

## **Bijzondere contractvoorwaarden (T&C) - Clouddiensten / Leasing van standaardsoftware**

aan de algemene voorwaarden van EnBITCon GmbH Status: 25

oktober 2021

### **1 Toepassingsgebied**

Deze Bijzondere Contractvoorwaarden (hierna te noemen "AV") zijn van toepassing op alle contracten van EnBITCon GmbH voor de levering van cloud-diensten en de leasing van standaard software. Daarnaast zijn de Algemene Voorwaarden ("AV") van EnBITCon GmbH van toepassing. Deze BVB en de AV zijn elk online beschikbaar op <https://www.enbitcon.de/rechtliche-informationen/agb/>. In geval van tegenstrijdigheden hebben deze AV voorrang op de AV.

### **2 Reikwijdte van de diensten**

2.1 EnBITCon levert gedurende de looptijd van het contract de volgende diensten aan de klant:

2.1.1 Levering van eigen datacentercapaciteit en/of clouddiensten van derde aanbieders (hierna gezamenlijk "Clouddiensten") ten behoeve van in-house exploitatie door Afnemer;

2.1.2 Levering van standaardsoftware voor eigen gebruik door de klant.

2.2 De functionaliteit van de clouddiensten en/of standaardsoftware in detail alsmede eventuele aanvullende diensten van EnBITCon worden nader omschreven in de offerte. De installatie en ingebruikname van de clouddiensten en/of standaardsoftware is de verantwoordelijkheid van de afnemer, tenzij anders bepaald in de offerte.

2.3 De klant heeft geen herroepingsrecht na het sluiten van de overeenkomst.

### **3 Voorbehoud van zelfbezorging**

3.1 Voor zover EnBITCon clouddiensten / standaardsoftware van derde leveranciers betreft, is de prestatieplicht van EnBITCon afhankelijk van tijdige en correcte eigen levering. Indien er in deze gevallen sprake is van tekortkomingen in de prestaties van de derde leverancier (bijvoorbeeld beperkingen in de beschikbaarheid), is EnBITCon niet aansprakelijk voor eventuele schade die de afnemer daardoor lijdt.

3.2 Prestatiebelemmeringen waarvoor EnBITCon niet verantwoordelijk is, leiden tot een overeenkomstige verlenging van de prestatieperiode. Dit geldt in het bijzonder voor het ontbreken van eigen bevoorrading (zie artikel 3.1), overmacht, oorlog, natuurrampen, verkeers- of bedrijfsstoringen, stroomstoringen, storingen in de toegang tot het netwerk, belemmerde invoer, tekort aan energie en grondstoffen, officiële maatregelen en arbeidsgeschillen, alsmede de schending van plichten of verplichtingen van de afnemer tot medewerking. EnBITCon heeft het recht zich uit de overeenkomst terug te trekken indien de belemmering van de uitvoering voor onbepaalde tijd voortduurt en het doel van de overeenkomst in gevaar komt. Indien de verhindering langer dan twee (2) maanden duurt, heeft de afnemer het recht zich terug te trekken uit de overeenkomst met betrekking tot het nog niet nagekomen deel, tenzij de afnemer het recht heeft zich terug te trekken uit de overeenkomst als geheel.

3.3 Een verlenging van de uitvoeringstermijn vindt eveneens plaats zolang partijen onderhandelen over een wijziging van de uitvoering of EnBITCon een aanvullende offerte indient nadat aannames in de offerte die deel zijn gaan uitmaken van de overeenkomst onjuist blijken te zijn.

3.4 De nakoming door EnBITCon van haar prestatieverplichting is afhankelijk van de tijdige en juiste nakoming van de verplichtingen van de afnemer.

### **4 Levering van cloud-diensten**

4.1 Tenzij anders overeengekomen in de offerte, levert EnBITCon alleen de respectieve infrastructuren en EnBITCon GmbH - Status: 25 oktober 2021

de internettoegang daartoe in het kader van de Clouddiensten. De aansluiting van de klant op de

Internet, het onderhoud van de netwerkverbinding en de kwaliteit en levering van de door de klant benodigde hardware en software maken geen deel uit van het contract.

4.2 EnBITCon kan cloud-diensten leveren in de vorm van haar eigen datacenters / infrastructuren of via datacenters / infrastructuren van derde aanbieders. Tenzij anders overeengekomen in de offerte, gelden voor EnBITCon geen beperkingen ten aanzien van derde aanbieders en/of regio's bij de keuze van het datacenter / de infrastructuur.

