

ALGEMENE VOORWAARDEN IT SYNERGY

ALGEMENE VOORWAARDEN

IT SYNERGY B.V.

VERSIE: V3**DATUM: 19 JANUARI 2023**

Dit zijn de algemene voorwaarden van IT Synergy B.V., gevestigd aan de Van Nelleweg 1 Unit 17.04, 3044 BC in Rotterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 72760583. IT Synergy is gespecialiseerd in zakelijke IT-dienstverlening. Raadpleeg www.itsynergy.nl voor meer informatie.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die IT Synergy B.V. met haar relaties sluit en bestaan uit verschillende modules. De voorwaarden uit module A zijn in alle gevallen van toepassing. Afhankelijk van de door relatie afgenomen diensten, kunnen ook de voorwaarden uit module B tot en met H van toepassing zijn.

MODULE A: ALGEMEEN	2
MODULE B: IT BEHEER, ADVIESDIENSTEN EN IT-VOOR-IT	8
MODULE C: HARDWARE	9
MODULE D: SOFTWARE	11
MODULE E: CLOUD- EN HOSTINGDIENSTEN	12
MODULE F: ONTWIKKEL- EN IMPLEMENTATIEDIENSTEN	17
MODULE G: TELECOM EN INTERNETTOEGANG	20
MODULE H: VERWERKERSOVEREENKOMST	21

MODULE A: ALGEMEEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

De in deze Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de hiernavolgende betekenis.

- 1.1. **Relatie:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst aangaat met IT Synergy.
- 1.2. **IT Synergy:** de besloten vennootschap IT Synergy, gevestigd aan de Van Nelleweg 1 Unit 17.04, 3044 BC in Rotterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 72760583.
- 1.3. **Account:** het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Relatie (bepaalde aspecten van) de Dienst kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Relatie opgeslagen bestanden zelf.
- 1.4. **Algemene Voorwaarden:** het onderhavige document met inbegrip van alle modules.
- 1.5. **Dienst(en):** de dienst(en) die IT Synergy op grond van de Overeenkomst voor Relatie zal verrichten, waaronder begrepen kan zijn – maar niet beperkt tot – IT- beheer, adviesdiensten, IT-voor-IT, levering, installatie en/of onderhoud van hard- en software, cloud- en hostingdiensten, ontwikkel- en implementatiediensten en telecom- en internettoegang diensten.
- 1.6. **Duur overeenkomst:** een Overeenkomst die strekt tot het periodiek verrichten van een bepaalde Dienst gedurende een zekere termijn.
- 1.7. **Gebruiker:** een medewerker van Relatie of een andere persoon die Relatie gebruik laat maken van de Dienst.
- 1.8. **Hardware:** alle (computer)apparatuur die door IT Synergy op grond van de Overeenkomst wordt geleverd aan Relatie.
- 1.9. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.10. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, software, gegevens, documentatie, concepten, teksten, brochures, folders, afbeeldingen, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest in de ruimste zin van het woord.
- 1.11. **Overeenkomst:** iedere tussen IT Synergy en Relatie tot stand gekomen overeenkomst op grond waarvan de Dienst geleverd wordt, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, een eventuele Service Level Agreement en een eventuele Verwerkersovereenkomst.
- 1.12. **Rechthebbende:** de houder van Intellectuele Eigendomsrechten op de Software die op grond van de Overeenkomst door IT Synergy beschikbaar wordt gesteld.
- 1.13. **Service Level Agreement:** een eventuele servicelevel agreement tussen IT Synergy en Relatie waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Dienst wordt verbonden ten aanzien van beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Dienst.
- 1.14. **Software:** de software en bijbehorende (licentie)voorwaarden van de Rechthebbende die IT Synergy op grond van de Overeenkomst aan Relatie beschikbaar stelt.
- 1.15. **Website:** de website beschikbaar via www.itsynergy.nl, met inbegrip van alle onderliggende webpagina's van het betreffende domein.
- 1.16. **Werkdag(en):** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan IT Synergy op voorhand bij Relatie heeft aangegeven gesloten te zijn.
- 1.17. **Kantooruren:** van 8:00 tot 18:00 uur (Nederlandse tijd) op Werkdagen.

ARTIKEL 2. TOTSTANDKOMING, TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

- 2.1. Alle offertes en andere aanbiedingen uitgebracht door IT Synergy zijn vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na dagtekening. IT Synergy is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken

- van deze periode aan te nemen, maar indien IT Synergy daartoe overgaat, geldt de offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 2.2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Relatie die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor IT Synergy alleen bindend indien en voor zover deze door IT Synergy schriftelijk zijn aanvaard.
 - 2.3. Als Relatie niet expliciet akkoord gaat met de offerte of het aanbod van IT Synergy, maar desondanks de indruk wekt daarmee akkoord te gaan (bijvoorbeeld door alvast bepaalde werkzaamheden uit te laten voeren door IT Synergy) geldt dit als aanvaarding. Het voorgaande geldt ook indien Relatie IT Synergy verzoekt om een bepaalde Dienst te verlenen zonder een formeel aanbod af te wachten.
 - 2.4. De Overeenkomst bestaat uit verschillende onderdelen. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen de verschillende documenten, geldt de volgende rangorde:
 - a. de offerte of het aanbod van IT Synergy;
 - b. bijlagen bij de offerte of het aanbod van IT Synergy;
 - c. de eventuele Service Level Agreement tussen partijen;
 - d. eventuele door toeleveranciers van IT Synergy gestelde aanvullende (licentie)voorwaarden, voor zover van toepassing op de betreffende Dienst;
 - e. deze Algemene Voorwaarden, in de volgende volgorde:
 - o module H (Verwerkersovereenkomst)
 - o module G (Telecom en internettoegang)
 - o module F (Ontwikkel- en implementatiediensten)
 - o module E (Cloud- en hostingdiensten)
 - o module D (Software)
 - o module C (Hardware)
 - o module B (IT-beheer en consultancy)
 - o module A (Algemeen)

Voor het overige gelden de bepalingen uit de verschillende modules aanvullend.

ARTIKEL 3. UITVOERING VAN DE DIENST

- 3.1. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, zal IT Synergy zich inspannen om de Dienst zo spoedig mogelijk te leveren conform de Overeenkomst. Door IT Synergy bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 3.2. IT Synergy zal zich inspannen om de Dienst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst heeft IT Synergy slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij anders overeengekomen in een Service Level Agreement.
- 3.3. IT Synergy heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zullen alleen met instemming van Relatie worden doorberekend.
- 3.4. Relatie is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Relatie er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan IT Synergy aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Relatie redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig en kosteloos aan IT Synergy beschikbaar worden gesteld.
- 3.5. Relatie zal IT Synergy, in aanvulling op het vorige artikellid, toegang geven tot alle locaties, apparatuur en accounts (zoals webhostingaccounts) voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Dienst.
- 3.6. IT Synergy zal redelijke verzoeken van Relatie in acht nemen bij de levering van de Dienst, dan wel gemotiveerd aangeven waarom zij dit niet doet. Als Relatie er na motivatie op staat dat het verzoek wordt doorgevoerd, kan IT Synergy hetzij de Overeenkomst opzeggen, hetzij de Dienst leveren op risico van Relatie.
- 3.7. Indien IT Synergy bij de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden verricht ten kantore van Relatie, of op een andere door Relatie aangewezen locatie, zal Relatie kosteloos alle

redelijke en wenselijke ondersteuning en faciliteiten bieden die voor de levering van de Dienst nodig is.

