



Kology  
Algemene Voorwaarden

## Inhoud

Inhoud .....	1
1 Algemene Voorwaarden .....	2

## 1 Algemene Voorwaarden

### Artikel 1. Definities

In onderhavig artikel is een aantal begrippen gedefinieerd welke in onderhavige algemene voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven. De gebruikte definities hebben zowel in meer- als enkelvoud dezelfde betekenis, tenzij uit de context anders moet worden afgeleid.

- 1.1 **Apparatuur:** de door Kology beheerde hardware (met inbegrip van Systeemprogrammatuur) welke eigendom is van Kology of van door Kology ingeschakelde derden en met behulp waarvan de Diensten geleverd worden, een en ander voor zover gespecificeerd in de overeenkomst.
- 1.2 **Applicatie:** de door Kology in licentie verkregen programmatuur welke door middel van Application hosting aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld.
- 1.3 **Application hosting:** Dienst welke bestaat uit het op afstand, voor gebruik via een WAN, ter beschikking stellen van de in de overeenkomst vermelde Applicatie(s).
- 1.4 **Bijlagen:** aanhangsels bij de overeenkomst welke daarvan integraal deel uitmaken.
- 1.5 **Diensten:** de door Kology ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te verrichten prestaties, zoals nader gespecificeerd in de overeenkomst.
- 1.6 **Doorlopende dienst:** diensten met een doorlopend –niet projectmatig- karakter.
- 1.7 **Feestdagen:** nieuwjaarsdag, beide paasdagen, Hemelvaartsdag, beide pinksterdagen, beide kerstdagen, Koninginnedag (30 april) en eventuele andere door partijen in onderling overleg vast te stellen feestdagen.
- 1.8 **Housing:** Dienst bestaande uit het door Kology ter beschikking stellen van ruimte, elektriciteit, klimaatregeling, connectiviteit, brandbestrijding en fysieke beveiliging voor de server(s) van Opdrachtgever.
- 1.9 **Hybride hosting:** vorm van Application hosting, verwezenlijkt op basis van een door Kology in overleg met Opdrachtgever vastgestelde configuratie en door middel van Apparatuur die deels specifiek voor Opdrachtgever is ingericht.
- 1.10 **ICT-Infrastructuur:** de zowel fysieke als logische omgeving van Opdrachtgever (fysieke ruimte, apparatuur, cliëntprogrammatuur netwerkcomponenten etc.) van waaruit de Applicatie(s) door Opdrachtgever gebruikt zal/zullen worden.
- 1.11 **Klantapplicatie:** de door Opdrachtgever in licentie verkregen programmatuur welke Opdrachtgever installeert of doet installeren op Apparatuur.
- 1.12 **Koppeling:** programmatuur welke de gegevensuitwisseling tussen Apparatuur en/of Applicatie(s) enerzijds en Klantapplicatie(s) anderzijds, ICT-Infrastructuur en/of systemen van derden mogelijk maakt.
- 1.13 **Meldingen:** een door een in de SLA gespecificeerde medewerker van Opdrachtgever, conform de in de SLA daarvoor geldende procedure, gemelde Storing, vraag of verzoek.
- 1.14 **Medewerker:** personeelslid van Kology of van een door Kology ingehuurde derde.
- 1.15 **Opdrachtgever:** wederpartij van Kology.
- 1.16 **Private hosting:** vorm van Application hosting, verwezenlijkt op basis van een door Kology in overleg met Opdrachtgever vastgestelde configuratie en door middel van Apparatuur die specifiek voor Opdrachtgever is ingericht en waarop Opdrachtgever ook Klantapplicaties kan (laten) installeren en gebruiken.
- 1.17 **Shared hosting:** vorm van Application hosting, verwezenlijkt op basis van een door Kology vastgestelde standaardisering en door middel van Apparatuur waarmee soortgelijke diensten ook aan andere opdrachtgevers van Kology worden geleverd.
- 1.18 **Server hosting:** Dienst bestaande uit het op afstand voor gebruik via een WAN ter beschikking stellen van Apparatuur.
- 1.19 **SLA:** Service Level Agreement.
- 1.20 **Spam:** iedere elektronische communicatie die, ongericht en in grote hoeveelheden, verzonden wordt aan ontvangers die hiervoor geen toestemming hebben verleend, waarbij voor de bepaling van de hoeveelheid berichten waarvan de strekking onderling niet substantieel van elkaar verschilt als identiek worden beschouwd. Onder spam wordt mede verstaan iedere elektronische communicatie waarvan het verzendadres is vervalst dan wel waar de opsporing van de herkomst bewust is bemoeilijkt door bijvoorbeeld het gebruik van open proxies, open relays en/of vervalste protocol headers, ongeacht de verzonden hoeveelheid.
- 1.21 **Storing:** iedere aan Kology toe te rekenen afwijking van het tussen Opdrachtgever en Kology overeengekomen serviceniveau, waardoor Opdrachtgever langer dan vijftien (15) minuten geen gebruik heeft kunnen maken van een Doorlopende dienst.
- 1.22 **Support:** Doorlopende dienst bestaande uit het verschaffen van informatie aan gebruikers van Opdrachtgever met betrekking tot het gebruik van de Diensten alsmede het bieden van de mogelijkheid tot het, tijdens Werkuren, doen van Meldingen.
- 1.23 **Systeemprogrammatuur:** de door Kology in licentie verkregen en op de Apparatuur, geïnstalleerde versie van het operating system zoals gespecificeerd in de overeenkomst.
- 1.24 **WAN:** Wide Area Network.
- 1.25 **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekenden en Feestdagen.
- 1.26 **Werkuren:** de uren op werkdagen van 07:30 uur tot 17:30 uur.