4.3 Voor zover EnBITCon de klant voorziet van vaste IP-adressen, behoudt EnBITCon zich het recht voor deze opnieuw toe te wijzen indien dit om technische of juridische redenen noodzakelijk is.

## **5 Leasing van standaardsoftware**

5.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de door EnBITCon geleverde software standaardsoftware die niet individueel voor de behoeften van de klant is vervaardigd. Overeenkomsten tot tijdelijke terbeschikkingstelling van programmatuur zijn derhalve huurovereenkomsten. Partijen komen overeen dat het gezien de stand van de techniek onmogelijk is om voor alle toepassingsomstandigheden foutloze standaardsoftware te ontwikkelen.

5.2 In het geval van standaard software van derden fabrikanten, zal EnBITCon de klant de originele gebruikersdocumentatie van de fabrikant leveren. EnBITCon is niet verplicht aanvullende documentatie te leveren. Op verzoek krijgt de afnemer vóór het sluiten van de overeenkomst toegang tot de te leveren originele gebruikersdocumentatie. Daarnaast wordt de documentatie in het kader van de software als online-help geleverd. Indien de klant verdere schriftelijke documentatie wenst, kan hij EnBITCon daarvan vóór het sluiten van de overeenkomst op de hoogte stellen. EnBITCon zal hem dan een offerte voor dergelijke documentatie verstrekken.

5.3 EnBITCon verstrekt de objectcode van de standaardsoftware. Er wordt geen aanspraak gemaakt op afgifte of openbaarmaking van de broncode.

5.4 Indien EnBITCon verplicht is software te installeren, dient de afnemer ervoor te zorgen dat aan de hem meegedeelde eisen met betrekking tot hardware en de overige omgeving, in het bijzonder de aansluiting op het netwerk inclusief alle bekabeling, vóór de installatie wordt voldaan.

5.5 De installatie van geschikte computerwerkplekken, in het bijzonder de naleving van gezondheids- en veiligheidsvoorschriften, is niet verschuldigd of gecontroleerd door EnBITCon, maar is de verantwoordelijkheid van de klant.

5.6 Tijdens testwerkzaamheden en tijdens de installatie zorgt de klant voor de aanwezigheid van bekwaam en opgeleid personeel en legt hij zo nodig andere werkzaamheden met de computerapparatuur stil. Hij zal zorgen voor een back-up van zijn gegevens van elke installatie.

## **6 Clouddiensten: Ondersteuning / Service Level Agreement**

6.1 EnBITCon verleent ondersteuning voor de Clouddiensten. Tenzij in de offerte anders is overeengekomen, gelden de dienstverplichtingen uit hoofde van dit artikel.

### **6.2 Beschikbaarheidsvoorschriften**

6.2.1 Downtime betekent de totale tijd in uren per jaar gedurende welke de Clouddiensten niet kunnen reageren op interactieverzoeken van Afnemers en/of Gebruikers, exclusief downtime die optreedt als gevolg van de in artikel 3.2 genoemde oorzaken. De beschikbaarheid bepaalt het percentage van een jaar waarin de geleverde dienst zonder ongeplande onderbreking draait. Het jaar is een periode van 365 kalenderdagen of 8.760 uur waarin de Clouddiensten worden geleverd. Het jaar begint op de dag dat de Clouddiensten worden geleverd en eindigt 365 dagen later. De beschikbaarheid per jaar in procenten wordt berekend als:

$(8.760 \text{ uur} - \text{stilstand}) / 8.760 \text{ uur}$ .

6.2.2 De clouddiensten worden geleverd met een beschikbaarheid van ten minste 99% op jaarbasis.

6.2.3 De stilstandtijd wordt in de volgende omstandigheden uitgesloten van de berekening van de stilstandtijd krachtens punt 6.2.1:

- Gepland onderhoud en aangekondigde downtime, inclusief back-up intervallen en EnBITCon's / de derde partij voerde gepland onderhoud uit en kondigde downtime aan;
- Misbruik van toegangsrechten door de klant en/of de gebruiker of ander gebruik van de Clouddienst in strijd met de contractuele voorwaarden voor de Clouddienst;
- Andere problemen buiten de redelijke controle van EnBITCon, waaronder: werkzaamheden aan het systeem op verzoek van de klant, het herstellen van een actuele database status vanaf een back-up medium of het gebruik van database transactie logs, het niet voldoen door de klant aan de technische eisen voor gebruik.

## 6.3 Helpdesk / Ondersteuningsuren

6.3.1 EnBITCon zal een helpdesk opzetten voor de ondersteuning van de Clouddienst binnen de supporturen, die bemand zal zijn met professioneel gekwalificeerd en ervaren personeel. Alleen indien uitdrukkelijk overeengekomen, zal buiten de supporturen een telefonische on-call service beschikbaar zijn. Ondersteuningstijden en media worden overeengekomen in de offerte en/of in de prijslijst van EnBITCon.

