens de configuratie(s) en de voor en door Opdrachtgever opgeslagen bestanden zelf.

Acceptable Use Policy (“AUP”): beschrijft de voorwaarden van gebruik die van toepassing zijn op elke partij die gebruik maakt van de producten en diensten van Proserve.

Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.

Aanvullende Voorwaarden: voorwaarden waaronder begrepen en voor zover van toepassing, voorwaarden van derden, een Service level Agreement en een Verwerkersovereenkomst, die gelden voor de levering van specifieke producten en/of Diensten en die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden.

Consument: Een Opdrachtgever die handelt als natuurlijk persoon, niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

Diensten: de producten en/of diensten die Proserve aan Opdrachtgever zal leveren krachtens een Overeenkomst.

Diensten Annex: bijlage bij de Overeenkomst waarin een bepaalde Dienst en de voor die Dienst geldende specifieke voorwaarden zijn beschreven.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten.

Meerwerk: het door Proserve wegens onvoorziene omstandigheden, noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, op verzoek of met instemming van Opdrachtgever verrichten van werkzaamheden of andere prestaties die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Proserve en Opdrachtgever op grond waarvan Proserve Diensten levert aan Opdrachtgever en waar deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen zoals een eventuele Service Level Agreement onlosmakelijk onderdeel van uitmaken.

Service Level Agreement: de eventuele tussen Partijen gesloten nadere overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de kwaliteit en beschikbaarheid van de geleverde Diensten, welke gekoppeld wordt aan concrete en meetbare kernprestatie-indicatoren.

Vertrouwelijke Informatie: alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende Partij moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is. De inhoud van de Overeenkomst is in ieder geval vertrouwelijk.

2. Algemeen

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van Proserve en op alle tussen Partijen gesloten Overeenkomsten. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor eventuele toekomstige offertes, aanbiedingen of Overeenkomsten waarbij deze Algemene Voorwaarden niet opnieuw aan Opdrachtgever ter hand zijn gesteld.
- 2.2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever of andere nadere afspraken tussen Proserve en Opdrachtgever die afwijken van of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn voor Proserve alleen bindend als deze door Proserve uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4. Producten en/of diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Diensten. Indien dat het geval is, gelden voor (het gebruik van) die producten en/of diensten aanvullend de (algemene) voorwaarden van de betreffende derde met terzijdestelling van de daarvan afwijkende voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden.
- 2.5. De Overeenkomst tussen Partijen bestaat uit verschillende onderdelen. In het geval van strijdigheid tussen deze onderdelen, geldt de onderstaande rangorde waarbij de eerder genoemde documenten voorrang hebben op de later genoemde documenten;
 - a Overeenkomst;
 - b SLA/Diensten Annex;
 - c Aanvullende Voorwaarden (indien van toepassing);
 - d Algemene Voorwaarden;Voor het overige gelden de documenten aanvullend op elkaar.
- 2.6. Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle eerder voor de levering van Diensten overeengekomen (algemene) voorwaarden. Dit geldt tevens voor reeds lopende Overeenkomsten.

3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. Alle offertes en aanbiedingen van Proserve zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Proserve, tenzij anders vermeld in de offerte of aanbieding.
- 3.2. Opdrachtgever staat ervoor in dat de aan Proserve verstrekte informatie correct, volledig en actueel is. Indien blijkt dat de verstrekte informatie onjuist is, heeft Proserve het recht de prijzen hierop aan te passen dan wel de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie kan van invloed zijn op de (verwachte) levertijd van de Diensten.
- 3.3. Overeenkomsten en wijzigingen daarop tussen Partijen komen tot stand door schriftelijke (waaronder begrepen per e-mail) bevestiging door Proserve van een bestelling van Opdrachtgever, dan wel op het moment dat Proserve begint met het leveren van een Dienst, of onderdelen daarvan.
- 3.4. Proserve is niet gehouden om een verzoek of aanvaarding van Opdrachtgever te accepteren. Proserve is te allen tijde bevoegd om onderhandelingen met Opdrachtgever af te breken of een aanbieding aan Opdrachtgever in te trekken zonder opgave van redenen en zonder tot enige schadevergoeding aan Opdrachtgever of enige derde gehouden te zijn of verplicht te zijn door te onderhandelen.

- 3.5. Indien Opdrachtgever een Consument is, heeft Opdrachtgever gedurende een termijn van veertien dagen, vanaf totstandkoming, de tijd om de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen schriftelijk en kosteloos te ontbinden. Diensten die op basis van de specificaties van Opdrachtgever worden vastgelegd (maatwerk) dan wel persoonlijk van aard zijn, zoals Domeinnamen (en SSL certificaten) zijn hiervan uitgesloten.
- 3.6. Om gebruik te kunnen maken van de goederen en/of Diensten van Proserve dient Opdrachtgever meerderjarig te zijn, d.w.z. ouder dan achttien (18) jaar. Door het aangaan van een overeenkomst met Proserve verklaart Opdrachtgever meerderjarig te zijn.

4. Duur en beëindiging

- 4.1. Overeenkomsten worden aangegaan voor de overeengekomen minimumduur, of indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van 12 maanden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 4.2. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Overeenkomst tijdens minimumduur, anders dan op in artikel 12 genoemde gronden, tussentijds op te zeggen, tenzij uitdrukkelijk anders door Partijen overeengekomen. Indien Opdrachtgever een Overeenkomst voor het verstrijken van de minimumduur opzegt is Proserve gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn opgezegd. Daarnaast zijn de vorderingen van Proserve op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en blijven de reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd.
- 4.3. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, kan een Overeenkomst voor bepaalde tijd tegen het einde van minimumduur (door beide Partijen) worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt de Overeenkomst vernieuwd voor de periode van 1 jaar. Indien Opdrachtgever een Consument is, heeft deze bij verlenging van rechtswege een opzegtermijn van één (1) maand.
- 4.4. Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door beide Partijen na een initiële periode van 12 maanden op ieder moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Voor Consumenten geldt dat zij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd, voor zover hier sprake van is, op elk moment kunnen opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.
- 4.5. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het leveren van bepaalde Diensten die eindigen door het volbrengen van specifieke werkzaamheden of taken (oftewel als het een “eenmalige overeenkomst” betreft), is de looptijd van de Overeenkomst gelijk aan de periode die nodig is om de betreffende Diensten te leveren.

5. Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Proserve zich inspannen om deze naar beste inzicht en vermogen na te komen. Proserve biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen en voor zover van toepassing in een daartoe bestemd onderdeel van de Overeenkomst zoals een Diensten Annex en/of Service Level Agreement (SLA).

- 5.2. De door Proserve genoemde (lever)termijnen en (oplever)data hebben een indicatief karakter, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 5.3. Proserve is niet gebonden aan (een al dan niet) uiterste (leverings)termijn of (oplever) datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden, welke zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden.
- 5.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Proserve het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

6. Prijs

- 6.1. Alle prijzen zijn in euro en exclusief omzetbelasting (btw) en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders aangegeven.
- 6.2. Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Proserve het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 6.3. Proserve is gerechtigd om gedurende de looptijd van een overeenkomst de prijzen voor haar diensten jaarlijks aan te passen.
- 6.4. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, heeft Proserve afgezien van haar jaarlijkse bevoegdheid tot prijsaanpassing zoals omschreven in artikel 6.3, tevens het recht om de gehanteerde prijzen op elk moment te verhogen. Proserve zal Opdrachtgever ten minste 1 maand van tevoren per e-mail op de hoogte stellen van prijswijzigingen.
- 6.5. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging op grond van artikel 6.4, het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de verhoogde tarieven in werking treden. Opdrachtgever heeft dit recht niet als de prijswijziging het gevolg is van:
 - a inflatie;
 - b een prijsverhoging door de Leverancier(s) van Proserve;
 - c een op Proserve rustende verplichting door of vanwege wet- en/of regelgeving; of
 - d prijswijziging in het voordeel van Opdrachtgever;De in dit lid onder a-d genoemde prijswijzigingen, mogen direct in werking treden.
- 6.6. Indien Opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van een Consument, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te beëindigen als de prijsverhoging binnen 3 maanden nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen wordt doorgevoerd. Opdrachtgever komt dit recht tot opzegging echter niet toe bij een prijsaanpassing op grond van de indexering als bedoeld in artikel 6.3.

7. Betaling

- 7.1. Proserve brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen als volgt in rekening:
 - a eenmalig verschuldigde kosten (zoals installatiekosten, activeringskosten) na totstandkoming van de overeenkomst zoals omschreven in artikel 3.3;
 - b periodiek verschuldigde bedragen worden vooraf gefactureerd en zijn verschuldigd vanaf: datum oplevering of indien dit eerder is: de datum van de feitelijke ingebruikname van de Dienst;
 - c aanvullende Diensten, gebruikskosten en op tijd en materiaal gebaseerde bedragen worden maandelijks achteraf gefactureerd;

- d indien een project in fasen wordt geleverd, is Proserve gerechtigd vooraf in delen, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Proserve).
- 7.2. De factuur dient binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn.
- 7.3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever in verzuim zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Proserve gerechtigd tot de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente) en tot redelijke vergoeding van (buiten) gerechtelijke kosten en incassokosten.
- 7.4. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Proserve zonder enige ingebrekestelling gerechtigd, naast opschorting van Diensten, geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van Proserve op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- 7.5. Het recht van Opdrachtgever, die niet handelt in de hoedanigheid van een Consument, op verrekening is uitgesloten.
- 7.6. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of wordt ontbonden.

8. Medewerking Opdrachtgever

- 8.1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zorg voor dat alle informatie en materialen waarvan Proserve aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze nodig, nuttig of wenselijk zijn, tijdig en kosteloos aan Proserve beschikbaar worden gesteld.
- 8.2. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en (hulp) middelen, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt aan Proserve of als Opdrachtgever anderszins tekort schiet in zijn verplichtingen, heeft Proserve het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat Opdrachtgever de tekortkomingen heeft verholpen.
- 8.3. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.
- 8.4. Indien Proserve in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden uitvoert ten kantore van Opdrachtgever, of op een andere door hem aangewezen locatie, zal Opdrachtgever aan Proserve alle redelijke ondersteuning en faciliteiten beschikbaar stellen die nodig zijn voor de levering van de Diensten, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
- 8.5. Indien Opdrachtgever voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Opdrachtgever garandeert ten opzichte van Proserve dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.
- 8.6. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Proserve te verlenen diensten. Opdrachtgever zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste

instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. De totale aansprakelijkheid van Proserve wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst of uit welke hoofde dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Proserve, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een vergoeding van directe schade gelijk aan het laagste bedrag van:
- a de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), waarbij indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, de voor de overeenkomst bedongen prijs wordt gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar, en
 - b € 50.000,-- (vijftigduizend Euro).
- In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade gedurende de looptijd van de Overeenkomst meer bedragen dan 100.000 euro (exclusief BTW).
- 9.2. In afwijking van artikel 9.1 zal de totale aansprakelijkheid van Proserve voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken nooit meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) per schade toebrenkende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 9.3. Aansprakelijkheid van Proserve voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde inkomsten en winst, gemiste besparingen, imagoschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, vermindering, vernietiging dan wel verlies van data, schade als gevolg van aanspraken van de afnemers en eindgebruikers van Opdrachtgever en schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Proserve voorgeschreven zaken, materialen, software of toeleveranciers is uitgesloten.
- 9.4. De in artikel 9 (lid 1 tot en met lid 3) genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Proserve.
- 9.5. Tenzij nakoming door Proserve blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Proserve wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever, Proserve onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Proserve een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt geboden, en Proserve ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Proserve in staat is adequaat te reageren.
- 9.6. Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan bij Proserve meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van 3 maanden na het ontstaan van de schade. Indien Opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van een Consument geldt een vervaltermijn van 12 maanden.
- 9.7. Opdrachtgever is jegens Proserve aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Opdrachtgever vrijwaart Proserve tegen

aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Opdrachtgever niet naleven van de Overeenkomst. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Opdrachtgever zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Opdrachtgever hebben gebruikt.