## Artikel 2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden en het tot stand komen van overeenkomsten

- 2.1 Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Kology, alsmede op alle overeenkomsten en daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Kology en Opdrachtgever.
- 2.2 Een offerte uitgebracht door Kology is dertig (30) dagen geldig, tenzij anders vermeldt in de desbetreffende offerte..
- 2.3 De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Kology komt tot stand nadat beide partijen deze hebben ondertekend, of indien het gaat om een overeenkomst die online tot stand komt, nadat Kology van Opdrachtgever een bevestiging heeft ontvangen in reactie op de verificatie e-mail van Kology.

## Artikel 3. Termijnen en planningen

- 3.1 Alle door Kology aangegeven termijnen zijn naar beste weten geïndiceerd en hebben nimmer een fataal karakter.
- 3.2 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging ondervindt of dreigt te ondervinden zal Kology Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven en aangeven hoe dit de levertermijn naar verwachting beïnvloedt.

## Artikel 4. Prijzen en tarieven

- 4.1 Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 4.2 Reis- en eventuele verblijfkosten worden separaat in rekening gebracht.
- 4.3 Kology is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven aan te passen met een percentage gelijk aan het prijsindexcijfer per uur voor zakelijke dienstverlening inclusief bijzondere beloningen zoals gepubliceerd door het CBS met als basis 2000=100. Prijs en tariefswijzigingen vinden eens per jaar plaats en worden door Kology tenminste één (1) maand voor de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever mede gedeeld. Indien Kology de overeengekomen prijzen en tarieven verhoogd met een hoger percentage dan hiervoor vermeldt, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen (30) na ontvangst van de kennisgeving de overeenkomst middels een aangetekend schrijven op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging(en) in werking treedt.
- 4.4 Kology is naast het geen bepaald is in het vorige lid gerechtigd prijs- en tariefswijzigingen van haar toeleveranciers direct aan Opdrachtgever door te berekenen nadat zij Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte heeft gesteld.

## Artikel 5. Facturering en betaling

- 5.1 Alle facturen dienen door Opdrachtgever betaald te worden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.
- 5.2 Indien Opdrachtgever ook na een ingebrekestelling, nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen dan kan Kology aanspraak maken op een vergoeding van de buitengerechtelijke kosten waarvan het minimum wordt bepaald op 15% van het verschuldigde bedrag. Daarnaast is Kology gerechtigd de wettelijke handelsrente over het factuurbedrag aan Kology verschuldigd met een minimum van €250,- (zegge tweehonderdvijftig euro) in rekening te brengen. Tevens is Kology alsdan gerechtigd haar Diensten aan Opdrachtgever na schriftelijke waarschuwing op te schorten.
- 5.3 Betalingen van Opdrachtgever vinden plaats zonder enige korting, aftrek of enige andere verrekening, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 5.4 Tenzij anders overeengekomen, verplicht Opdrachtgever zich een schriftelijke en ondertekende machtiging voor automatische incasso af te geven, waarbij Opdrachtgever in staat voor de juistheid en volledigheid van het ingevulde incassoformulier. Opdrachtgever is niet gerechtigd de in de vorige volzin bedoelde machtiging in te trekken zolang de overeenkomst tussen partijen vigeert. Door Kology gemaakte kosten die verband houden met het ten onrechte storneren van incasso's door Opdrachtgever worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 5.5 In de overeengekomen prijzen en tarieven is een incassokorting voor Opdrachtgever verdisconteerd. Indien partijen overeenkomen dat incasso anders verloopt dan automatisch zoals in het vorige lid bedoeld, worden per factuur door Kology vast te stellen incassokosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

## Artikel 6. Garanties

- 6.1 Kology streeft er naar haar Diensten zoveel mogelijk conform de in de SLA opgenomen service levels te leveren en zal daartoe de noodzakelijke maatregelen treffen die tot haar beschikking staan.
- 6.2 Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op een garantie indien Opdrachtgever jegens Kology in verzuim is, bijvoorbeeld doordat Opdrachtgever een of meer van de in tussen partijen vigerende SLA opgenomen randvoorwaarde(n) niet naleeft.
- 6.3 Kology garandeert, voor wat betreft haar Diensten, dat deze op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd.