6.3.2 Buiten de supporturen kan de klant alleen fouten melden via een telefonische bereikbaarheidsdienst indien dit contractueel is overeengekomen. Indien buiten de supporturen via e-mail of andere telefoonnummers foutmeldingen worden gedaan, worden deze pas geacht te zijn gedaan aan het begin van de volgende bewaakte supporturen.

## 6.4 Onderdrukking van storingen

6.4.1 Fouten worden ingedeeld in de volgende foutklassen:

- Storingsklasse 1 omvat ernstige storingen die een passend, economisch redelijk gebruik van essentiële onderdelen van de dienst verhinderen of op onredelijke wijze beperken ("alles zit op zijn plaats, niets werkt"). Dit veronderstelt dat de klant/gebruiker niet in staat is te werken.
- Foutklasse 2 omvat functionele onderbrekingen die de toepassing van essentiële onderdelen van de dienst voor een economisch redelijk gebruik ernstig beperken. Dit vereist dat de klant/gebruiker in zijn werkzaamheden wordt beperkt.
- Storingsklasse 3 omvat beperkingen van het functionele vermogen, zodat de diensten op een economisch redelijke wijze kunnen worden gebruikt, met uitzonderingen.
- Storingsklasse 4 omvat gebreken in de prestaties die het gebruik niet beperken. De beperking is zo gering dat de diensten in wezen tot nader order kunnen worden gebruikt en de werkresultaten bruikbaar zijn.

6.4.2 Elke foutmelding wordt door EnBITCon naar eigen goeddunken in een foutklasse ingedeeld. Met een suggestie van de klant wordt rekening gehouden. Indien EnBITCon niet meer dan één foutklasse afwijkt van de suggestie van de klant, wordt de classificatie geacht consensueel te zijn. De afnemer is verantwoordelijk voor het bewijs van de lagere classificatie.

6.4.3 De latere herindeling van een defectmelding in een andere klasse is alleen mogelijk in onderling overleg.

6.4.4 In geval van een fout zal EnBITCon de foutmelding van de klant binnen de supporttijden beantwoorden binnen de overeengekomen responstijd. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, bedraagt de responstijd voor foutmeldingen van foutklasse 1 een periode van vier (4) uur, voor foutklasse 2 een periode van acht (8) uur, voor foutklasse 3 een periode van een week en voor foutklasse 4 een periode van twee weken. De periodes volgens deze clausule worden buiten de overeengekomen ondersteuningstijden opgeschort, d.w.z. ze lopen alleen binnen de ondersteuningstijden.

6.4.5 Een succesvolle opheffing van de functiebeperking binnen de responstijden is niet verschuldigd.

6.4.6 Doorslaggevend voor het begin van de reactietijden is de ontvangst van een gekwalificeerde foutmelding van de klant door de helpdesk via de overeengekomen contactkanalen.

6.4.7 Een foutmelding moet alleen als gekwalificeerd worden beoordeeld als de beschreven fout reproduceerbaar is, d.w.z. de bedrijfssituatie en de werkomgeving zijn zo nauwkeurig beschreven dat een gekwalificeerde EnBITCon-medewerker de fout te allen tijde zelf kan oproepen.

6.4.8 Elke foutmelding moet ook een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving bevatten van de functionele beperking en het tijdstip waarop deze voor het eerst werd vastgesteld. Indien de fout alleen op afzonderlijke werkplekken voorkomt, moeten deze worden aangewezen.

6.4.9 Als de klant een wijziging in zijn eigen systeem heeft aangebracht voordat de fout zich voordeed, moet dit ook worden gemeld.

6.4.10 In geval van ernstige fouten van foutklasse 1 en 2 begint EnBITCon onmiddellijk na de eerste reactie de gevolgen van de fout te beperken en zet zij haar activiteiten buiten de ondersteuningstijd voort. Zolang de fout niet is verholpen, wordt de dienst geacht niet beschikbaar te zijn, tenzij blijkt dat de klant verantwoordelijk is voor de fout of dat deze in foutklasse 3 of 4 had moeten worden ingedeeld. Fouten van foutklasse 3 en 4 worden niet beschouwd als onbeschikbaarheid van de Dienst.