ARTIKEL 4. MEERWERK

- 4.1. Indien IT Synergy op verzoek of met voorafgaande instemming van Relatie werkzaamheden of prestaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze door Relatie worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van IT Synergy op basis van nacalculatie. IT Synergy is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 4.2. Relatie aanvaardt dat door een verzoek tot het verlenen van aanvullende werkzaamheden of prestaties het verwachte tijdstip van de uitvoering van de Overeenkomst en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Relatie nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst. Als voor de Dienst een vaste prijs is afgesproken, zal IT Synergy Relatie desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

ARTIKEL 5. ONDERSTEUNING

- 5.1. IT Synergy is alleen verplicht om ondersteuning aan Relatie te leveren voor zover uit de Overeenkomst en/of een tussen partijen gesloten Service Level Agreement uitdrukkelijk blijkt dat dit onderdeel van de Dienst vormt.
- 5.2. Tenzij uit de Overeenkomst en/of een tussen partijen gesloten Service Level Agreement anders blijkt, wordt alle door IT Synergy geboden ondersteuning op basis van "best effort" geleverd. IT Synergy streeft ernaar om eventuele ondersteuningsverzoeken zo spoedig mogelijk af te handelen, maar de tijd die hiervoor nodig is kan variëren afhankelijk van de aard van het betreffende ondersteuningsverzoek.

ARTIKEL 6. VERGOEDINGEN EN BETALINGEN

- 6.1. IT Synergy zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is gerechtigd om vooraf elektronisch te factureren. Indien een Dienst in verschillende fasen wordt geleverd, is IT Synergy gerechtigd per geleverde fase te factureren.
- 6.2. Alle door IT Synergy genoemde bedragen zijn in euro en exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
- 6.3. Voor elke factuur van IT Synergy geldt een betalingstermijn van 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst.
- 6.4. Het is IT Synergy toegestaan pas met de uitvoering van haar werkzaamheden aan te vangen wanneer het verschuldigde bedrag (of een overeengekomen deel daarvan) door IT Synergy is ontvangen. Het uitblijven van betaling hiervan kan gevolgen hebben voor de overeengekomen (oplever)termijn(en).
- 6.5. IT Synergy is bevoegd tot het verrichten van automatische incasso. Op eerste verzoek van IT Synergy zal Relatie een schriftelijke machtiging afgeven aan IT Synergy ten behoeve van deze automatische incasso.
- 6.6. Indien Relatie meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient zij dit binnen de betalingstermijn aan IT Synergy te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) deel wordt opgeschort totdat IT Synergy de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Relatie binnen 7 dagen het betwiste deel alsnog te voldoen. Een beroep op aftrek of verrekening van vorderingen is niet toegestaan.
- 6.7. De door IT Synergy genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief eventuele reis- en verblijfskosten, tenzij expliciet anders wordt vermeld. Deze kosten kunnen achteraf afzonderlijk door IT Synergy aan Relatie gefactureerd worden.
- 6.8. Indien Relatie een factuur niet binnen de betaaltermijn betaalt, zal IT Synergy aan Relatie een herinnering sturen met het verzoek om de factuur alsnog binnen 14 dagen van de datum van

dagtekening van de betalingsherinnering te voldoen. Indien Relatie wederom niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Relatie direct in verzuim en heeft IT Synergy het recht om de levering van de Dienst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

- 6.9. Bij een niet tijdige betaling is de Relatie, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechterlijke kosten als gerechtelijke (incasso)kosten, waaronder de kosten voor ingeschakelde juristen, advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 6.10. Indien een vergoeding is gebaseerd op door de Relatie verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft IT Synergy het recht de vergoeding hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

ARTIKEL 7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 7.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Dienst ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij IT Synergy of diens licentiegevers. Relatie verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet- sublicentieerbare gebruiksrechten die onder de Overeenkomst worden toegekend.
- 7.2. Indien IT Synergy op grond van de Overeenkomst bepaalde Software ter beschikking stelt, heeft het verleende gebruiksrecht slechts betrekking op de objectcode daarvan. IT Synergy is niet verplicht om de broncode van de Software ter beschikking te stellen.
- 7.3. Het is Relatie uitdrukkelijk niet toegestaan om de broncode van Software te achterhalen door middel van reverse engineering, decompilatie of anderszins, behoudens voor zover dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 7.4. IT Synergy kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Materialen. Indien IT Synergy daartoe overgaat, is het Relatie niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 7.5. Het is Relatie niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Materialen te verwijderen of aan te passen.

ARTIKEL 8. AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1. De aansprakelijkheid van IT Synergy voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat de Relatie aan IT Synergy verschuldigd is op grond van de Overeenkomst. Indien het een Duurovereenkomst betreft, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat de Relatie aan IT Synergy verschuldigd is op grond van de Overeenkomst voor een periode van 6 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade. In geen geval zal de aansprakelijkheid van IT Synergy meer bedragen dan 15.000 euro per jaar. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ongeacht het aantal gebeurtenissen en geldt nadrukkelijk ook voor eventuele door IT Synergy afgegeven garanties.
- 8.2. IT Synergy is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gederfde winst, gemiste besparingen, schade als gevolg van bedrijfsstagnatie en schade wegens door IT Synergy gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- 8.3. Enige in de Overeenkomst opgenomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van (i) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van IT Synergy, of (ii) dood of lichamelijk letsel.
- 8.4. De aansprakelijkheid van IT Synergy wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Relatie IT Synergy onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en IT Synergy ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat IT Synergy in staat is adequaat te reageren.

- 8.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding, is dat Relatie de schade uiterlijk binnen 1 maand na ontdekking schriftelijk bij IT Synergy meldt.

ARTIKEL 9. OVERMACHT

- 9.1. IT Synergy is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen de tussen partijen overeengekomen garantieverplichtingen, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.
- 9.2. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, natuurgeweld, terreur, mobilisatie, oorlog, in- en uitvoerbelemmeringen, stakingen, ziekte van personeel, stagnatie in toelevering, brand, overstroming en het geval waarin IT Synergy door haar eigen toeleveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.
- 9.3. IT Synergy kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 90 dagen, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst op te zeggen, zonder dat daarbij enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat.
- 9.4. Voor zover IT Synergy ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is IT Synergy gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren.