## Artikel 7. Exit regeling

- 7.1 In geval van beëindiging van een Doorlopende dienst, zal Kology, op eerste verzoek van Opdrachtgever, in overleg treden met Opdrachtgever, over eventueel noodzakelijke door Kology uit te voeren overdrachtswerkzaamheden, zoals het overdragen en/ of vernietigen van data en Klantapplicaties, alsmede over de tijdsplanning waarbinnen deze werkzaamheden zouden moeten worden uitgevoerd. Indien Opdrachtgever niet binnen één (1) maand na beëindiging van de Doorlopende dienst een verzoek heeft gedaan zoals bedoeld in onderhavig artikellid, is Kology gerechtigd de op de Apparatuur aanwezige data, Klantapplicaties, Koppelingen en eventuele andere gegevens van Opdrachtgever te vernietigen.
- 7.2 Alle werkzaamheden die door Kology in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

## Artikel 8. Geheimhouding

- 8.1 Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, Apparatuur, Applicatie(s), Klantapplicatie(s), Koppeling, data en ICT-Infrastructuur alsmede alle andere informatie waarvan partijen wisten of behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan en betrekking hebben op de wederpartij, niet aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

## Artikel 9. Beveiliging

- 9.1 Kology is gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat de door Opdrachtgever beheerde Klantapplicatie(s) adequaat beveiligd is/zijn, zulks tegen de achtergrond van de stand der techniek en de gevoeligheid van de opgeslagen data c.q. gegevens. Ten aanzien van beveiliging gerelateerde updates en patches van systeem-, webserver- en databaseprogrammatuur, worden deze vermoed niet adequaat beveiligd te zijn indien deze niet geïmplementeerd zijn binnen 48 uur na publicatie van deze updates en patches door de leveranciers van de betrokken programmatuur en/of waarschuwingen door Govcert (<http://www.govcert.nl/>).
- 9.2 Kology is te allen tijde gerechtigd updates en wijzigingen van de Applicatie toe te passen indien deze dienen te worden toegepast om beveiligingsredenen. Het toepassen van updates en wijzigingen van de Applicatie door Kology op grond van andere redenen, zal Kology doen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- 9.3 De Apparatuur is fysiek niet toegankelijk voor Opdrachtgever zonder op verzoek van Opdrachtgever (aan specifiek benoemde medewerkers van Opdrachtgever) verkregen specifieke uitdrukkelijke door Kology, voorafgaande schriftelijke toestemming. Aan deze toestemming kunnen door Kology voorwaarden worden verbonden.
- 9.4 Gebruiksrechten en vrijwaringen
- 9.5 Opdrachtgever is gerechtigd gebruik te maken van de Applicatie(s) voor het doel waarvoor Kology de Applicatie(s) ter beschikking heeft gesteld aan Opdrachtgever. Indien en voor zover op het gebruik van de Applicatie(s) (aanvullende) voorwaarden van Kology of derden leveranciers van toepassing zijn welke Opdrachtgever door Kology zijn overhandigt of waarmee Opdrachtgever bekend is of behoort te zijn, zullen strikt worden nageleefd.
- 9.6 Indien en voor zover Kology uit hoofde van een overeenkomst met Opdrachtgever auteursrechtelijk relevante vereenvoudigingen van Klantapplicatie(s) uitvoert, staat Opdrachtgever ervoor in dat Kology over alle daarvoor noodzakelijke licentierechten op de Klantapplicatie(s) beschikt.
- 9.7 Partijen vrijwaren elkaar over en weer voor aanspraken van derden die betrekking hebben op –door gebruik van Applicatie/Klantapplicatie veroorzaakte- (vermeende) inbreuk op intellectueel eigendom van derden.
- 9.8 Kology vrijwaart Opdrachtgever uitsluitend mits Opdrachtgever Kology onverwijld op de hoogte stelt van een dergelijke aanspraak of vordering en Kology exclusief toestaat de verdediging tegen de aanspraak of vordering te voeren. Kology vrijwaart Opdrachtgever niet indien de (beweerdelijke) schending is toe te rekenen aan Opdrachtgever

## Artikel 10. Looptijd en beëindiging

- 10.1 Een overeenkomst tussen Kology en Opdrachtgever wordt aangegaan voor de in die overeenkomst bepaalde periode, bij ontstentenis waarvan die overeenkomst niet eindigt voordat drie (3) jaren zijn verstreken, gerekend vanaf de kalenderdag waarop de Doorlopende dienst werkend aan Opdrachtgever opgeleverd is. Na afloop van deze periode wordt de overeenkomst aansluitend stilzwijgend voor onbepaalde duur verlengd tot wederopzegging door een der partijen tegen het eind van ieder kalenderkwartaal en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden.
- 10.2 Opzegging door Opdrachtgever van de overeenkomst gedurende de initiële looptijd is niet mogelijk, tenzij partijen schriftelijk een afkoopregeling overeenkomen of een dergelijke regeling is opgenomen in de overeenkomst, in welke gevallen tussentijdse opzegging mogelijk is tegen het eind van ieder kalenderkwartaal, onder betaling van de in de afkoopregeling bepaalde afkoopsom en met

inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden. In afwijking van het hiervoor in dit lid bepaalde, is tussentijdse opzegging door Kology mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