6.5 Omgaan met niet-naleving van dienstverleningsniveaus

Voor zover EnBITCon de service levels naleeft of alleen in individuele gevallen, d.w.z. niet herhaaldelijk / voortdurend de service levels schendt, zijn claims van de klant uitgesloten. In het geval dat de serviceniveaus niet worden nageleefd, stellen de partijen de volgende procedure vast:

6.5.1 EnBITCon brengt de klant op de hoogte, of de klant vraagt EnBITCon om de service level gegevens te analyseren.

6.5.2 EnBITCon stelt onmiddellijk de (mogelijke) oorzaak van de storing vast (indien bekend) om het serviceniveau te handhaven.

6.5.3 Tenzij van voortzetting van het verzuim wordt afgezien, zal EnBITCon een plan met corrigerende maatregelen opstellen, dit ter schriftelijke bevestiging aan de Afnemer voorleggen (welke bevestiging niet op onredelijke wijze zal worden onthouden of vertraagd) en het binnen een redelijke termijn (en in overeenstemming met de overeengekomen termijnen) na de bevestiging uitvoeren.

6.5.4 EnBITCon heeft geen Service Levels geschonden voor zover uit de (door EnBITCon naar behoren uitgevoerde) oorzakenanalyse blijkt dat de niet-naleving van het desbetreffende Service Level door de afnemer is veroorzaakt.

## 7 Bijzondere verplichtingen van de klant

7.1 Voor zover exploitatie van de diensten op de systemen van de klant ("**eigen exploitatie**") bestaat of is overeengekomen, is de levering van de diensten gekoppeld aan bepaalde eisen met betrekking tot de bij de klant gebruikte technische infrastructuur. De klant dient zich te informeren over de essentiële functionele kenmerken van de diensten en de technische vereisten ervan en deze in acht te nemen. Hij draagt het risico of de diensten aan zijn wensen en omstandigheden voldoen.

7.2 Voor zover in-house bediening door de afnemer bestaat of is overeengekomen, zorgt de afnemer voor de werkomgeving van de afnemer voor de diensten (hierna "**IT-systemen**") in overeenstemming met de specificaties van EnBITCon. De klant is verantwoordelijk voor de goede werking van de noodzakelijke IT-systemen, zo nodig door middel van onderhoudscontracten met derden. De afnemer zal in dit verband met name de specificaties van EnBITCon in acht nemen. De klant verleent EnBITCon directe toegang tot de bij de klant geïnstalleerde standaardsoftware en tot de overige bij de klant te installeren IT-systemen door middel van datatransmissie op afstand.

systemen onder hun hoede en aan de IT-systemen en verstrekt alle bestaande documenten (bijvoorbeeld logbestanden) waarmee EnBITCon storingen en fouten kan traceren en reproduceren.

7.3 Technische eisen en specificaties overeenkomstig de clausules 7.1 en 7.2 kunnen van tijd tot tijd veranderen, met name in verband met updates van de standaardsoftware. EnBITCon zal de actuele eisen en specificaties van de respectievelijke fabrikanten tijdig in een passende vorm aan de afnemer ter beschikking stellen nadat de desbetreffende informatie door de fabrikanten is verstrekt. De afnemer zal de actuele eisen en specificaties onverwijld implementeren, tenzij dit voor de afnemer onredelijk is, rekening houdend met de belangen van de partijen.

7.4 Voor zover interne exploitatie door de klant bestaat of is overeengekomen, draagt de klant de uitsluitende verantwoordelijkheid voor de definitie, documentatie en uitvoering van zijn processen op het gebied van de toepassing van de standaardsoftware, in het bijzonder met betrekking tot de configuratie van de standaardsoftware en IT-systemen, systeembeheer, richtlijnen voor toepassing en gegevensbeveiliging en andere wettelijke vereisten.

7.5 De afnemer zal de hem of de gebruikers toegewezen gebruiks- en toegangsautorisaties voor de clouddiensten / standaardsoftware alsmede de identificatie- en authenticatiewaarborgen tegen toegang door derden beschermen en niet aan onbevoegde gebruikers doorgeven. Hij zal de wachtwoorden regelmatig wijzigen en de toegang zoveel mogelijk beveiligen met multifactorauthenticatie. Aan de bovengenoemde verplichtingen wordt ook voldaan indien de klant een wachtwoord ontvangt dat dient om hem tegenover EnBITCon te identificeren bij het afleggen van verklaringen betreffende de contractuele relatie. Personen die het wachtwoord van de afnemer gebruiken bij het indienen van een dergelijke verklaring worden geacht door de afnemer te zijn gemachtigd tot het indienen van de desbetreffende verklaring op weerlegbare wijze jegens EnBITCon. Indien door toedoen van de afnemer derden gebruik maken van de diensten van EnBITCon door misbruik te maken van de wachtwoorden, is de afnemer jegens EnBITCon aansprakelijk.