- 9.8. Aansprakelijkheid van Proserve voor tekortkomingen in producten en diensten van derden of Opdrachtgever zelf, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.
- 9.9. Opdrachtgever vrijwaart Proserve voor alle aanspraken van derden die verband houden met, of voortvloeien uit het gebruik van door Proserve geleverde Diensten en/of zaken, waaronder, maar niet beperkt tot, productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Proserve geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen. aanspraken voortvloeiende kosten, schaden en boetes vergoeden.

10. Intellectuele eigendom

- 10.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op grond van, of uit hoofde van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, producten en/of Diensten berusten uitsluitend bij Proserve, de aan haar gelieerde ondernemingen, licentiegevers of haar toeleveranciers.
- 10.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet overdraagbaar, en niet-sublicentieerbaar herroepelijk gebruiksrecht op de door Proserve aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie voor de duur van de Overeenkomst. Dit uitsluitend voor het normale en door Proserve beoogde doel. Op het gebruik zijn de bijbehorende licentievoorwaarden van toepassing.
- 10.3. Het is Opdrachtgever niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Proserve toegestaan de materialen, producten en resultaten van de Diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, verveelvoudigen, te wijzigen, te bewerken of aan een derde beschikbaar stellen behalve voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik en de Overeenkomst dat uitdrukkelijk toestaat.
- 10.4. De Opdrachtgever zal aanduidingen van Proserve of haar leveranciers ten aanzien van auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 10.5. Het is Proserve toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens materialen. Indien Proserve door middel van technische bescherming deze materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaald.
- 10.6. Proserve heeft het recht om de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Opdrachtgever te gebruiken voor promotionele doeleinden.
- 10.7. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Proserve van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), data-bestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever vrijwaart Proserve

tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde. Als Opdrachtgever een Consument is, geldt voornoemde vrijwaringsverplichting niet maar is uitsluitend Opdrachtgever zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele schade ontstaan door het in strijd handelen met dit artikel.

11. Overmacht

- 11.1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, als hij daartoe verhinderd is door overmacht.
- 11.2. Onder overmacht wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: storingen of uitvallen van internet, data, netwerk, elektriciteits- en telecommunicatie-infrastructuur en faciliteiten, wijdverbreide cyberaanvallen, cybercrime, netwerkaanvallen, (D)DoS- aanvallen, stroomstoringen, gebrekkigheid van zaken of software waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Proserve heeft voorgeschreven, binnenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, mobilisatie, oorlog, terroristische aanslagen, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toeleveringen, brand, het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte), epidemieën, pandemieën, in- en uitvoerbelemmeringen.
- 11.3. Voor zover Proserve ten tijde van het ontstaan van de overmachtssituatie al een deel van haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze alsnog kan nakomen, en aan dit gedeelte een zelfstandige waarde toekomt, heeft Proserve het recht om het nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk uit te voeren en aan Opdrachtgever te factureren.
- 11.4. In het geval van overmacht kan Proserve de uitvoering van de Overeenkomst opschorten zolang de overmachtssituatie voortduurt. Indien de overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens de andere Partij.

12. Ontbinding en opschorting

- 12.1. Beide Partijen komt de bevoegdheid tot (gehele of gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt. Een voorafgaande ingebrekestelling is echter niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt of in geval van de in artikel 12.3 genoemde gronden. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 12.2. Naast de wettelijke gronden tot ontbinding kunnen beide Partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) schriftelijk ontbinden, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien (1) de andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard, (2) aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend, of (3) de andere Partij in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 12.3. Proserve heeft het recht om de Overeenkomst met directe ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten dan wel de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of te ontbinden, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien:

- a door vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Proserve kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen condities voldoet;
 - b het aannemelijk is dat Opdrachtgever in strijd met de wet handelt of derden, het dataverkeer of het telecommunicatieverkeer hinder of overlast ondervinden van het gebruik door Opdrachtgever de Dienst;
 - c er zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Proserve kan worden gevergd;
 - d (nieuwe) wet- en regelgeving de uitvoering van de Dienst of de levering van de Producten overeenkomstig de Overeenkomst wijzigt, beperkt dan wel verbiedt;
 - e Als relevante vergunningen, licenties en/of toestemmingen ontbreken om de vaste Diensten te kunnen ontvangen en/of gebruiken of het netwerk te kunnen exploiteren.
- 12.4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, blijft Opdrachtgever de reeds gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaan making. Indien Proserve de Overeenkomst voor het verstrijken van de minimumduur ontbindt op grond van in artikel 12.1, artikel 12.2 of onder a en b van artikel 12.3 genoemde redenen, is Proserve gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn ontbonden.
- 12.5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de onder de Dienst opgeslagen data of back-ups voordat de Dienst is beëindigd. Proserve heeft het recht om direct na de datum waarop de overeenkomst om wat voor reden dan ook is beëindigd, toegang tot alle accounts die bij deze overeenkomst horen te blokkeren, te beëindigen of op te heffen en gegevens die van of voor Opdrachtgever zijn opgeslagen te wissen of ontoegankelijk te maken. Dit geldt evenzeer voor eventuele back-ups.
- 12.6. Proserve zal, indien van toepassing, in geval van een rechtsgeldige opzegging van de overeenkomst en als Opdrachtgever aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan, op verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen om de overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken.

13. Geheimhouding

- 13.1. Partijen zullen strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van de Overeenkomst met elkaar delen en leggen deze verplichting ook op aan hun werknemers en aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2. Partijen zullen geen kennisnemen van Vertrouwelijk Informatie, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of zij daartoe verplicht zijn op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zullen Partijen zich inspannen de kennisname zoveel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen hun macht ligt.
- 13.3. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en alleen tot openbaarmaking overgaan indien een wettelijke plicht of een gerechtelijk bevel van een daartoe bevoegde rechter hen daartoe gebiedt. In dat laatste geval zullen Partijen zich inspannen de kennisname zoveel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen hun macht ligt.
- 13.4. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.