- 10.3 In afwijking van het in lid 1 en lid 2 van dit artikel bepaalde, wordt een overeenkomst voor Shared hosting tussen Kology en Opdrachtgever aangegaan voor onbepaalde duur en is deze overeenkomst door beide partijen opzegbaar tegen het eind van iedere kalendermaand en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste vijf (5) Werkdagen.
- 10.4 Indien en voor zover mogelijk op grond van het hiervoor in dit artikel bepaalde, geschiedt opzegging middels een aangetekend schrijven, inhoudende de opzegging, gericht aan de wederpartij.
- 10.5 Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden middels een aangetekend schrijven, inhoudende de ontbinding, gericht op de wederpartij, indien de andere partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de overeenkomst en daarin ook na een deugdelijke ingebrekestelling waarin aan de wederpartij een redelijke termijn is gegund volhardt.
- 10.6 Ieder der partijen is gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist de overeenkomst middels een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de wederpartij surséance van betaling aanvraagt of deze surséance van betaling is verleend; het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of dat deze in staat van faillissement is verklaard, de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd of anderszins dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij dan wel op de voor de overeenkomst gebruikte infrastructuur beslag wordt gelegd, dan wel dat de andere partij niet meer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te kunnen komen.
- 10.7 Indien Opdrachtgever de overeenkomst ontbindt, verliest Opdrachtgever haar recht op schadevergoeding.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 De aansprakelijkheid van Kology is per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs exclusief BTW. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de totale voor die overeenkomst bedongen prijs voor één (1) jaar exclusief BTW. In ieder geval is de maximale aansprakelijkheid van Kology beperkt tot een maximum van €50.000,- (zegge vijftigduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie van Kology aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
  - redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om de verloren gegevens van Opdrachtgever als gevolg van aan Kology te wijten gegevensverlies groter dan vierentwintig (24) uur te traceren en/of te herstellen, uitsluitend indien en voor zover Opdrachtgever niet in de gelegenheid is geweest, om reservekopieën of hardcopies van desbetreffende gegevens te maken;
  - redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen indien Kology op een tussen partijen schriftelijk overeengekomen fatale leverdatum niet heeft geleverd;
  - redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt, ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.
- 11.2 De aansprakelijkheidsbeperking uit het voorgaande lid is niet van toepassing indien het schade door dood of lichamelijk letsel betreft, in welk geval de aansprakelijkheid beperkt is tot €1.000.000,- (zegge één miljoen euro).
- 11.3 De aansprakelijkheid voor indirecte en alle andere vormen van schade anders dan genoemd in lid 1 is uitgesloten.
- 11.4 De aansprakelijkheid van Kology wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat pas nadat Kology op deugdelijke wijze middels een aangetekend schrijven, inhoudende een ingebrekestelling, in gebreke is gesteld, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan haar verplichting uit de overeenkomst te voldoen en Kology daarin ook na deze termijn volhardt.
- 11.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de schade zo spoedig mogelijk nadat de schade bekend is geworden schriftelijk en deugdelijk op detailniveau gespecificeerd aan Kology wordt medegedeeld in ieder geval binnen zes (6) weken na het bekend worden van de schade.

## Artikel 12. Overmacht

- 12.1 Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting uit een overeenkomst indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Kology wordt onder meer verstaan niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door een toeleverancier van Kology, ziekte van personeel, overstromingen, brand, oververhitting, stof, terroristische aanslagen en/of oorlogshandelingen.
- 12.2 Indien de overmacht situatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen middels een aangetekend schrijven, inhoudende de beëindiging, zonder dat partijen over en weer

gehouden zijn tot enige schadevergoeding. Het geen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd wordt door partijen pro-rato afgerekend.

## Artikel 13. Privacy

- 13.1 Onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna: WBP) en/of andere wet- en regelgeving op het gebied van privacy c.q. bescherming persoonsgegevens, zal Kology worden beschouwd als de “bewerker” en Opdrachtgever als de “verantwoordelijke”.
- 13.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat zij als Verantwoordelijke in de zin van de WBP verplicht is Kology op de hoogte te stellen van de te nemen maatregelen om zo te voldoen aan de vereisten van de WBP.
- 13.3 In de relatie tussen Kology en Opdrachtgever zal de verantwoordelijkheid van Kology met betrekking tot de door Opdrachtgever met behulp van de Diensten en/of infrastructuur van Kology geregistreerde en verwerkte persoonsgegevens nooit die van een bewerker in de zin van de WBP overstijgen. In dit verband zal Opdrachtgever voorafgaande aan het invoeren van een beveiligingsplan uit hoofde van haar verplichtingen als verantwoordelijke in de zin van de WBP in overleg treden met Kology indien en voor zover de inhoud van een dergelijk beveiligingsplan invloed heeft op de bedrijfsvoering van Kology.
- 13.4 Indien en voor zover van toepassing zullen partijen in overeenstemming met de WBP en andere toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een redelijk niveau van beveiliging van werkzaamheden garanderen indien die het verwerken van persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, omvatten. De redelijkheid van het niveau van beveiliging zal worden gerelateerd aan alle omstandigheden, zoals de aard van de gegevens, de stand der techniek en de kosten die worden gemaakt om een bepaald niveau van beveiliging te garanderen.
- 13.5 Partijen verklaren over en weer elkaar te vrijwaren voor alle aanspraken van derden vanwege het in strijd handelen van die partij met zijn verplichtingen onder de WBP en ander toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het beschermen van persoonsgegevens.