ARTIKEL 10. GEHEIMHOUDING

- 10.1. Beide partijen zullen vertrouwelijke informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 10.2. De ontvangende partij zorgt dat vertrouwelijke informatie hetzelfde niveau van bescherming krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 10.3. De ontvangende partij mag vertrouwelijke informatie uitsluitend verstrekken aan personeel en/of derden voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Alle overige verstrekkingen zijn slechts toegestaan met schriftelijke toestemming van de verstrekkeende partij.
- 10.4. De plicht tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende partij kan bewijzen dat deze:
- voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende partij;
 - verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekkeende partij zou schenden door de verstrekking;
 - beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten; of
 - onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekkeende partij is ontwikkeld door de ontvangende partij.
- 10.5. Indien een partij een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekkeende partij wordt echter vooraf en zo spoedig mogelijk over het bevel geïnformeerd, tenzij het bevel dit uitdrukkelijk verbiedt. Indien de verstrekkeende partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.
- 10.6. Onder vertrouwelijke informatie wordt alle informatie verstaan die "vertrouwelijk" of met soortgelijke aanduidingen als zodanig is aangemerkt, alsmede alle informatie waarvan partijen redelijkerwijs moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk is.

ARTIKEL 11. DUUR EN BEËINDIGING

- 11.1. Iedere Duurovereenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld in de Overeenkomst. De Duurovereenkomst is alleen tegen het einde van de looptijd schriftelijk op te zeggen, met

- inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Indien de voornoemde opzegging uitblijft, wordt de Duurovereenkomst steeds stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden.
- 11.2. Overeenkomsten niet zijnde Duurovereenkomsten, eindigen van rechtswege wanneer de prestaties over en weer zijn geleverd. Relatie is niet gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
 - 11.3. Indien Relatie in strijd handelt met de Overeenkomst en/of indien IT Synergy het recht verliest de Dienst of Software in te kopen en/of (door) te leveren, ongeacht de oorzaak daarvan, heeft IT Synergy de bevoegdheid de Overeenkomst direct op te zeggen en Relatie de toegang tot de Dienst of Software te ontzeggen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade.
 - 11.4. Beide partijen hebben het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen indien de andere partij faillissement aanvraagt of krijgt verleend, surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van de andere partij worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
 - 11.5. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, blijft Relatie de reeds gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaanmaking. Relatie kan uitsluitend het deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door IT Synergy is uitgevoerd.

ARTIKEL 12. PRIJSWIJZIGINGEN

- 12.1. In het geval dat de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, geldt met betrekking tot het wijzigen van prijzen het bepaalde in dit artikel.
- 12.2. IT Synergy heeft het recht om de overeengekomen prijzen eens per kalenderjaar te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex (commerciële dienstverlening, tabel 62, indexjaar 2010) zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsstijging, waarbij de gewijzigde prijzen naar boven worden afgerond op hele euro's. Indien het vermelde indexcijfer niet langer wordt gehanteerd, wordt een zoveel mogelijk vergelijkbaar indexcijfer toegepast.
- 12.3. IT Synergy heeft het recht om de overeengekomen prijzen op ieder moment aan te passen vanwege verhoogde tarieven van toeleveranciers van IT Synergy die naar rato aan Relatie worden doorberekend.
- 12.4. IT Synergy is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van veranderingen in wisselkoersen en/of overige prijsveranderingen die het gevolg zijn van heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd. Prijswijzigingen die het gevolg zijn van het hiervoor genoemde kunnen door IT Synergy aan Relatie worden doorberekend.
- 12.5. Bij prijsverhogingen zoals bedoeld in artikel 12.2 tot en met 12.4 heeft Relatie niet het recht de Overeenkomst op te zeggen. Voor andere prijsverhogingen, geldt de procedure zoals neergelegd in artikel 13 van module A van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 13. WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

- 13.1. IT Synergy behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen en zal een eventuele wijziging of aanvulling ten minste 1 maand vóór inwerkingtreding per e-mail aankondigen bij Relatie.
- 13.2. Als Relatie een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan Relatie binnen 14 dagen na bekendmaking bezwaar maken, waarna IT Synergy de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. IT Synergy kan besluiten om aan de wijziging of aanvulling vast te houden, om opnieuw aanpassingen te doen dan wel om de oude algemene voorwaarden richting Relatie te blijven hanteren.
- 13.3. Als IT Synergy besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Relatie de Overeenkomst opzeggen tegen (en uiterlijk tot) de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 13.4. De in dit artikel beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door IT Synergy worden doorgevoerd, zonder dat Relatie de Overeenkomst kan opzeggen.

ARTIKEL 14. OVERIGE BEPALINGEN

- 14.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar IT Synergy gevestigd is.
- 14.2. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.
- 14.3. De versie van communicatie of informatie zoals opgeslagen door IT Synergy wordt geacht juist te zijn, tenzij Relatie tegenbewijs levert dienaangaande.
- 14.4. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en indien relevant bankrekeninginformatie.
- 14.5. IT Synergy heeft het recht om de Overeenkomst over te dragen aan een tot de groep behorende vennootschap als bedoeld in art. 2:24b BW, dan wel aan een derde partij die de Dienst of de betreffende bedrijfsactiviteiten van IT Synergy overneemt.

MODULE B: IT BEHEER, ADVIESDIENSTEN EN IT-VOOR-IT

Indien de Dienst (mede) strekt tot IT-beheer, adviesdiensten of IT-voor-IT, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE DIENSTEN

- 1.1. Medewerkers van IT Synergy die voor het verrichten van de Dienst worden ingezet, zullen over de deskundigheid, opleiding en ervaring beschikken is die nodig is voor het verrichten van de betreffende Dienst.
- 1.2. Partijen zullen in overleg vaststellen wanneer en op welke locatie de door IT Synergy te verrichten Dienst worden uitgevoerd. Een verzoek om de Dienst op een andere dag, tijdstip of locatie te verrichten, dient door Relatie tijdig (uiterlijk 7 dagen voor de overeengekomen datum) bij IT Synergy te worden ingediend. IT Synergy kan alle in het kader van de verandering gemaakte kosten bij Relatie in rekening brengen.

ARTIKEL 2. PERSONEEL EN CONCURRENTIE

- 2.1. Het is Relatie niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede 1 jaar na afloop daarvan, werknemers van IT Synergy in dienst te nemen dan wel op een andere wijze (direct of indirect) werkzaamheden voor zich te laten verrichten, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IT Synergy.
- 2.2. Onder werknemers worden in dit verband alle personen verstaan die gedurende de looptijd van de Overeenkomst in dienst zijn (of waren), of die niet langer dan 1 jaar voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst in dienst waren van IT Synergy of een aan haar gelieerde onderneming.
- 2.3. Het staat IT Synergy vrij om naast de Overeenkomst met Relatie ook overeenkomsten te sluiten met derden en om producten en/of diensten aan derden te leveren, ook als het concurrenten van Relatie betreft.
- 2.4. Bij een overtreding door Relatie van het in artikel 2.1 bepaalde, is Relatie een direct opeisbare boete van 15.000 euro per geval van schending en 500 euro per dag dat de overtreding voortduurt verschuldigd, onverminderd het recht van IT Synergy om schadevergoeding te vorderen dan wel andere rechtsmiddelen aan te wenden.