14. Verwerking van persoonsgegevens

- 14.1. Indien Proserve in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als ‘verwerker’ ten behoeve van Opdrachtgever als ‘verwerkingsverantwoordelijke’ in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens verwerkt, dienen Partijen een ‘verwerkersovereenkomst’ te sluiten. Opdrachtgever zal gebruik te maken van de mogelijkheid, die Proserve hiertoe biedt, zoals het verschaffen van de standaardclausules voor verwerkingen.
- 14.2. Op Opdrachtgever rust een zelfstandige plicht tot naleving van de toepasselijke privacywet- en regelgeving. Opdrachtgever garandeert dat iedere verstrekking van (persoons)gegevens door Opdrachtgever aan Proserve rechtmatig is en dat de verwerking van deze gegevens conform de Overeenkomst niet in strijd is met enige toepasselijke privacywet- en regelgeving of inbreuk maakt op rechten van derden.
- 14.3. Opdrachtgever vrijwaart Proserve tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met niet-naleving van de toepasselijke privacywet- en regelgeving door Opdrachtgever. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Proserve in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt.
- 14.4. Opdrachtgever (indien deze een natuurlijk persoon is) heeft het recht om zijn persoonsgegevens in te zien. Indien het door ons verstrekte overzicht onjuistheden bevat, kan Opdrachtgever Proserve schriftelijk verzoeken de persoonsgegevens te wijzigen of te laten verwijderen. Als Opdrachtgever Proserve verzoekt om zijn persoonsgegevens te verwijderen en Proserve geeft hieraan (deels) gehoor, dan kan deze handeling niet meer worden teruggedraaid. Er is geen back-up beschikbaar van verwijderde gegevens.
- 14.5. Indien Proserve op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 14.6. Voor zover Proserve in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens van Opdrachtgever als natuurlijke persoon (‘betrokkene’ in de zin van de AVG) verwerkt zal deze verwerking geschieden op de wijze en voor de doeleinden zoals beschreven in de meest recente versie van het privacybeleid van Proserve (het “Privacybeleid”) dat te vinden is op de website van Proserve.

15. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden

- 15.1. Proserve heeft het recht deze Algemene Voorwaarden en de Diensten, te wijzigen of aan te vullen en zal wijzigingen minimaal 1 maand van tevoren schriftelijk bij Opdrachtgever of op de website van Proserve bekendmaken.
- 15.2. Als Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever binnen 14 dagen na de bekendmaking schriftelijk bezwaar maken. Indien Proserve besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Opdrachtgever door te voeren, kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt. Gebruik van de Diensten na deze datum geldt als acceptatie.
- 15.3. De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever of wijzigingen ten gevolge van nieuwe of

veranderde wet- of regelgeving. Dergelijke wijzigingen kunnen door Proserve eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd. Opdrachtgever heeft dan niet het recht de Overeenkomst op te zeggen.

16. Overdracht rechten

- 16.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd haar rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van Proserve.
- 16.2. Proserve kan bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst derde partijen inschakelen. Dit ontslaat Proserve echter op geen enkele wijze van zijn verplichtingen.
- 16.3. Proserve heeft het recht de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Proserve deel uitmaakt en/of aan derden. Voor zover nodig verleent Opdrachtgever hierbij daarvoor toestemming en medewerking aan Proserve.

17. Meerwerk

- 17.1. Indien Proserve op verzoek of met instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Proserve. Proserve is niet verplicht om een dergelijk verzoek in te willigen.
- 17.2. In het geval dat Proserve, door omstandigheden die ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst onbekend waren, meer werkzaamheden of andere prestaties moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden of andere prestaties dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, kan Proserve de daaruit voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen.
- 17.3. Proserve zal Opdrachtgever in het geval van Meerwerk vooraf informeren over de hiermee gepaard gaande (geschatte) kosten en zal het Meerwerk pas uitvoeren na akkoord van Opdrachtgever. Het voorgaande geldt echter niet bij Meerwerk dat noodzakelijk is in het kader van de reeds overeengekomen Diensten, zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel. Dergelijk Meerwerk kan zonder toestemming van Opdrachtgever op basis van nacalculatie worden uitgevoerd.
- 17.4. Opdrachtgever aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties, of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Proserve en de overeengekomen tarieven van Proserve, kunnen worden beïnvloed.
- 17.5. Opdrachtgever aanvaardt dat Meerwerk, de voltooiing van de dienstverlening, reeds overeengekomen (oplever)termijnen en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Proserve kan beïnvloeden. Het zich tijdens de uitvoering van de

Overeenkomst voordoen van (de vraag naar) Meerwerk, kan voor Opdrachtgever nooit een grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst vormen.

18. Toepasselijk recht

- 18.1. Op deze Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 18.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle eventuele geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waarin Proserve gevestigd is.

19. Slotbepalingen

- 19.1. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Proserve zal in dat geval in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zullen worden genomen.
- 19.2. De logfiles en administratie van Proserve leveren ten aanzien van Opdrachtgever volledig bewijs op van de stellingen van Proserve, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 19.3. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de website van Proserve zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website van Proserve en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- 19.4. Onder “schriftelijk” valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie via e-mail, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat, opzegging en ontbinding van de Overeenkomst uitgezonderd.
- 19.5. Elk van de Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot een jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. De andere Partij is gerechtigd om aan de bedoelde toestemming voorwaarden te verbinden.
- 19.6. Opdrachtgever zal Proserve steeds onverwijld schriftelijk op hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoon- nummer of rekeningnummer.
- 19.7. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op de rechtsopvolgers van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat bij rechtsopvolging een derdenbeding opgenomen wordt, zodat de algemene voorwaarden van Proserve van toepassing blijven op de afgenomen Diensten.

. Managed Services Dienst(en) Annex

1. Definities

Account: de online omgeving die aan Opdrachtgever door Proserve ter beschikking wordt gesteld, met als doel Dienst(en) aan te vragen, te beheren en te configureren.

Apparatuur: alle apparatuur, zoals computersystemen en servers, die al dan niet ter beschikking worden gesteld door Proserve en welke bij de uitvoering van Overeenkomst worden ingezet.

Dataverkeer: al het netwerkverkeer dat gegenereerd wordt bij het gebruik van de Dienst(en), waarbij het inkomend en uitgaand verkeer bij elkaar worden opgeteld.

Dienst(en): de Dienst(en) die Proserve op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert, waaronder in ieder geval begrepen kunnen zijn (1) Middleware, (2) Licentie(s), (3) Opslag- en verwerkingscapaciteit, (4) (server)onderhoud, (5) consultancy (6) ondersteuning, en (9) back-up dienst.