## Artikel 14. Overdracht en onderaannemerschap

- 14.1 Kology is gerechtigd bij de uitvoering van een overeenkomst gebruik te maken van derden. Het gebruik van derden laat de (beperkingen in de) aansprakelijkheid voor Kology zoals bepaald in artikel 12 onverlet.
- 14.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en/of verplichtingen over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kology. Kology is te allen tijden gerechtigd voorwaarden te verbinden aan deze overdracht.

## Artikel 15. Informatieverstrekking

- 15.1 Opdrachtgever zal op verzoek van Kology alle gevraagde informatie, die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, tijdig en volledig aan Kology verstrekken.
- 15.2 Indien voor de uitvoering noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig, volledig en in het door Kology gevraagde (digitale) gegevensformaat of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking worden gesteld aan Kology, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Kology het recht de uitvoering van haar werkzaamheden na schriftelijke waarschuwing op te schorten. Kology is gerechtigd om de in dit verband extra gemaakte kosten volgens de hiervoor geldende tarieven conform de alsdan geldende prijzen en tarieven van Kology in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

## Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 Op alle overeenkomsten die tussen Kology en Opdrachtgever tot stand komen is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Geschillen voortvloeiende uit een overeenkomst tussen Kology en Opdrachtgever worden middels arbitrage voorgelegd aan de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA) te Rotterdam die op basis van haar statuten gerechtigd is van het geschil kennis te nemen.
- 16.3 Er is sprake van een geschil indien de meest gerede partij aangeeft dat er een geschil is en daarbij zo goed mogelijke de inhoud van het geschil omschrijft.
- 16.4 Het bepaalde in artikel 17.2 laat onverlet de bevoegdheid van partijen om zich in spoedeisende gevallen te wenden tot de Voorzieningenrechter van de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank om te oordelen in kort geding, of zich te wenden tot de daartoe bevoegde Arrondissementsrechtbank voor het nemen van conservatoire maatregelen.
- 16.5 Het in de artikelen 17.2 en 17.4 bepaalde laat onverlet de verplichting van partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

## Artikel 17. Algemene bepalingen

- 17.1 Tenzij anders overeengekomen, is Kology gerechtigd Opdrachtgever (naar keuze van Kology al dan niet inclusief logo / beeldmerk) als referentie te vermelden op haar website.
- 17.2 Indien één van de bepalingen uit onderhavige algemene voorwaarden niet is dan wel wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht en treden partijen met elkaar in overleg voor een nieuwe bepaling, waarbij de aard en de strekking van het nietige dan wel vernietigde bepaling zoveel mogelijk in stand wordt gelaten.
- 17.3 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen onderhavige algemene voorwaarden en een overeenkomst geldt het geen bepaald is in de overeenkomst.
- 17.4 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen een overeenkomst en de bij die overeenkomst behorende Bijlagen, geldt het gestelde in de desbetreffende overeenkomst.
- 17.5 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de Bijlagen geldt het gestelde in de Bijlage met het laagste nummer.
- 17.6 Indien Kology werkzaamheden uitvoert voor Opdrachtgever die bij het aangaan van de overeenkomst niet voorzien waren, worden deze werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven.