7.6 De afnemer vrijwaart EnBITCon op eerste verzoek tegen alle aanspraken van derden die gebaseerd zijn op een onrechtmatig gebruik van de Clouddiensten / Standaardsoftware door de afnemer of die met toestemming van de afnemer zijn gemaakt of die met name voortvloeien uit het recht inzake gegevensbescherming, het auteursrecht of andere juridische geschillen in verband met het gebruik van de Standaardsoftware. Indien de afnemer erkent of moet erkennen dat een dergelijke inbreuk dreigt, is EnBITCon verplicht daarvan onmiddellijk in kennis te worden gesteld;

7.7 De klant verplicht de door hem gemachtigde gebruikers om van hun kant de bepalingen voor het gebruik van de standaardsoftware, met name de punten 7.5 en 7.6, na te leven.

7.8 Voor zover nodig en redelijk werkt de klant mee aan wijzigingen, bijvoorbeeld door het opnieuw invoeren van toegangsgegevens of eenvoudige conversies van zijn systemen.

7.9 De klant zal buitensporige belasting van de Clouddiensten vermijden, bijvoorbeeld door scripts / commando's die een buitensporig hoge rekenkracht vereisen of een bovengemiddelde hoeveelheid RAM in beslag nemen. EnBITCon heeft het recht de toegang tot content die niet aan bovenstaande eisen voldoet te blokkeren. EnBITCon zal de klant onmiddellijk van een dergelijke maatregel op de hoogte stellen en zal de betreffende inhoud weer toegankelijk maken zodra de klant aan EnBITCon bewijst dat deze zodanig is aangepast dat deze aan de bovenstaande eisen voldoet.

7.10 De klant zal alleen gebruik maken van de diensten van EnBITCon voor zover dat nodig is voor een goede bedrijfsvoering. De klant zal buitensporig gebruik van de diensten en capaciteiten van EnBITCon vermijden om de IT-systemen van EnBITCon niet te schaden en de veiligheid van het netwerk van EnBITCon te waarborgen.

7.11 Indien een klant de veiligheid, integriteit of beschikbaarheid van onze netwerken, servers, software of clouddiensten in gevaar brengt of indien bij EnBITCon een dergelijk vermoeden ontstaat op basis van objectieve aanwijzingen dat ernstige verstoringen van het netwerk, de software of opgeslagen clouddiensten zullen optreden, kan EnBITCon deze tijdelijk blokkeren of beperken. De tijden van blokkering of beperking worden bij de berekening van de downtime buiten beschouwing gelaten. Deze regeling is ook van toepassing op zogenaamde

"Denial of Service" aanvallen (hierna "**DoS-aanvallen**") uitgevoerd door de Klant via Clouddiensten. Dezelfde



is van toepassing indien de dreiging via het systeem van de klant ontstaat zonder dat de klant daarvoor verantwoordelijk is. Verduidelijkt wordt dat deze regeling ook geldt voor DoS-aanvallen waarvoor de server van de klant door derden wordt gebruikt.

7.12 Als de klant spammails verstuurt via de clouddiensten van EnBITCon, kan EnBITCon de dienst blokkeren.

## **8 Gebruiksrechten op clouddiensten / standaardsoftware**

8.1 De omvang van de aan de klant verleende gebruiksrechten voor de clouddiensten / standaardsoftware wordt bepaald door de desbetreffende gebruiksvoorwaarden en licentiebepalingen van de derde aanbieder. Deze worden nader beschreven of er wordt naar verwezen in het aanbod. De klant verplicht zich tot naleving van de gebruiks- en licentievoorwaarden. Indien geen gebruiks- en licentievoorwaarden voor de clouddiensten / standaardsoftware bij de offerte zijn gevoegd, verleent EnBITCon de afnemer en de door de afnemer voor het gebruik van de clouddiensten / standaardsoftware beoogde medewerkers ("**gebruikers**") tegen betaling van de overeengekomen prijzen de eenvoudige, niet-sublicentieerbare, niet-overdraagbare licentie, die te allen tijde herroepbaar is. De klant verleent de afnemer het recht, inhoudelijk beperkt tot de duur van de overeenkomst en in overeenstemming met de volgende bepalingen, om de respectievelijke actuele versie van de clouddiensten / standaardsoftware en de functionaliteiten verbonden aan de clouddiensten / standaardsoftware te gebruiken in overeenstemming met deze overeenkomst, tenzij anders overeengekomen in de offerte. De klant krijgt geen verdere rechten, met name op de clouddiensten / standaardsoftware.