Eenmalige Kosten: kosten die zijn gemaakt door Proserve, die niet inbegrepen zijn in de periodieke vergoedingen en voor de uitvoering van Overeenkomst betaald te worden, inclusief maar niet beperkt tot, instellingskosten, opstartkosten, setup kosten, administratieve kosten en projectmanagement kosten, of zoals beschreven in de overeenkomst.

Leveren: het ter beschikking stellen van, klaar voor gebruik maken van, of het toegang verlenen tot Dienst(en) en/of producten aan Opdrachtgever welke te gebruiken zijn krachtens Overeenkomst.

Offerte: een schriftelijk aanbod dat wordt gedaan door Proserve tot het verlenen van een dienst of tot het verkopen van een product aan Opdrachtgever.

Overeenkomst: de verbintenis op grond waarvan Proserve aan Opdrachtgever Dienst(en) levert waarvan de Algemene Voorwaarden en deze Dienst(en) Annex integraal deel uitmaken.

2. Algemeen

- 2.1. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Proserve verstrekte gegevens waarop Proserve zijn Offerte baseert.
- 2.2. Offertes van Proserve die aanvaard zijn door Opdrachtgever maken integraal onderdeel uit van Overeenkomst. Bij gebreke van een overeenkomst wordt de door Opdrachtgever aanvaarde offerte geacht een overeenkomst te zijn.
- 2.3. Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Proserve een schriftelijke aanvaarding van het aanbod ontvangt van Opdrachtgever. De ingangsdatum van Overeenkomst kan afwijken van de totstandkomingsdatum van Overeenkomst, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, of wordt bepaald door de datum van Levering.

3. Levering en acceptatie

- 3.1. Opdrachtgever is verplicht om actief mee te werken aan Proserve om het Leveren van Dienst(en) te verwezenlijken. Opdrachtgever dient Proserve de benodigde informatie en toegang te verlenen om Dienst(en) efficiënt en effectief te kunnen Leveren.
- 3.2. Opdrachtgever dient ook te voldoen aan alle verplichtingen en voorwaarden die voortvloeien uit Overeenkomst om het Leveren van Dienst(en) te waarborgen.
- 3.3. Tenzij anders overeengekomen, dient Opdrachtgever binnen 10 werkdagen, nadat Leveren door Proserve heeft plaatsgevonden, bij niet-acceptatie aan te tonen dat Dienst(en) niet voldoet/voldoen aan de specificaties die zijn opgenomen in Overeenkomst, en dit schriftelijk te communiceren.

4. Account

- 4.1. Indien zulks nodig is voor het beheer, de configuratie of het gebruik van de Dienst(en), zal Proserve aan Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze inloggegevens heeft Opdrachtgever toegang tot Account.
- 4.2. Account is persoonlijk. Opdrachtgever mag de inloggegevens niet delen met derden en dient het wachtwoord voor Account strikt geheim te houden.
- 4.3. Iedere actie die middels Account van Opdrachtgever plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van Account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Proserve te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

5. Dienst(en), niveaus en onderhoud

- 5.1. Proserve streeft ernaar Dienst(en) beschikbaar te houden. Proserve kan niet garanderen dat Dienst(en) altijd beschikbaar zijn. Voor het beheer en onderhoud van de door Proserve geleverde Dienst(en) geldt het bepaalde in Service Level Agreement.
- 5.2. Proserve is gerechtigd om Dienst(en) tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud. Proserve zal Opdrachtgever hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte stellen, tenzij dit in redelijkheid, gegeven de situatie en de daaraan verbonden tijdsdruk niet mogelijk is. Proserve is niet aansprakelijk voor mogelijke schade als gevolg van het buiten gebruik stellen van Dienst(en) voor onderhoud en soortgelijke situaties.
- 5.3. Als er een storing optreedt van Dienst(en), dient Opdrachtgever Proserve daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Storingen worden zo spoedig mogelijk onderzocht en op basis van Service Level Agreement opgelost.
- 5.4. Proserve zal regelmatig back-ups maken van de bestanden en gegevens die door Opdrachtgever zijn opgeslagen via Dienst(en) (zoals beschreven in Service Level Agreement). Nadere afspraken (onder andere over de frequentie en de bewaartermijn van back-ups) kunnen worden opgenomen in Overeenkomst of Service Level Agreement.
- 5.5. Opdrachtgever heeft zelf de mogelijkheid om back-ups terug te zetten via zijn Account. Voor ondersteuning bij het terugzetten van een back-up door Proserve kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

- 5.6. Proserve stelt geen back-ups ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever voorgenoemde schriftelijk met Proserve is overeengekomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om back-ups van de bij Proserve opgeslagen data te maken.
- 5.7. Proserve kan een maximum stellen aan de hoeveelheid Dataverkeer en/of opslagruimte die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Dienst(en). Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of naar andere Apparatuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.8. Indien de in het vorige artikel bedoelde limieten bijna worden bereikt, wordt Opdrachtgever hierover via diens Account en/of per e-mail geïnformeerd. Opdrachtgever heeft in dat geval de mogelijkheid om de afgenomen Dienst(en) te upgraden naar een pakket met meer Dataverkeer en/of opslagruimte.
- 5.9. Indien Opdrachtgever het pakket niet upgrade, kan Proserve Dienst(en) blokkeren wanneer de limieten worden bereikt.
- 5.10. Proserve zal Dienst(en) naar beste kunnen uitvoeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.11. Proserve heeft het recht een deel of het gehele Overeenkomst te laten verrichten door derden.

6. Kosten en betalingen

- 6.1. Indien Proserve, op verzoek van Opdrachtgever, bepaalde producten en/of Dienst(en) vooraf moet bestellen bij een derde, dient de Opdrachtgever de vergoedingen voor de bestelde producten en/of Dienst(en) te betalen gelijk na bevestiging van de bestelling.
- 6.2. Indien Proserve Eenmalige Kosten maakt in verband met de uitvoering van Overeenkomst, zoals gedefinieerd in Artikel 1, is Opdrachtgever verplicht deze kosten te betalen, ongeacht of Opdrachtgever daadwerkelijk gebruik maakt van Dienst(en).
- 6.3. Proserve zal Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen van deze kosten en Opdrachtgever is verplicht deze binnen 30 dagen te betalen, zonder enig recht op opschorting of verrekening.