ARTIKEL 3. IT-VOOR-IT

- 3.1. Indien dit onderdeel vormt van de Overeenkomst, kan IT Synergy bepaalde vormen van IT-dienstverlening bij Relatie uit handen nemen en deze IT-dienstverlening ten behoeve van

- Relatie leveren aan diens klanten. Indien deze Dienst door IT Synergy wordt geleverd, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 3.2. Er komt géén rechtstreekse overeenkomst tot stand tussen IT Synergy en de betreffende klanten van Relatie. IT Synergy zal de Dienst telkens in opdracht en voor rekening en risico van Relatie uitvoeren conform de afspraken zoals neergelegd in de Overeenkomst.
 - 3.3. Voor de door IT Synergy aan de klanten van Relatie geleverde Dienst, zal IT Synergy telkens aan Relatie een factuur sturen conform de verdeelsleutel en/of tarieven zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Indien de klant van Relatie niet of niet tijdig aan Relatie betaalt, laat dit de betalingsverplichting van Relatie richting IT Synergy onverlet.
 - 3.4. IT Synergy zal de klanten van Relatie steeds benaderen uit de naam van Relatie. IT Synergy zal zich onthouden van gedragingen die de naam of reputatie van Relatie kunnen schaden.
 - 3.5. Het is IT Synergy niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede 1 jaar na afloop daarvan, op eigen initiatief een aanbod te doen aan de klanten van Relatie met betrekking tot IT-dienstverlening die reeds door Relatie aan de betreffende klanten geleverd wordt.
 - 3.6. IT Synergy zal zich naar beste kunnen inspannen om de door de klant van Relatie gegeven aanwijzingen op te volgen. IT Synergy zal zich daarnaast zoveel mogelijk conformeren aan de reglementen en procedures binnen de organisatie van de klant van Relatie. Relatie is ervoor verantwoordelijk dat IT Synergy tijdig van deze reglementen en procedures op de hoogte is.

MODULE C: HARDWARE

Indien de Dienst (mede) strekt tot verkoop, verhuur, dan wel het anderszins beschikbaar stellen van Hardware aan Relatie, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE HARDWARE

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant IT Synergy zich in om de Hardware zo spoedig mogelijk te leveren conform de Overeenkomst.
- 1.2. De Hardware is geleverd aan Relatie indien deze is bezorgd op het door de Relatie aangegeven of het tussen partijen overeengekomen adres. Tenzij anders aangegeven, zijn de door IT Synergy aangegeven prijzen exclusief eventuele verpakings- en verzendkosten. Deze kosten zijn voor rekening van Relatie.
- 1.3. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van Hardware gaat over op Relatie op het moment dat deze door IT Synergy aan Relatie geleverd is.
- 1.4. Relatie zal de Hardware slechts gebruiken voor de doeleinden waarvoor de Hardware naar zijn aard bestemd is en zal daarbij de eventuele (al dan niet door de fabrikant) verstrekte instructies nauwgezet opvolgen.
- 1.5. Relatie is gehouden om na aflevering zo spoedig mogelijk te controleren of de aanwezige pakbonnen, aantallen, verpakkingen en de geleverde Hardware zelf voldoen aan de Overeenkomst en vrij zijn van gebreken. Hardware wordt geacht onbeschadigd, volledig en conform de Overeenkomst te zijn afgeleverd, tenzij Relatie uiterlijk binnen 5 Werkdagen na levering schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij IT Synergy aangeeft dat de Hardware reeds op het moment van levering beschadigd was.
- 1.6. Indien IT Synergy op verzoek van Relatie bepaalde Hardware bestelt bij een derde partij, staat IT Synergy niet in voor de juistheid en volledigheid van de door de betreffende derde opgegeven informatie omtrent specificaties, afmetingen, gewicht en overige eigenschappen van de Hardware. Indien de geleverde Hardware afwijkt van de door de betreffende derde opgegeven informatie, spant IT Synergy zich in om in overleg met Relatie een passende oplossing voor het probleem te vinden.
- 1.7. IT Synergy is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die het gevolg zijn van de door Relatie zelf in de Hardware aangebrachte aanpassingen, of voor schade die naar redelijkheid voor rekening en risico van Relatie komt (bijvoorbeeld in het geval van kortsluiting of brand bij Relatie).

- 1.8. IT Synergy is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van herstel of vervanging van gebrekkige of defecte Hardware.

ARTIKEL 2. INSTALLATIE, CONFIGURATIE EN ONDERHOUD

- 2.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Relatie zelf verantwoordelijk voor de installatie en/of configuratie van de Hardware. De keuze, aanschaf en het beheer van de Hardware is de verantwoordelijkheid van Relatie.
- 2.2. Indien IT Synergy onder de Overeenkomst installatie- en/of configuratiewerkzaamheden voor Relatie verricht, is Relatie ervoor verantwoordelijk om een installatieplaats ter beschikking te stellen die beschikt over alle noodzakelijke faciliteiten, waaronder in ieder geval (voor zover relevant) een stroomvoorziening, aansluitmogelijkheid op het internet en de bijbehorende bekabeling.
- 2.3. IT Synergy is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die het gevolg zijn van de door Relatie zelf in de Hardware aangebrachte aanpassingen.
- 2.4. IT Synergy kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies van gegevens indien dit verlies het gevolg is van herstel of vervanging van gebrekkige of defecte Hardware.
- 2.5. IT Synergy is alleen verplicht om de Hardware te onderhouden als partijen hieromtrent een Service Level Agreement hebben gesloten, dan wel indien dit anderszins schriftelijk is overeengekomen tussen partijen.

ARTIKEL 3. VERKOOP

- 3.1. IT Synergy staat ervoor in dat de Hardware gedurende 1 jaar na levering beschikt over – en zal functioneren conform – de tussen partijen overeengekomen specificaties. Buiten deze garantie worden aanspraken op conformiteit en juistheid, voor zover wettelijk toegestaan, door IT Synergy uitgesloten.
- 3.2. Indien fabrikanten van de geleverde Hardware een specifieke garantieregeling hanteren die langer is dan de door IT Synergy afgegeven garantie, dan behouden de betreffende garantieregelingen hun geldigheid en blijft IT Synergy verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van eventuele garantieverzoeken van Relatie.
- 3.3. Indien Relatie gebruik wenst te maken van de hiervoor beschreven garantieregeling, dient Relatie zo spoedig mogelijk na de constatering van gebreken contact op te nemen met IT Synergy. Indien de Hardware aan IT Synergy geretourneerd moet worden, zal Relatie daarbij alle door IT Synergy gegeven instructies in acht nemen. Relatie is zelf verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en zal de Hardware verzenden middels een verzekerde verzending. De kosten hiervoor komen voor rekening van Relatie.
- 3.4. Alle door IT Synergy aan Relatie geleverde Hardware blijft eigendom van IT Synergy totdat Relatie volledig aan haar betaalverplichting heeft voldaan. Relatie is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Hardware door te verkopen of te verpanden, nog op enige andere wijze te bezwaren.
- 3.5. Relatie zal IT Synergy zo snel mogelijk op de hoogte stellen als een derde rechten wil vestigen of doen gelden dan wel beslag wil (laten) leggen op de onder het eigendomsvoorbehoud geleverde Hardware. Relatie geeft hierbij aan IT Synergy onvoorwaardelijk en niet-herroepbaar toestemming om in dat geval alle plaatsen te betreden waar de Hardware zich bevindt teneinde deze terug te nemen.
- 3.6. IT Synergy is niet verplicht om de aan Relatie geleverde Hardware retour te nemen. Indien IT Synergy hier desondanks toe overgaat, kan IT Synergy alle hiermee verband houdende kosten bij Relatie in rekening brengen, met een minimum van 40 euro. Hieronder vallen uitdrukkelijk ook de eventuele gemaakte restock kosten en eventuele kosten vanwege een waardevermindering van de betreffende Hardware.