8.2 Indien de klant het recht krijgt om de Clouddiensten / standaardsoftware voor testdoeleinden te gebruiken, zijn zijn gebruiksrechten beperkt tot handelingen die dienen om de toestand van de Clouddiensten / standaardsoftware en de geschiktheid ervan voor gebruik bij de klant vast te stellen. In het bijzonder is productieve exploitatie van de Clouddiensten / standaardsoftware of voorbereiding voor productieve exploitatie niet toegestaan.

## **9 Prijzen en betalingsvoorwaarden**

9.1 EnBITCon zal haar diensten altijd vooraf factureren volgens de door de klant gekozen factureringsperiode. De facturen zijn onmiddellijk na afgifte opeisbaar. Tenzij anders overeengekomen, machtigt de klant EnBITCon om de door hem te verrichten betalingen te incasseren van een door de klant te noemen rekening.

9.2 Naast de overeengekomen prijzen voor de respectieve diensten, kan EnBITCon extra kosten in rekening brengen voor aanvullende diensten (bijvoorbeeld voor extra gegevensoverdracht / opslagruimte) in overeenstemming met het respectieve contract. Tenzij anders overeengekomen, zijn het gebruik en de facturering van de aanvullende diensten altijd gebaseerd op de prijslijst die geldig is op het moment van gebruik.

9.3 De klant krijgt gecodeerde en met een wachtwoord beveiligde toegang tot het klantencentrum en de dienst-specifieke administratie consoles voor het instellen van de diensten. Indien door de klant diensten worden toegevoegd na het bestaande contract, is EnBITCon gerechtigd deze te factureren tegen de overeengekomen prijzen.

9.4 Indien de klant in de loop van een factureringsperiode een extra dienst selecteert, wordt deze onmiddellijk in rekening gebracht. Indien in plaats van de vorige dienst een dienst met een hogere waarde wordt gekozen ("upgrade"), worden de reeds betaalde prijzen naar evenredigheid in rekening gebracht.

9.5 Paragraaf 3.9 van de AV is van toepassing op wanbetaling door de klant. Als de klant de betaling binnen twee maanden na de vervaldatum voldoet, zal EnBITCon hem onmiddellijk weer toegang verlenen.

9.6 EnBITCon mag de maandelijkse prijzen voor terugkerende diensten in doorlopende verplichtingen zonder toestemming van de klant naar eigen redelijk inzicht verhogen met maximaal 10% per jaar op zijn vroegst, maar niet eerder dan vier (4) maanden na het begin van de looptijd van het contract. De prijsverhoging voor gedeeltelijke diensten is alleen mogelijk indien deze reeds voor ten minste vier (4) maanden zijn overeengekomen.



waren. De prijsverhoging wordt alleen doorgevoerd om de gestegen kosten te dekken. De afnemer dient te bewijzen dat de door EnBITCon doorgevoerde prijsverhoging niet voor dit doel is doorgevoerd.

9.7 Indien de klant een consument is, kan hij de lopende overeenkomst binnen twee (2) weken na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van de prijsverhoging opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden tot het einde van de maand in geval van een prijsverhoging overeenkomstig artikel 9.6. In dat geval wordt tot het einde van het contract de vorige vergoeding in rekening gebracht en treedt de verhoging dus niet in werking. De instemming van de klant wordt echter geacht te zijn gegeven indien de klant niet binnen deze termijn opzegt. Dit veronderstelt dat wij de klant bij de opzegging op de gevolgen hebben gewezen.

## **10 Garantie op materiaalfouten**

10.1 In geval van defecten in de Clouddiensten / Standaardprogrammatuur zal EnBITCon het contractuele gebruik verzekeren door de Clouddiensten / Standaardprogrammatuur te updaten zodra en voor zover EnBITCon daartoe in staat is. Als productie van het contractuele gebruik wordt tevens beschouwd een redelijke mogelijkheid tot omzeiling van fouten met betrekking tot de Clouddiensten / Standaardprogrammatuur ("**workaround**") die door EnBITCon aan de afnemer ter beschikking wordt gesteld, voor zover na het in aanmerking nemen van de workaround een onbeduidende fout overblijft.

10.2 De vorderingen van de klant wegens gebreken verjaren twaalf (12) maanden na het wettelijke begin van de verjaringstermijn. Deze termijn geldt niet als de wet langere termijnen voorschrijft. Wettelijk verplichte meldingen van gebreken door de klant moeten onmiddellijk schriftelijk worden gedaan met een nauwkeurige beschrijving van het probleem. Alleen de contactpersoon (artikel 2.2 van de AV) is bevoegd om gebreken te melden.