7. Gebruik

- 7.1. Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd gebruik te maken van Dienst(en) waarover Partijen in de betreffende Overeenkomst afspraken hebben gemaakt. Opdrachtgever is verplicht om de redelijke instructies van Proserve ten aanzien van het gebruik van Dienst(en) te volgen.
- 7.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van Dienst(en).
- 7.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van Dienst(en) door zichzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.
- 7.4. Opdrachtgever zal Dienst(en) normaal en zorgvuldig te gebruiken en is gehouden aan de zogenaamde bepalingen van Algemene Voorwaarden en de Acceptable-Use-Policy ("AUP") in het bijzonder, waarmee evenredigheid en redelijkheid van gebruik Dienst(en) gewaarborgd wordt.
- 7.5. Opdrachtgever zal Dienst(en), niet in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde en Overeenkomst gebruiken. Indien Opdrachtgever in strijd met Overeenkomst of de van toepassing zijnde wet- en regelgeving handelt, is Proserve gerechtigd zonder

ingebrekestelling, onverminderd zijn overige rechten en zonder jegens Opdrachtgever schadeplichtig te zijn, zijn Dienst(en) met onmiddellijke ingang buiten gebruik te stellen en/of te wijzigen.

- 7.6. Indien Proserve door externe partijen of instanties wordt benaderd met betrekking tot de naleving van wettelijke verplichtingen die alleen door Opdrachtgever kunnen worden nageleefd, zal Proserve Opdrachtgever hier onmiddellijk over inlichten, zodat Opdrachtgever de benodigde maatregelen kan nemen. Opdrachtgever vrijwaart Proserve tegen alle hieraan gerelateerde vorderingen van externe partijen of instanties.
- 7.7. Opdrachtgever kan zijn rechten of verplichtingen op grond van de tot stand gekomen overeenkomst niet cederen of anderszins overdragen; elke poging tot een dergelijke cessie zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Proserve is nietig. In het kader hiervan omvat "cessie" tevens het gebruik van Dienst(en) ten behoeve van een derde bij een fusie, overname en/of andere consolidatie door, met of van Opdrachtgever, inclusief een eventuele nieuwe of overblijvende entiteit die voortvloeit uit een dergelijke fusie, overname en /of andere consolidatie.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1. Proserve is gerechtigd om de levering van Dienst(en) aan Opdrachtgever op te schorten indien:
 - a apparatuur van Opdrachtgever wordt aangevallen of gehackt;
 - b de stabiliteit van de dienstverlening aan andere Opdrachtgevers van Proserve wordt bedreigd;
 - c het goed en/of dienstverlening wordt gebruikt om de infrastructuur van Proserve aan te vallen; of
 - d het verbruik van het goed en/of dienst significant hoger ligt dan de volgens Overeenkomst toebedeelde verbruiksruimte en dit leidt of zal leiden tot significante schade voor Proserve en/of Opdrachtgever.
- 8.2. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de licenties en documentatie van zijn programmatuur en applicaties in overeenstemming zijn met geldende veiligheidsnormen, eisen, richtlijnen, regelgeving, en compatibel is met de beheerde infrastructuur die wordt beschreven in de toepasselijke Service Level Agreement. Proserve wordt gevrijwaard van alle overtredingen begaan door Opdrachtgever met betrekking tot de vorige zin.
- 8.3. Opdrachtgever vrijwaart Proserve voor alle schade die Opdrachtgever lijdt doordat Opdrachtgever de adviezen van Proserve niet heeft opgevolgd of doordat Opdrachtgever zijn programmatuur en applicaties niet tijdig update of de updates die door Proserve gestuurd zijn niet toepast.
- 8.4. Opdrachtgever vrijwaart Proserve voor alle schade die Opdrachtgever lijdt doordat niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een overeengekomen limiet van Dienst(en) wordt bereikt.
- 8.5. Opdrachtgever vrijwaart Proserve voor claims van derden aan wie de Dienst(en) (al dan niet met tussenkomst van Proserve) door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. De voornoemde vrijwaring geldt niet indien Opdrachtgever handelt in de hoedanigheid van Consument. Desalniettemin is Opdrachtgever in dat geval zelf aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt.

9. Duur en beëindiging

- 9.1. In het geval van faillissement van Proserve, kan de toegankelijkheid van data en/of back-updiensten voor Opdrachtgever niet worden gegarandeerd. Proserve is niet verantwoordelijk voor het verlies van data en/of back-updiensten die Opdrachtgever mogelijk ondervindt als gevolg van faillissement.
- 9.2. Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van minimaal 12 maanden, welke ingaat na Levering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Overeenkomst wordt na afloop stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode, tenzij Overeenkomst tenminste één maand voor het einde van de looptijd door één der Partijen bij aangetekende brief wordt opgezegd.
- 9.3. Proserve zal bij het einde van Overeenkomst alle data en informatie aan Opdrachtgever vrij van gebruiksrechten opleveren.
- 9.4. Bij het einde van de Overeenkomst, is de Proserve verplicht om de Opdrachtgever volledige medewerking en gelegenheid te bieden om de data en informatie over te dragen naar een andere Proserve. Als de Opdrachtgever niet binnen één maand na het einde van Overeenkomst instructies geeft aan de Proserve over waar de data naartoe moet worden overgedragen, blijven de periodieke vergoedingen verplicht voor de Opdrachtgever totdat de data is overgebracht.

10. Slotbepaling

- 10.1. In het geval van faillissement van Proserve, kan de toegankelijkheid van data en/of back-updiensten voor Opdrachtgever niet worden gegarandeerd. Proserve is niet verantwoordelijk voor het verlies van data en/of back-updiensten die Opdrachtgever mogelijk ondervindt als gevolg van faillissement.
- 10.2. In geval van faillissement van de Opdrachtgever, zal Proserve de Curator voorzien van de nodige informatie en samenwerking om de toegang tot de data en/of back-updiensten mogelijk te maken. Proserve kan kosten in rekening brengen voor de tijd en middelen die nodig zijn om de data en/of back-updiensten beschikbaar te maken voor de Curator.
- 10.3. Indien er audit- of certificeringsverzoeken zijn, inclusief maar niet beperkt tot ISO-certificering, verbinden beide Partijen zich ertoe samen te werken om de nodige informatie en documentatie te verstrekken.