ARTIKEL 4. VERHUUR / BRUIKLEEN

- 4.1. Relatie dient de Hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te houden. Op eerste verzoek van IT Synergy zal Relatie kopieën van de polis van de voornoemde verzekeringen verstrekken en/of bewijs overleggen van volledige en tijdige premiebetaling.
- 4.2. Ingeval van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware, is Relatie verplicht om IT Synergy hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. IT Synergy spant zich in om in een zodanig geval binnen een redelijke termijn voor herstel of vervanging van de Hardware te zorgen. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van Relatie.
- 4.3. Het is Relatie verboden om, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IT Synergy, de Apparatuur over te dragen, te verpanden of anderszins te bezwaren.
- 4.4. IT Synergy kan de Hardware voorzien van markeringen of labels waardoor de Hardware herkenbaar is als eigendom van IT Synergy. Het is Relatie niet toegestaan om dergelijke markeringen of labels te wijzigen, te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 4.5. Het is Relatie niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IT Synergy wijzigingen aan te brengen in de Hardware. Indien Relatie dergelijke wijzigingen doorvoert zonder toestemming, komen eventuele herstel- of vervangingskosten volledig voor rekening van Relatie.
- 4.6. Relatie zal IT Synergy zo snel mogelijk op de hoogte stellen als een derde rechten wil vestigen of doen gelden dan wel beslag wil (laten) leggen op de Hardware. IT Synergy geeft hierbij aan Relatie onvoorwaardelijk en niet-herroepbaar toestemming om in dat geval alle plaatsen te betreden waar de Hardware zich bevindt teneinde deze terug te nemen.
- 4.7. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst, zal Relatie de Hardware zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, aan IT Synergy retourneren. Relatie zal daarbij alle door IT Synergy gegeven instructies in acht nemen. Relatie is zelf verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en zal de Hardware verzenden middels een verzekerde verzending. De kosten hiervoor komen voor rekening van Relatie.
- 4.8. Voor zover wettelijk toegestaan, komen partijen overeen dat de artikelen 7:203 tot en met 7:211 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

MODULE D: SOFTWARE

Indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van Software aan Relatie, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE SOFTWARE

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant IT Synergy zich in om de Software zo spoedig mogelijk te leveren conform de Overeenkomst.
- 1.2. De Software kan door IT Synergy geleverd worden door het beschikbaar stellen daarvan op het overeengekomen formaat gegevensdrager, dan wel door het beschikbaar stellen van de Software via het internet in de vorm van een downloadbaar bestand.
- 1.3. De Software wordt door IT Synergy geleverd met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit en juistheid. Er wordt geen garantie gegeven dat de Software beantwoordt aan de verwachtingen van Relatie. IT Synergy kan niet garanderen dat de Software vrij is of op enig moment vrij zal zijn van fouten.

ARTIKEL 2. INSTALLATIE, CONFIGURATIE EN ONDERHOUD

- 2.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Relatie zelf verantwoordelijk voor de installatie en/of configuratie van de Software.
- 2.2. IT Synergy zal Relatie op verzoek op de hoogte stellen van systeemvereisten, maar kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor het al dan niet functioneren van de geleverde Software op de systemen van Relatie of een door Relatie ingeschakelde derde. IT Synergy is niet verplicht om aanpassingen te maken aan de Software ten behoeve van de juiste werking op de eerder genoemde systemen van Relatie. IT Synergy zal echter wel assistentie verlenen bij het zoeken naar een passende oplossing, voor zover zij dit redelijk acht.

- 2.3. IT Synergy is alleen verplicht om de Software te onderhouden als partijen hieromtrent een Service Level Agreement hebben gesloten, dan wel indien dit anderszins schriftelijk is overeengekomen tussen partijen.

ARTIKEL 3. GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSVOORWAARDEN

- 3.1. Relatie verkrijgt ten aanzien van de Software uitsluitend een niet-exclusief, niet- overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om deze te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst. Het is Relatie niet toegestaan om de Software te gebruiken voor andere doeleinden dan zoals bedoeld in de Overeenkomst.
- 3.2. Onverminderd het bepaalde in het vorige artikellid, is het Relatie uitdrukkelijk niet toegestaan om:
- de Software te kopiëren, zonder voorafgaande toestemming van IT Synergy;
 - de Software onder te verhuren, over te dragen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden, behalve indien dit in overeenstemming met de Overeenkomst is;
 - aanduidingen van Intellectuele Eigendomsrechten van IT Synergy en/of de Rechthebbende te verwijderen, aan te passen of onleesbaar te maken;
 - wijzigingen in de Software aan te brengen, behoudens in de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan;
 - de broncode van de Software te reverse engineeren, te decompileren of anderszins te achterhalen, behoudens in de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 3.3. Op het gebruik van de Software kunnen aanvullende (licentie)voorwaarden van de Rechthebbende van toepassing zijn. Deze (licentie)voorwaarden zijn te raadplegen via de website van de Rechthebbende en/of zijn op aanvraag bij IT Synergy beschikbaar.
- 3.4. Aan het gebruiksrecht van Relatie kunnen door IT Synergy en/of de Rechthebbende gebruiksbeperkingen worden verbonden, bijvoorbeeld met betrekking tot het aantal apparaten en/of Gebruikers dat van de Software gebruik mag maken. Relatie is zelf verantwoordelijk voor de naleving van deze gebruiksbeperkingen en voor het tijdig uitbreiden van het gebruiksrecht bij een (dreigende) overschrijding. IT Synergy en/of de Rechthebbende kunnen aanvullende kosten bij Relatie in rekening indien blijkt dat de gebruiksbeperkingen niet zijn nageleefd.
- 3.5. IT Synergy is gerechtigd om de NAW-gegevens en andere identificerende gegevens van Relatie te verstrekken aan de Rechthebbende, bijvoorbeeld in het geval van een vermoeden van misbruik van de Software. IT Synergy is niet verplicht om Relatie van een dergelijke afgifte op de hoogte te stellen.
- 3.6. Relatie verplicht zich om iedere Gebruiker op de hoogte stellen van het feit dat de Software door Rechthebbende in gebruik wordt gegeven en enkel in overeenstemming met de Overeenkomst en eventuele door de Rechthebbende gestelde (licentie)voorwaarden mag worden gebruikt.
- 3.7. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient Relatie het gebruik van de Software direct na beëindiging van de Overeenkomst te staken en alle kopieën van de betreffende Software te verwijderen, ongeacht de reden van beëindiging.
- 3.8. Relatie zal alle redelijke medewerking verlenen aan een eventueel door IT Synergy of de Rechthebbende uit te voeren onderzoek ter controle van de naleving van de verplichtingen uit dit artikel en de Overeenkomst. In dit kader zal Relatie in ieder geval toegang geven tot alle informatie, plaatsen en apparatuur en eventueel haar medewerkers ter beschikking stellen voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van het onderzoek. De door Relatie gemaakte kosten in dit kader, komen voor diens eigen rekening.