10.3 De klant heeft geen recht van retentie indien zijn vorderingen voor gebreken zijn verjaard. Indien de melding van gebreken ongegrond is, heeft EnBITCon het recht om van de afnemer vergoeding van de door haar gemaakte kosten te vorderen. De door EnBITCon verleende ondersteuning wordt door de afnemer vergoed tegen de met EnBITCon overeengekomen prijzen of, bij gebreke van een overeenkomst, tegen de in de markt gebruikelijke prijzen.

10.4 Vorderingen wegens gebreken van de klant bestaan niet bij slechts een onbeduidende afwijking van de overeengekomen kwaliteit, bij slechts een onbeduidende aantasting van de bruikbaarheid of bij schade als gevolg van een gebrekkige of nalatige behandeling of bij schending van de medewerkingsplicht.

## **11 Garantie voor eigendomsgebreken**

11.1 EnBITCon garandeert dat de geleverde cloud diensten / standaard software geen inbreuk maken op rechten van derden wanneer deze door de afnemer worden gebruikt in overeenstemming met het contract. Deze garantie vereist dat de afnemer EnBITCon onmiddellijk schriftelijk in kennis stelt van eventuele rechten van derden die tegen hem worden ingeroepen en de juridische verdediging en schikkingsonderhandelingen aan EnBITCon overlaat. De klant ondersteunt EnBITCon kosteloos in een redelijke mate, met name door EnBITCon de nodige informatie te verstrekken. Wettelijke verplichtingen van de afnemer tot kennisgeving van gebreken blijven onaangetast. Rechten in deze zin zijn alleen die rechten die de derde partij toekomen in de Bondsrepubliek Duitsland en in de staten waarin de klant de geleverde hardware en standaard software gebruikt zoals bedoeld.

11.2 Indien de klant de geleverde Cloud Diensten / standaard software niet in overeenstemming met de overeenkomst kan gebruiken vanwege een conflicterend recht van een derde partij, kan EnBITCon naar eigen goeddunken (a) de diensten zodanig wijzigen dat het recht van de derde partij niet langer wordt geschonden, of (b) de noodzakelijke bevoegdheid voor de klant verkrijgen om de diensten te gebruiken. Zelf uitvoeren door de klant of het inschakelen van derden is uitgesloten. Clausule 4 van de AV is van toepassing op schadeclaims van de klant.

11.3 De afnemer heeft geen aanspraken op grond van eigendomsgebreken indien de geleverde Clouddiensten / standaardsoftware na acceptatie door de afnemer of derden zijn gewijzigd, tenzij de afnemer bewijst dat de inbreuk op rechten geen gevolg is van de wijzigingen. Aanspraken van de afnemer bestaan evenmin bij inbreuken op rechten als gevolg van een combinatie van de Clouddiensten / standaardsoftware met EnBITCon GmbH - Status: 25 oktober 2021

dergelijke diensten of producten van derden die in dit opzicht geen onderaannemers van EnBITCon zijn.

Indien de melding van gebreken onterecht is, heeft EnBITCon het recht van de afnemer vergoeding van de door EnBITCon gemaakte kosten te verlangen. De door EnBITCon verleende ondersteuning wordt door de afnemer vergoed tegen de met EnBITCon overeengekomen prijzen of, bij gebreke van een overeenkomst, tegen de in de markt gebruikelijke prijzen.

## **12 Verantwoordelijkheid voor inhoud / etikettering / persoonsgegevens**

12.1 EnBITCon is niet verplicht de door de klant opgeslagen gegevens op de aan haar ter beschikking gestelde systemen te controleren op overtredingen. De klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor alle content die in het kader van de Clouddienst wordt verwerkt. De klant garandeert geen illegale content te verwerken en op te slaan, in het bijzonder geen auteursrechtelijk beschermde werken zonder toestemming van de auteursrechthebbende op de servers van EnBITCon te deponeren of te gebruiken, noch content die strafrechtelijke bepalingen schendt.

12.2 Als de klant illegale inhoud opmerkt, is hij verplicht deze onmiddellijk te blokkeren en EnBITCon op de hoogte te stellen.

12.3 EnBITCon heeft het recht om mogelijk illegale content op de door de afnemer gebruikte Cloud Diensten naar eigen inzicht te blokkeren en de afnemer over de blokkering te informeren. Als de klant niet binnen tien (10) dagen voldoet aan zijn verplichting om de content te verwijderen of als hij EnBITCon binnen deze periode bewijst dat de content geen beschermende wetten schendt, heeft EnBITCon het recht om de content zonder toestemming van de klant te verwijderen.