## Artikel 18. Zorgplicht Opdrachtgever en gebruik van infrastructuur

- 18.1 Opdrachtgever zal noch door handelen noch door nalaten directe dan wel indirecte verstoring veroorzaken van het functioneren van (een deel van) de infrastructuur van Kology, de infrastructuur van derden en/of Koppelingen tussen deze infrastructuren door (de inhoud of omvang van) het dataverkeer.
- 18.2 Indien naar het oordeel van Kology een gevaar ontstaat voor het ongestoord functioneren van de infrastructuur van Kology en/of van de dienstverlening aan opdrachtgevers van Kology, zoals, maar niet beperkt tot, virusbesmettingen, Denial of Service attacks, portscans, hacking, Spam door of vanwege Opdrachtgever, of anderszins, kan Kology aanwijzingen geven die onverwijld door Opdrachtgever opgevolgd dienen te worden alsmede de dienstverlening geheel of gedeeltelijk opschorten zolang het desbetreffende gevaar bestaat.
- 18.3 Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, indien de in het voorgaande lid bedoelde aanwijzing niet onverwijld door Opdrachtgever is opgevolgd.
- 18.4 Kology biedt haar Diensten aan op basis van fair-use policy. Dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de aard en omvang van het aan Opdrachtgever toe te rekenen gebruik van de Diensten anders dan bedoeld in lid 2 van onderhavig artikel Dit met dien verstande dat Kology zich het recht voorbehoudt om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Opdrachtgever, maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient, onverwijld na eerste kennisgeving van de zijde van Kology, maatregelen te treffen om een eind te maken aan genoemde excessieve belasting. Kology is gerechtigd de Diensten op te schorten bij voortdurende excessieve belasting. Kology zal de kosten gemoeid met deze excessieve belasting doorberekenen aan Opdrachtgever tegen de alsdan geldende prijzen en tarieven. Onder een excessieve belasting wordt mede verstaan een excessief hoog gebruik van processor-, geheugen-, netwerk- en schijfcapaciteit alsmede een excessief groot beroep op Support en beheer.
- 18.5 Opdrachtgever zal zich onthouden de Diensten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet (waaronder het Nederlandse wetboek van Strafrecht), netiquette (gedragsregels internet), de overeenkomst en de algemene voorwaarden of de Diensten anderszins te gebruiken op een wijze welke Kology blootstelt aan negatieve publiciteit.
- 18.6 Onverlet het hier voorgaande zal Opdrachtgever zich onthouden de Diensten te gebruiken voor het verspreiden van Spam alsmede het faciliteren van Spam (waaronder mede begrepen wordt het hebben van open SMTP-relays en/of proxies, het hebben van open proxies, het hosten of doen hosten van websites die door middel van ongevraagde berichten worden aangeprezen en het leveren van DNS-diensten voor dergelijke websites).
- 18.7 De bewijslast om aan te tonen dat er voorafgaande toestemming is verleend door de geadresseerde in het geval van in grote hoeveelheden verzonden communicatie door of namens Opdrachtgever berust bij Opdrachtgever. Indien de voorafgaande toestemming door geadresseerde is verleend per e-mail, via een website of door middel van een ander elektronisch medium zonder waarborgen ter identificatie van de verzender, wordt zij pas geacht bewezen te zijn indien de geadresseerde zijn toestemming heeft bevestigd aan Opdrachtgever.
- 18.8 Opdrachtgever is bij overtreding van dit artikel aansprakelijk voor de door de verspreiding van Spam veroorzaakte schade. Onder schade wordt mede verstaan de vergoeding van de door Kology bestede tijd aan het verwijderen van IP-adressen van Kology en andere Opdrachtgevers van Kology die als gevolg van de Spam in zwarte lijsten van spambestrijders zijn opgenomen, alsmede de kosten die voortvloeien uit de afhandeling van de klachten over door Opdrachtgever verspreide Spam.
- 18.9 Opdrachtgever zal zich onthouden de Diensten weder te verkopen en/of weder te verhuren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kology.
- 18.10 Bij iedere overtreding van het bepaalde in dit artikel heeft Kology de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen dan wel haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk stop te zetten of op te schorten en/of gegevens van Opdrachtgever van Apparatuur en/of (in geval van Housing) servers van Opdrachtgever al dan niet tijdelijk te verwijderen, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever tot



betaling van de resterende termijnen van de overeenkomst en zonder tot enige schadevergoeding of andere compensatie jegens Opdrachtgever te zijn gehouden.

- 18.11 Mocht op enig moment Opdrachtgever in staat blijken in de netwerklagen van Kology te kunnen komen dan is Opdrachtgever verplicht dit onmiddellijk te melden aan Kology

## Artikel 19. Housing

- 19.1 Kology zal ervoor zorg dragen dat de omgeving voorzien is van de in de branche gebruikelijke fysieke beveiligingsmaatregelen en dat de omgeving is voorzien van een goed brandbestrijdingssysteem en andere systemen waardoor de omgeving voldoet aan de in de SLA opgenomen service levels.
- 19.2 Kology draagt tevens zorgt voor de installatie van de server(s) van Opdrachtgever op de housing locatie van Kology.
- 19.3 Indien Opdrachtgever op locatie onderhoud wil (doen) plegen aan de server, dient zij dit twee (2) weken voorafgaand aan het onderhoud aan te vragen bij Kology en daarbij de naam te geven van de persoon voor wie toegang gevraagd wordt tot de housing locatie van Kology. Opdrachtgever is niet gerechtigd de ruimte waarin diens server staat te betreden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van een daartoe bevoegde Medewerker.
- 19.4 Onderhoud op de housing locatie kan uitsluitend plaatsvinden op Werkdagen tijdens Werkuren.
- 19.5 Onderhoud op de housing locatie kan door de in de overeenkomst genoemde personen uitsluitend worden uitgevoerd onder begeleiding van een Medewerker.
- 19.6 Kology draagt zorg voor de aanwezigheid van voorzieningen voor connectiviteit en stroomtoevoer.
- 19.7 Opdrachtgever garandeert dat de apparatuur die hij gebruikt:
- a. geschikt is voor het doel waarvoor deze wordt gebruikt en voldoet aan de relevante nationale en internationale standaarden.
  - b. op een juiste wijze is gebouwd en wordt onderhouden zodat de apparatuur geen schade veroorzaakt aan de housing locatie.
  - c. de apparatuur geen gevaar oplevert voor op de housing locatie aanwezige mensen, materialen, data, apparatuur en/of programmatuur.
  - d. van tijd tot tijd wordt aangepast/gemoderniseerd.
  - e. is voorzien van adequate maatregelen op het gebied van brandpreventie.
- 19.8 Kology is gerechtigd de apparatuur van Opdrachtgever te weigeren indien Kology van mening is dat de apparatuur niet de in het voorgaande lid genoemde eigenschappen bevat.
- 19.9 Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige aanwezigheid, onderhoud en afvoer van apparatuur op de housing locatie van Kology waarvan Opdrachtgever zich wenst te bedienen.
- 19.10 Opdrachtgever zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kology bekabeling aanleggen en/of wijzigen op de housing locatie van Kology. Indien Opdrachtgever bekabeling aanlegt draagt zij ervoor zorg dat deze de daarvoor bestemde routes volgen zoals aangegeven door Kology.
- 19.11 Indien de apparatuur van Opdrachtgever een brand, brandalarm, kortsluiting of een ander gevaar veroorzaakt of dreigt te veroorzaken, is Kology (1) gerechtigd de apparatuur te (doen) onderzoeken (2) de kosten van dit onderzoek aan Opdrachtgever in rekening te brengen (3) eventuele door een dergelijk gevaar veroorzaakte schade op Opdrachtgever te verhalen (4) tot generlei vergoeding jegens Opdrachtgever gehouden van schade die samenhangt met het handelen of nalaten van Kology in het kader van onderhavig lid.
- 19.12 Opdrachtgever zal indien en voor zover van toepassing ervoor zorg dragen dat haar medewerkers de huisregels van Kology naleven.