MODULE E: CLOUD- EN HOSTINGDIENSTEN

Indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van clouddiensten, hostingdiensten en/of aanverwante diensten, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE DIENSTEN

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant IT Synergy zich in om de Dienst zo spoedig mogelijk te leveren conform de Overeenkomst.
- 1.2. Indien dit nodig is voor het beheer en/of gebruik van de Dienst, zal IT Synergy aan Relatie en/of Gebruikers een Account ter beschikking stellen. Het Account zal toegankelijk zijn door de inloggegevens in te voeren zoals verstrekt door IT Synergy.
- 1.3. Iedere actie die middels een Account van Relatie en/of Gebruikers plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Relatie te zijn geschied. Indien Relatie vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Relatie dit zo spoedig mogelijk aan IT Synergy te melden zodat zij maatregelen kan nemen.
- 1.4. Het is Relatie niet toegestaan om de Dienst door te verkopen, te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

ARTIKEL 2. BESCHIKBAARHEID, STORINGEN EN ONDERHOUD

- 2.1. Voor zover in een Service Level Agreement niet anders is bepaald, geldt met betrekking tot beschikbaarheid, storingen en onderhoud van de Dienst het in dit artikel bepaalde.
- 2.2. IT Synergy zal zich inspannen om de Dienst zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 2.3. IT Synergy zal zich inspannen om de Dienst up-to-date te houden. IT Synergy is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en is gerechtigd bepaalde updates of upgrades niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 2.4. IT Synergy heeft het recht om de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. IT Synergy zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en zich inspannen om Relatie tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.
- 2.5. IT Synergy heeft het recht om de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal IT Synergy zich inspannen om Relatie daarvan vooraf op de hoogte te stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere relaties relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Relatie van een bepaalde aanpassing af te zien. IT Synergy is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
- 2.6. IT Synergy zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Relatie te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Dienst.

ARTIKEL 3. GEDRAGSREGELS

- 3.1. Het is Relatie verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Relatie of IT Synergy van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 3.2. Het is (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) verboden om met gebruikmaking van de Dienst Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
 - a. bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen;
 - b. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - c. kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden;
 - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
 - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;

- f. kwaadaardige inhoud zoals virussen of andere schadelijke software bevat.
- 3.3. Het is Relatie slechts toegestaan om via de Dienst ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
- 3.4. Relatie onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van IT Synergy of overige klanten. Het is Relatie verboden om via de Dienst processen of programma's op te starten waarvan Relatie weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks IT Synergy, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 3.5. Indien naar het oordeel van IT Synergy hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van IT Synergy of derden, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (d)dos- aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen en andere schadelijke software, is IT Synergy gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. IT Synergy mag de kosten die redelijkerwijs gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Relatie.

ARTIKEL 4. NOTICE-AND-TAKEDOWN

- 4.1. Indien IT Synergy zelf constateert of er door een derde op wordt gewezen dat met gebruikmaking van de Dienst onrechtmatige Materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Dienst anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal IT Synergy de Relatie zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- 4.2. Relatie dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 24 uur) een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna IT Synergy besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan IT Synergy direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het Materiaal te verwijderen of de Dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant IT Synergy zich in om Relatie achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.
- 4.3. IT Synergy is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Relatie en/of Gebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Relatie en/of de betreffende Gebruiker inbreuk maakt op diens rechten, als:
 - a. IT Synergy oordeelt dat het voldoende aannemelijk is dat Relatie en/of de betreffende Gebruiker onrechtmatig heeft gehandeld en schade aan de derde heeft toegebracht;
 - b. de derde naar oordeel van IT Synergy een reëel belang heeft bij de verkrijging van de identificerende gegevens; en
 - c. IT Synergy het aannemelijk acht dat er geen minder ingrijpende mogelijkheid bestaat om de gegevens te achterhalen en de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.
- 4.4. IT Synergy is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Relatie en/of Gebruikers af te geven aan de bevoegde instanties, indien IT Synergy daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving (zoals in het geval van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel).
- 4.5. Wanneer sprake is van opslag of verspreiding van mogelijk strafbaar Materiaal via de Dienst, is IT Synergy gerechtigd hiervan aangifte te doen. IT Synergy kan hierbij het Materiaal en alle relevante informatie over Relatie en/of de betreffende Gebruikers overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten waartoe de instanties verzoeken in het kader van het onderzoek.
- 4.6. IT Synergy streeft ernaar om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Relatie en/of Gebruikers en is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de volgens dit artikel genomen maatregelen.
- 4.7. Bij herhaaldelijke klachten over Relatie of de door Gebruikers opgeslagen of verspreide Materialen is IT Synergy gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

ARTIKEL 5. OPSLAG- EN DATALIMIETEN

- 5.1. IT Synergy stelt een maximum aan de hoeveelheid capaciteit, opslagruimte, bandbreedte en dataverkeer die Relatie per maand mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Dienst.
- 5.2. Niet verbruikte capaciteit, opslagruimte, bandbreedte en dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende periode en kan niet worden overgedragen naar andere klanten van IT Synergy, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.3. Mocht Relatie de geldende limieten overschrijden, dan kan IT Synergy na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Relatie betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijvoorbeeld MB of GB) in rekening te brengen, volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van IT Synergy.
- 5.4. De logfiles en de administratie van IT Synergy gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Relatie, tenzij Relatie tegenbewijs overlegt waaruit blijkt dat het verbruik lager ligt.
- 5.5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte, bandbreedte of dataverkeer wordt overschreden.
- 5.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (d)dos-aanval), is IT Synergy gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Relatie.

ARTIKEL 6. GEBRUIK VAN DATA

- 6.1. Alle rechten op de data die door Relatie en/of Gebruikers via de Dienst worden opgeslagen en/of verspreid, berusten bij Relatie en/of de betreffende Gebruikers.
- 6.2. Relatie verstrekt hierbij aan IT Synergy een onbeperkte licentie om alle via de Dienst opgeslagen en/of verspreide data op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door IT Synergy geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.3. IT Synergy zal geen kennis nemen van data die Relatie opslaat en/of verspreidt via de systemen van IT Synergy, tenzij dit redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of IT Synergy daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal IT Synergy zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken.