12.4 Indien de afnemer in het kader van deze contractuele relatie persoonsgegevens van derden verwerkt, is de afnemer zelf verantwoordelijk voor de naleving van de voorschriften inzake gegevensbescherming. EnBITCon verwerkt de door de afnemer in het kader van de cloud-gegevens verwerkte gegevens alleen in het kader van de instructies van de afnemer in opdracht van de afnemer.

## **13 Gegevensbeveiliging**

Voor zover EnBITCon clouddiensten levert in de vorm van eigen infrastructuur, zijn de volgende regels voor gegevensbeveiliging van toepassing:

13.1 Van de op EnBITCon systemen opgeslagen gegevens wordt dagelijks een back-up gemaakt. De back-ups worden redundant opgeslagen op verschillende computers. Back-ups van de laatste 14 dagen worden bewaard. Deze back-ups moeten worden opgevat als systeemback-ups en worden niet gebruikt voor versiebeheer van klantgegevens. Het is met name niet mogelijk om voor een klant een gerichte restore uit te voeren naar een specifieke gegevensvoorraad in het verleden.

13.2 De klant dient er daarom voor te zorgen dat van alle gegevens, met name die welke zijn opgeslagen op de servers van EnBITCon, ten minste eenmaal per dag een back-up wordt gemaakt door middel van kopieën op de eigen systemen van de klant, aangezien deze verloren kunnen gaan, bijvoorbeeld tijdens opleiding, reparatie, installatie en andere interventies. Een back-up van gegevens op de servers van EnBITCon is niet voldoende om aan deze verplichting te voldoen.

13.3 Op verzoek van de klant zal EnBITCon een kopie van de door de klant op de hem toegewezen opslagruimte opgeslagen gegevens op elk moment tijdens de looptijd van de overeenkomst, maar uiterlijk bij beëindiging van de contractuele relatie, teruggeven. De gegevens worden overhandigd door downloaden in het gegevensformaat waarin de gegevens zijn opgeslagen op de dataserver van EnBITCon, of, in afwijking daarvan, in een gegevensformaat dat tussen EnBITCon en de klant is overeengekomen.

13.4 Na beëindiging van het contract - om welke reden dan ook - zal EnBITCon de opgeslagen gegevens in het belang van de klant nog één (1) maand bewaren ("**grace period**"), zodat de klant de mogelijkheid heeft om de gegevens naar een ander systeem over te dragen. Na afloop van deze aflossingsvrije periode worden de gegevens automatisch verwijderd. EnBITCon zal hier specifiek op wijzen bij beëindiging van het contract.

13.5 EnBITCon wijst de afnemer er uitdrukkelijk op dat de vertrouwelijkheid van gegevensoverdracht in open netwerken zoals het internet naar de huidige stand van de techniek niet volledig kan worden

gegarandeerd. De klant is zich ervan bewust dat EnBITCon toegang heeft tot de inhoud van de Clouddiensten en, onder bepaalde omstandigheden, tot verdere gegevens.

te allen tijde de daar opgeslagen gegevens zou kunnen inzien. EnBITCon verbindt zich er echter toe dit alleen te doen indien de klant EnBITCon schriftelijk verzoekt dit te doen en indien dit noodzakelijk is om de technische werking van de Clouddiensten te waarborgen. De regelgeving inzake gegevensbescherming wordt in ieder geval door EnBITCon in acht genomen. Echter, voor zover andere gebruikers van het internet technisch in staat zijn om zonder toestemming de netwerkbeveiliging te verstoren, toegang te krijgen tot gegevens van de klant en het berichtenverkeer te controleren, valt dit buiten de verantwoordelijkheid van EnBITCon.

13.6 De klant is volledig verantwoordelijk voor de veiligheid van de gegevens die naar het internet worden verzonden en opgeslagen bij EnBITCon. Tegen een extra vergoeding, die individueel moet worden overeengekomen, kan EnBITCon beveiligde verbindingen leveren.

## **14 Duur en beëindiging**

14.1 Tenzij anders overeengekomen, levert EnBITCon de overeengekomen diensten voor een initiële minimale contractperiode van 24 maanden vanaf de datum van levering. Een beëindiging door beide contractpartijen is mogelijk met een opzegtermijn van drie (3) maanden tot het einde van de minimale contracttermijn. Indien binnen deze termijn niet wordt opgezegd, wordt de contracttermijn telkens met een jaar verlengd.

14.2 Buiten de in de offerte overeengekomen opzegtermijnen heeft de klant geen recht op herroeping of gewone opzegging, in het bijzonder niet tijdens de minimale contractperiode.