## Artikel 20. Server hosting

- 20.1 Kology is niet verantwoordelijk voor het beheer op de server en garandeert dan ook niet dat de server te allen tijde beschikbaar zal zijn voor Opdrachtgever.
- 20.2 De artikelliden 20.1 t/m 20.6 zijn van overeenkomstige toepassing op Serverhosting.
- 20.3 Kology draagt zorg voor het aansluiten van de Apparatuur die gebruikt wordt voor Server hosting op de voorzieningen voor connectiviteit en stroomtoevoer.
- 20.4 Kology is te allen tijde gerechtigd de Apparatuur te vervangen. Kology zal Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de consequenties van de vervanging voor Opdrachtgever.

## Artikel 21. Application hosting

- 21.1 Application hosting kan bestaan uit Hybride hosting, Shared hosting en Private hosting.
- 21.2 Bij Application hosting zal Kology zorg dragen voor het onderhoud en het beheer van de bij de Application hosting betrokken Apparatuur en Applicatie.

21.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan een zodanig gebruik te maken van de Applicatie dat daardoor schade ontstaat aan de hostingdiensten, aan Kology of een derde of waardoor storing in de Diensten van Kology kan ontstaan.

21.4 Indien en voor zover van toepassing zal Kology de planmatige onderhoudswerkzaamheden één (1) week van tevoren aankondigen en daarbij Opdrachtgever voor zover mogelijk, informeren over de te verwachten gevolgen van die onderhoudswerkzaamheden op de beschikbaarheid van de Diensten. Kology is te allen tijde gerechtigd onderhoudswerkzaamheden uit te voeren indien de spoed en noodzaak dit vereist.

## Artikel 22. Shared hosting

22.1 Kology berekent een periodieke vergoeding per user.

22.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de aard van de dienstverlening met zich meebrengt dat de beveiliging en betrouwbaarheid lager kan zijn dan voor bepaalde (persoons-) gegevens vereist is.

22.3 Kology kan in aanvulling op het fair use beginsel in de overeenkomst beperkingen opleggen aan Opdrachtgever voor de bandbreedte, het datavolume, de systeembelasting en de schijfruimte.

22.4 Opdrachtgever kan geen gebruik maken van andere dan de door Kology ter beschikking gestelde Applicatie(s).

22.5 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de aard van de dienstverlening met zich meebrengt dat de performance beïnvloed kan worden door het gebruik van andere opdrachtgever(s) van Kology.

## Artikel 23. Hybride hosting

23.1 Kology berekent een periodieke vergoeding per server en per gedeeld component. Daarnaast kan door Kology een vergoeding per user in rekening worden gebracht.

23.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de aard van de dienstverlening met zich meebrengt dat de beveiliging en betrouwbaarheid lager kan zijn dan voor bepaalde (persoons-) gegevens vereist is.

23.3 Kology kan in aanvulling op het fair use beginsel in de overeenkomst beperkingen opleggen aan Opdrachtgever voor de bandbreedte, het datavolume, de systeembelasting en de schijfruimte, waarbij de datalimiet afhankelijk is van het aantal users.