. Acceptable Use Policy

1. Definities

Netwerk: Data communicatienetwerk en/ of infrastructuur waarover Proserve de Diensten levert aan Opdrachtgever.

Gebruiker: De natuurlijke persoon die beschikt over een autorisatie van Opdrachtgever voor het gebruik van het Netwerk, Systemen en de Diensten.

Gebruikslimieten: de door Proserve gestelde limieten aan capaciteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom) die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken onder de Overeenkomst.

Systemen: computer- en aanverwante apparatuur van Proserve waarmee Proserve Opdrachtgever toegang tot het internet verleent.

2. Algemeen

- 2.1. Deze Acceptable Use Policy (hierna te noemen: “AUP”) van Proserve is van toepassing op het gebruik door Opdrachtgever van de Dienst(en) en Netwerk van Proserve. De AUP heeft tot doel om Opdrachtgever te helpen bij een verantwoord gebruik van het Netwerk en de Diensten, en om praktijken te vermijden die de bruikbaarheid en de prestaties van het Netwerk en Diensten verminderen/ beïnvloeden.
- 2.2. De in de Algemene Voorwaarden van Proserve gebruikte en gedefinieerde begrippen behouden hun betekenis in deze AUP, tenzij daarvan in deze AUP uitdrukkelijk wordt afgeweken. De Opdrachtgever verbindt er zich toe om te allen tijde te voldoen aan deze AUP voor een aanvaardbaar gebruik, en op verzoek van Proserve zal Opdrachtgever bevestigen dat hij daaraan voldoet.
- 2.3. Het meest recente exemplaar van de AUP is voor Opdrachtgever op www.proserve.nl beschikbaar. Proserve kan een nieuwe versie van de AUP invoeren. Na publicatie op www.proserve.nl is de aangepaste versie van de AUP van toepassing.

3. Aanvaardbaar gebruik

- 3.1. Het is Opdrachtgever toegestaan om de Diensten voor elke door de wet toegestane activiteit te gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst. Opdrachtgever zal zijn Gebruikers instructies geven zich aan de AUP te houden.
- 3.2. Opdrachtgever zal: a. er op toezien dat alle door Opdrachtgever of Gebruikers mogelijk gebruikte Accounts over een voldoende sterk wachtwoord beschikken; b. kwetsbare plekken in zijn netwerk en/of systemen voorkomen en meteen te herstellen; c. zijn systemen door middel van upgrades en updates up-to-date houden; geldende richtlijnen en procedures van Proserve ten aanzien van Informatiebeveiliging in acht nemen en naleven; en e. schendingen door Opdrachtgever, Gebruikers of derden te onderzoeken, te behandelen en te melden bij Proserve.

- 3.3. Indien Opdrachtgever constateert is dat deze AUP is overtreden, dan wordt deze verzocht dit te melden bij Proserve via: abuse@nl.team.blue.

4. Onaanvaardbaar gebruik

- 4.1. Gebruik van de Diensten en het Netwerk is onder voorwaarde dat Opdrachtgever en/of diens Gebruikers deze niet gebruiken voor illegale of onwettige doeleinden.
- 4.2. De volgende soorten gebruik of het redelijke vermoeden daarvan door Opdrachtgever en/of diens Gebruikers van het Netwerk en/of de Diensten worden als onaanvaardbaar gebruik opgevat. Onaanvaardbaar gebruik wordt beschouwd als een wezenlijke inbreuk van de AUP en de Overeenkomst. Opdrachtgever gaat ermee akkoord de Dienst(en) en het Netwerk niet te gebruiken voor het opslaan of verspreiden van gegevens/ data die:
- a een kwaadaardige inhoud (zoals virussen, malware of andere schadelijke software) of een verwijzing hiernaar bevatten;
 - b inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar lasterlijk, schadelijk, bedreigend, beledigend, discriminerend, haatdragend of anderszins verwerpelijk zijn;
 - c aanzetten tot criminele of frauduleuze gedragingen of deze faciliteren;
 - d hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten;
 - e elke vorm van strafbare pornografie bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijk materiaal te vinden;
 - f een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of een andere grondslag verwerken van persoonsgegevens van derden;
 - g Ongevraagde, onbevoegde of onwettige reclame, promotiematerialen, spam en junk-mail bevatten, of;
 - h andere Opdrachtgevers van Proserve of derden hinderen dan wel schade toebrengen aan systemen of netwerken van Proserve of derden. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om processen of programma's op te starten waarvan Opdrachtgever weet of behoort te weten dat deze Proserve of derden hinderen, of dat deze schade kunnen veroorzaken.

5. Netwerk

- 5.1. Opdrachtgever zal bij het gebruik van het Netwerk over voldoende beschermingsmaatregelen beschikken om zo het inkomende internetverkeer op schadelijke inhoud te scannen en de juiste maatregelen te kunnen nemen, teneinde virussen te voorkomen, met inbegrip van maar niet beperkt tot bijvoorbeeld de aanschaf en installatie van de benodigde anti-hacking-software en virusbescherming.
- 5.2. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen door Partijen, is Proserve in beginsel niet aansprakelijk voor de inhoud en beveiliging van via het Netwerk en de Diensten verzonden berichten. Op Proserve rust daarbij geen algemene verplichting om toe te zien op door Opdrachtgever verschaft informatie die Proserve doorgeeft of opslaat in het kader van de

Diensten, noch rust op Proserve de verplichting om actief op zoek te gaan naar feiten of omstandigheden die op illegale activiteiten duiden.