ARTIKEL 7. BACK-UPS

- 7.1. Alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, bijvoorbeeld middels een Service Level Agreement, is IT Synergy gehouden om regelmatig reservekopieën (back-ups) te maken van door Relatie op systemen van IT Synergy opgeslagen data. In andere gevallen is Relatie er zelf voor verantwoordelijk om een back-up te maken, dan wel om de data ook buiten de Dienst op te slaan.
- 7.2. Tenzij anders overeengekomen, kan IT Synergy bij het terugzetten van een eventueel gemaakte back-up de hierbij gemaakte kosten doorberekenen aan Relatie.
- 7.3. Het is de verantwoordelijkheid van Relatie om bij beëindiging van de Overeenkomst een kopie van een eventuele back-up te vragen. Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zullen de back-ups door IT Synergy zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen 15 dagen) verwijderd worden.

ARTIKEL 8. SSL-CERTIFICATEN

- 8.1. Indien IT Synergy als onderdeel van de Dienst ten behoeve van Relatie bemiddelt bij de verkrijging van SSL-certificaten, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 8.2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van SSL-certificaten is onderworpen aan de regels en procedures van de certificaatautoriteit die het SSL-certificaat uit geeft. De desbetreffende certificaatautoriteit beslist over de toekenning van het SSL-certificaat en zal daartoe de nodig geachte controles uitvoeren. IT Synergy geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.

- 8.3. Het SSL-certificaat is geldig voor de overeengekomen geldigheidsduur, tenzij deze tussentijds wordt ingetrokken. IT Synergy en de betreffende toeleverancier kunnen het SSL-certificaat direct intrekken, zonder voorafgaande aankondiging, indien:
 - a. blijkt dat Relatie onjuiste informatie heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van het SSL-certificaat; of
 - b. de betrouwbaarheid van het SSL-certificaat, naar het oordeel van IT Synergy en/of de toeleverancier, is gecompromitteerd.
- 8.4. IT Synergy heeft het recht om het SSL-certificaat in te trekken als Relatie tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door IT Synergy herstelt.
- 8.5. Relatie dient bij het gebruik van het SSL-certificaat alle wet- en regelgeving en alle door de certificaatautoriteit gestelde voorwaarden in acht te nemen. Deze voorwaarden zullen door IT Synergy aan Relatie ter hand worden gesteld.
- 8.6. Indien het SSL-certificaat wordt ingetrokken, heeft Relatie geen recht op een vervangend SSL-certificaat of op restitutie van (een deel van) de vergoeding voor het SSL-certificaat, tenzij de intrekking te wijten is aan het feit dat IT Synergy in gebreke is en dit gebrek niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. IT Synergy zal in een zodanig geval ter vervanging een nieuw SSL-certificaat leveren voor de resterende geldigheidsduur van het oorspronkelijke certificaat.
- 8.7. IT Synergy spant zich in om Relatie steeds voordat het SSL-certificaat verloopt te waarschuwen dat het SSL-certificaat zal moeten worden vernieuwd. Het blijft echter altijd de eigen verantwoordelijkheid van Relatie om SSL-certificaten tijdig te (laten) vernieuwen.

ARTIKEL 9. DOMEINREGISTRATIE

- 9.1. Indien IT Synergy als onderdeel van de Dienst ten behoeve van Relatie bemiddelt bij de verkrijging van een domeinnaam, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 9.2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan regels en procedures van de registrerende instantie, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam.
- 9.3. IT Synergy vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol. Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan IT Synergy niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen.
- 9.4. Indien de aangevraagde domeinnaam is geregistreerd, zal IT Synergy dit aan Relatie bevestigen. Alleen deze bevestiging geldt als een bewijs van registratie. Tenzij anders overeengekomen, wordt de betreffende domeinnaam geregistreerd op naam van Relatie.
- 9.5. Relatie dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Relatie. Relatie vrijwaart en stelt IT Synergy schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens Relatie.
- 9.6. In het geval dat een domeinnaam door Relatie zelf of vanwege een beslissing over een domeingeschil wordt beëindigd, heeft Relatie geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.
- 9.7. Relatie stelt IT Synergy steeds onverwijld, maar in ieder geval binnen 5 dagen, schriftelijk op de hoogte van wijzigingen met betrekking tot de gegevens van de domeinhouder.
- 9.8. IT Synergy heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen als Relatie tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door IT Synergy herstelt. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van Relatie.

ARTIKEL 10. IP-ADRESSEN

- 10.1. De aan Relatie ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van IT Synergy en kunnen niet worden meegenomen of verhuisd bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 10.2. IT Synergy heeft op ieder moment het recht om aan Relatie ter beschikking gestelde IP-adressen te wijzigen dan wel een ander IP-adres aan Relatie toe te wijzen.
- 10.3. Relatie dient bij het gebruik van het IP-adres alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Relatie.
- 10.4. IT Synergy heeft het recht om IP-adressen ontoegankelijk te maken of te blokkeren als Relatie tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door IT Synergy herstelt.
- 10.5. In het geval dat het netwerk of de systemen van IT Synergy worden aangevallen door middel van een (d)dos-aanval of soortgelijke netwerkaanval, heeft IT Synergy het recht om de getroffen IP-adressen tijdelijk (zo lang als in de professionele opinie van IT Synergy nodig is) te blokkeren of anderszins ontoegankelijk te maken.

ARTIKEL 11. VRIJWARING

- 11.1. Relatie vrijwaart IT Synergy van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Dienst door Relatie en/of Gebruikers. IT Synergy heeft geen zicht op het gebruik van de Dienst door Relatie en/of Gebruikers en is niet verantwoordelijk voor de Materialen die via de Dienst worden opgeslagen en/of verspreid.
- 11.2. Indien IT Synergy op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, toezichthouder of een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot de Dienst en/of een bepaalde Gebruiker, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Relatie in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 12. EXIT-REGELING

- 12.1. IT Synergy zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst op verzoek van Relatie, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken, tenzij dit vanwege de aard van de betreffende Dienst niet mogelijk is. Voorgaande geldt alleen indien Relatie aan al haar (betaal)verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.
- 12.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal IT Synergy haar op dat moment geldende uurtarief voor Relatie hanteren. Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van Relatie.
- 12.3. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst zal IT Synergy alle data en Accounts van Relatie zo spoedig mogelijk verwijderen, tenzij dit vanwege een overdracht naar een andere dienstverlener als bedoeld in artikel 12.1 (nog) niet mogelijk is. In dat geval zullen de data en Accounts na de overdracht naar een andere dienstverlener alsnog zo spoedig mogelijk verwijderd worden.