23.4 Kology zal op verzoek van Opdrachtgever de technische inrichting van de Applicatie indien en voor zover redelijkerwijs mogelijk aan de wensen van Opdrachtgever aanpassen. De inrichting van de Applicatie geschiedt op projectbasis en zal op basis van nacalculatie dan wel, indien en voor zover overeengekomen, op basis van een fixed prijs separaat door Kology in rekening worden gebracht, tenzij door partijen anders is overeengekomen. Indien en voor zover Opdrachtgever maatwerk op de Applicatie realiseert of doet realiseren, dient dat maatwerk door Kology goedgekeurd te worden, alvorens op de Apparatuur te worden geïnstalleerd.

## Artikel 24. Private hosting

24.1 Kology berekent een periodieke vergoeding per server.

24.2 Kology is gerechtigd beperkingen op te leggen aan het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever voornoemde beperkingen onvoldoende in acht neemt vervallen de in de SLA opgenomen en anderszins verstrekte garanties.

24.3 Opdrachtgever is gerechtigd Klantapplicaties op de Apparatuur te installeren en te gebruiken.

24.4 Kology zal op verzoek van Opdrachtgever de technische inrichting van de Applicatie indien en voor zover redelijkerwijs mogelijk aan de wensen van Opdrachtgever aanpassen. De inrichting van de Applicatie geschiedt op projectbasis en zal op basis van nacalculatie dan wel, indien en voor zover overeengekomen, op basis van een fixed prijs separaat door Kology in rekening worden gebracht. Indien en voor zover Opdrachtgever maatwerk op de Applicatie realiseert of doet realiseren, dient dat maatwerk door Kology goedgekeurd te worden, alvorens op de Apparatuur te worden geïnstalleerd.

## Artikel 25. Versiebeleid

25.1 Opdrachtgever is verplicht altijd het beleid voor nieuwe versies en verbeterde versies van Kology te volgen indien zij Hybride, Server hosting of Shared hosting afneemt, tenzij anders overeengekomen in de overeenkomst.

25.2 Indien Opdrachtgever Private hosting afneemt kan zij zelf bepalen wanneer zij overgaat op een nieuwe versie dan wel verbeterde versie van de Applicatie, waarbij geldt dat de thans gewenste versie niet nieuwer mag zijn dan de laatste door Kology goedgekeurde versie en niet meer dan één versie op de laatste door Kology goedgekeurde versie achterloopt.

25.3 Wijzigingen en/of aanvullingen in de ter beschikking gestelde Applicatie en/of Klantapplicaties, dan wel vervanging door een nieuwe Applicatie en/of Klantapplicaties, daaronder begrepen nieuwe versies en verbeterde versies, kunnen leiden tot een beperking van de prestaties en/of toepassingen c.q. toepassingsmogelijkheden van de Applicatie in samenhang met de gebruikte ICT-Infrastructuur. Indien een nieuwe versie of verbeterde versie aanvullende eisen stelt aan de ICT-Infrastructuur zal Kology Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

- 25.4 Kology streeft naar de compatibiliteit van de door haar geleverde nieuwe en verbeterde versies van de Applicatie en/of Klantapplicaties met de ICT-Infrastructuur en gegevensbestanden van Opdrachtgever.

#### Artikel 26. Consultancy

- 26.1 Kology staat er jegens Opdrachtgever voor in dat de Medewerker(s) wat betreft opleidingsniveau, deskundigheid en ervaring de voorziene werkzaamheden adequaat kan/ kunnen uitvoeren.
- 26.2 Indien Opdrachtgever in redelijkheid van mening is dat de Medewerker(s) één van de in het voorgaande lid genoemde kwalificaties mist/missen, dan wel de werkzaamheden niet naar behoren uitvoert/uitvoeren, treden partijen in overleg over de vervanging van de Medewerker(s) en de eventueel daarmee gemoeide kosten.

#### Artikel 27. Telecommunicatie

- 27.1 Als Opdrachtgever voor het gebruik van de hosting, telecommunicatiediensten nodig heeft, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte voorziening. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij eventuele noodzakelijke toestemmingen verkrijgt en hij zich zal houden aan alle daarop betrekking hebbende voorwaarden van leveranciers van telecommunicatievoorzieningen en eventuele derden in dit verband.

#### Artikel 28. Domeinnaam registratie

- 28.1 Indien en voor zover van toepassing zal Kology bemiddelen bij het aanvragen van een domeinnaam. Op de aanvraag en het gebruik van de domeinnaam zijn de voorwaarden van de organisatie die verantwoordelijk is voor de registratie rechtstreeks op Opdrachtgever van toepassing.
- 28.2 Indien Kology bemiddelt bij het aanvragen van een domeinnaam, dan vindt registratie van de domeinnaam plaats op naam en voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam.

#### Artikel 29. SSL certificering

- 29.1 Indien en voor zover van toepassing zal Kology bemiddelen bij het aanvragen van een SSL-certificaat. Op de aanvraag en het gebruik van het SSL-certificaat zijn de voorwaarden van de organisatie die verantwoordelijk is voor de toekenning van het certificaat rechtstreeks op Opdrachtgever van toepassing.
- 29.2 Indien Kology bemiddelt bij het verkrijgen van een SSL-certificaat, dan vindt registratie van het certificaat plaats op naam en voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het SSL-certificaat.