- 5.3. Onverminderd het voorgaande heeft Proserve het recht om als dit naar zijn oordeel redelijkerwijs noodzakelijk is op elk moment het verkeer over zijn Netwerk en Systemen te (laten) onderzoeken om zo eventueel de benodigde maatregelen te kunnen nemen. Proserve behoudt zich het recht voor om onmiddellijk enig ongepast materiaal of data te verwijderen en het gebruik van het betreffende gedeelte/de betreffende gedeeltes van het Netwerk door Opdrachtgever te blokkeren, wanneer het gebruik of doeleinde daarvan niet overeenstemt met deze AUP.
- 5.4. Opdrachtgever en Gebruikers dienen met Proserve mee te werken in het geval van ingrepen die Proserve noodzakelijk acht ter naleving van deze AUP en in het bijzonder ter voorkoming van doorgifte of opslag van illegale informatie.

6. Gedeelde infrastructuur

- 6.1. Indien er voor de Diensten geen Gebruikslimieten van toepassing zijn, geldt dat Opdrachtgever op een gemiddelde wijze, redelijk en proportioneel gebruik van de Diensten zal maken. Aangezien er sprake is van een gedeelde infrastructuur, kan overmatig gebruik door Opdrachtgever van de Diensten overbelasting van het Netwerk en hinder voor andere Opdrachtgevers tot gevolg hebben. Opdrachtgever zal de Diensten alleen gebruiken op een manier dat er geen hinder voor andere gebruikers ontstaat en waarbij het Netwerk niet overbelast zal worden.
- 6.2. Om overmatig gebruik te kunnen voorkomen, zal Opdrachtgever desgewenst Proserve tijdig zo goed en volledig mogelijk informeren over diens wensen en verwachtingen met betrekking tot gebruikscapaciteit zodat Proserve de meest passende oplossing kan aanbieden. Mocht er desondanks toch sprake zijn van overmatig gebruik, zal Proserve Opdrachtgever op de hoogte stellen en zal Opdrachtgever het gebruik aanpassen tot het door Proserve geadviseerde niveau. Als Opdrachtgever een dergelijk advies van Proserve niet opvolgt, kan Proserve de toegang tot het Netwerk en de Diensten (tijdelijk) blokkeren of kosten in rekening brengen.

7. Wet op de digitale dienstverlening (“DSA”) maatregelen en procedure

- 7.1. Team.blue nl B.V (“team.blue”) (inclusief haar dochterondernemingen) houdt zich aan de maatregelen die zijn uiteengezet in de EU-verordening nr. 2022/2065 – Digital Services Act (“DSA”). Gebruikers zijn verantwoordelijk voor de inhoud die ze uploaden, delen of anderszins beschikbaar stellen op onze diensten. Alle inhoud die in strijd is met de DSA, andere toepasselijke wetgeving of onze Algemene Voorwaarden kan worden verwijderd en gebruikers kunnen worden onderworpen aan opschorting of beëindiging van hun account op initiatief van team.blue.
- 7.2. We zullen samenwerken met de relevante autoriteiten zoals vereist door de relevante regelgeving en de DSA, inclusief het verstrekken van informatie (inclusief persoonsgegevens) en hulp bij onderzoeken. Het centrale contactpunt is bereikbaar op het volgende e-mailadres: abuse@nl.team.blue (de “**Abuse Email**”).

- 7.3. Als een persoon of entiteit op de hoogte is van de aanwezigheid van specifieke informatie en/of inhoud op de dienst van [Bedrijfsnaam] die de persoon of entiteit als illegale inhoud beschouwt, kan deze persoon of entiteit contact opnemen met [Bedrijf] via de e-mail voor misbruik en een rapport sturen (het “**Rapport**”) **dat aan alle onderstaande vereisten voldoet:**
- a een **voldoende onderbouwde uitleg van de redenen waarom** de persoon of entiteit beweert dat de informatie in kwestie illegale inhoud is; en
 - b een **duidelijke vermelding van de exacte elektronische locatie van die informatie**, zoals de exacte URL of URL's, en, indien nodig, aanvullende informatie aan de hand waarvan de illegale inhoud kan worden geïdentificeerd, aangepast aan het type inhoud en het specifieke type hostingdienst; en
 - c de **naam en het e-mailadres van de persoon of entiteit die de melding indient**, behalve in het geval van informatie die wordt geacht betrekking te hebben op een van de in de artikelen 3 tot en met 7 van Richtlijn 2011/93/EU bedoelde strafbare feiten; en
 - d een **verklaring waarin de oprechte overtuiging van de persoon of entiteit** die de kennisgeving indient, wordt bevestigd dat de informatie juist en volledig is.
- 7.4. Zodra Proserve melding ontvangt, stuurt het zonder onnodige vertraging een ontvangstbevestiging naar de persoon of entiteit. Wanneer een Rapport aan de bovenstaande vereisten voldoet, zal Proserve die persoon of entiteit op de hoogte stellen van zijn beslissing, met een “motivering”. Proserve is niet verplicht om een gedetailleerd juridisch onderzoek uit te voeren naar de feiten in het Rapport, maar moet een beoordeling uitvoeren op het niveau dat van een zorgvuldige hostingprovider wordt verwacht.
- 7.5. Als de persoon of entiteit het niet eens is met de beslissing van Proserve, kunnen ze opnieuw contact opnemen met Proserve via de Abuse Email, met de redenen waarom ze het niet eens zijn met de beslissing. Proserve zal het verzoek onderzoeken en de uiteindelijke beslissing meedelen aan de persoon of entiteit. Niettegenstaande de bovenstaande procedure kan de persoon of entiteit de vermeend illegale inhoud of activiteit ook melden aan overheidsinstanties om zijn rechten te verdedigen.
- 7.6. Om de transparantie te vergroten en in overeenstemming met de DSA, kan team.blue rapporten publiceren waarin de praktijken voor het modereren van inhoud worden uiteengezet, inclusief het aantal en de aard van inhoudsverwijderingen en gebruikersaccounts die zijn opgeschort of beëindigd.

8. Vrijwaring

- 8.1. Proserve kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gedragsregels op Opdrachtgever verhalen. De Opdrachtgever zal Proserve vrijwaren en schadeloosstellen voor (i) vorderingen van derden met betrekking tot eender welke inhoud of materiaal die/dat zich op het Netwerk of de Systemen van Proserve bevindt; (ii) inbreuken tegen van toepassing zijnde wet-of regelgeving, en (iii) tot elke inbreuk tegen deze AUP door Opdrachtgever.