MODULE F: ONTWIKKEL- EN IMPLEMENTATIEDIENSTEN

Indien de Dienst (mede) strekt tot het ontwikkelen of implementeren van Materialen op verzoek van Relatie, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. OPLEVERING EN ACCEPTATIEPROCEDURE

- 1.1. Partijen zullen voorafgaand aan de ontwikkel- of implementatiewerkzaamheden in overleg vaststellen aan welke functionele en/of technische specificaties de Materialen moeten voldoen. Deze specificaties zullen schriftelijk worden vastgelegd.
- 1.2. IT Synergy zal de Materialen ter acceptatie bij Relatie opleveren wanneer deze naar haar mening voldoen aan de vooraf overeengekomen specificaties en/of geschikt zijn voor gebruik door Relatie.
- 1.3. Wanneer de Materialen ter acceptatie bij de Relatie zijn opgeleverd, dient Relatie binnen 14 dagen te (laten) evalueren of de Materialen voldoen aan de functionele en/of technische specificaties zoals vooraf overeengekomen. Indien dit niet het geval mocht zijn, kan Relatie de Materialen afkeuren.
- 1.4. Relatie kan Materialen uitsluitend afkeuren indien het opgeleverde niet voldoet aan de vooraf overeengekomen functionele en/of technische specificaties. De afkeuring dient schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan IT Synergy kenbaar te worden gemaakt binnen de hiervoor genoemde evaluatieperiode. Als IT Synergy niet binnen deze periode een afkeuring ontvangt, worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd.
- 1.5. Relatie kan Materialen niet afkeuren wegens kleine gebreken die van ondergeschikte betekenis zijn en daarom een afkeuring niet rechtvaardigen. Wel zal IT Synergy zich inspannen om dergelijke gebreken zo spoedig mogelijk en in overleg met Relatie te herstellen.
- 1.6. In het geval van afkeuring zal IT Synergy zich inspannen om eventuele gebreken zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan IT Synergy doen door de Materialen aan te passen, dan wel door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat. IT Synergy zal daarbij telkens aangeven hoeveel tijd en kosten de aanpassingen met zich meebrengen.
- 1.7. Als Relatie de Materialen na aanpassing of motivatie door IT Synergy blijft afkeuren en IT Synergy ten minste 2 keer in de gelegenheid is gesteld om gebreken te herstellen, hebben partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen voor het gedeelte dat betrekking heeft op de implementatie- of ontwikkelwerkzaamheden. In dat geval is Relatie slechts verplicht om de reeds door IT Synergy geleverde Dienst en gewerkte uren te vergoeden, maar heeft Relatie niet het recht om de Materialen te blijven gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat partijen zich maximaal inspannen om in overleg tot een oplossing van de geconstateerde gebreken te komen.
- 1.8. Tot het moment van acceptatie mogen de Materialen niet voor operationele doeleinden worden ingezet. Indien Relatie de Materialen wel op een dergelijke manier inzet, worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd.
- 1.9. Na acceptatie is IT Synergy niet langer aansprakelijk voor het niet voldoen van de Materialen aan de overeengekomen technische en/of functionele specificaties. Eventuele door IT Synergy toegezegde garanties blijven onverkort van toepassing. Ook kan IT Synergy eventuele onderhouds- en herstelwerkzaamheden (blijven) verrichten indien dit uitdrukkelijk onderdeel is van de overeengekomen Dienst.
- 1.10. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft IT Synergy het recht om de Materialen per fase op te leveren. De in dit artikel beschreven procedure geldt onverkort voor iedere (deel)oplevering, met dien verstande dat Relatie een goed- of afkeuring niet mag baseren op Materialen die reeds in een eerdere fase zijn geaccepteerd.
- 1.11. IT Synergy heeft het recht om te wachten met de aanvang van een nieuwe fase tot Relatie het opgeleverde in de eerdere fase expliciet heeft geaccepteerd.
- 1.12. Een schriftelijke specificatie zoals bedoeld in dit artikel is niet vereist indien Relatie de wens heeft uitgesproken om IT Synergy een grote mate van vrijheid te bieden bij het uitvoeren van de ontwikkel- of implementatiewerkzaamheden en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden, kan Relatie zich achteraf niet beroepen op specificaties waar IT Synergy niet mee heeft ingestemd.



ARTIKEL 2. VOORTGANG

- 2.1. Partijen komen in onderling overleg specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Overeenkomst. De (oplever)data en termijnen gelden steeds als streeftijden en zijn niet fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2. IT Synergy houdt Relatie ten minste eens per maand per e-mail, telefonisch of via het gebruikte projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van de ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden.

ARTIKEL 3. KWALITEIT EN INTEROPERABILITEIT

- 3.1. IT Synergy garandeert niet dat hetgeen Relatie met de door IT Synergy te ontwikkelen of implementeren Materialen beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
- 3.2. IT Synergy is niet verantwoordelijk voor het onbruikbaar zijn van de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Relatie niet tijdig heeft gemigreerd (al dan niet op aanwijzing van IT Synergy) naar actuele standaarden, of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund.
- 3.3. Eventuele koppelingen met software of diensten van derden kunnen de technische en functionele werking van de Materialen beïnvloeden. Voor dergelijke koppelingen, software en diensten van derden kan IT Synergy géén aansprakelijkheid aanvaarden. Eventuele resultaats- en inspanningsverplichtingen die rusten op IT Synergy, gelden niet voor gemaakte koppelingen en ook niet voor de software of diensten van derden.
- 3.4. IT Synergy spant zich in om de Materialen zo goed en foutvrij mogelijk te ontwikkelen of te implementeren, maar kan niet garanderen dat de Materialen volledig vrij zijn van fouten.

ARTIKEL 4. BRONMATERIALEN

- 4.1. Indien bij de uitvoering van de Dienst gebruik wordt gemaakt van gegevens of (bron)materialen van Relatie, staat Relatie in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de betreffende gegevens en (bron)materialen.
- 4.2. IT Synergy heeft het recht, maar is niet verplicht, om de door Relatie aangeleverde gegevens en (bron)materialen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de werkzaamheden op te schorten totdat Relatie de onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 4.3. Indien door Relatie aan IT Synergy verstrekte (bron)materialen zijn beschermd door Intellectuele Eigendomsrechten van derden, staat Relatie er te allen tijde voor in dat zij beschikt over de licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door IT Synergy in het kader van de Overeenkomst.
- 4.4. IT Synergy heeft het recht om bij de ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden gebruik te maken van software of andere Materialen van derden, inclusief open source software. Als dit het geval is, zal IT Synergy de Relatie op de hoogte stellen van eventuele toepasselijke (licentie)voorwaarden. Na oplevering van de Materialen ligt de verantwoordelijkheid voor naleving van deze verantwoordelijkheden bij Relatie.
- 4.5. Eventuele (licentie)kosten voor het gebruik van software of andere Materialen van derden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, zijn voor rekening van Relatie.

ARTIKEL 5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 5.1. De Intellectuele Eigendomsrechten op de door IT Synergy ontwikkelde Materialen berusten bij IT Synergy, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. IT Synergy verleent aan Relatie het niet-exclusieve recht om door IT Synergy ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die partijen bij het aangaan van de Overeenkomst hebben beoogd.
- 5.2. De broncode van door IT Synergy ontwikkelde Software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de Software voortgebrachte technische documentatie zal niet aan Relatie ter beschikking worden gesteld, noch mag Relatie daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 5.3. Het is Relatie niet toegestaan de ontwikkelde Materialen te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden, daarop beperkte rechten te verlenen of de Materialen op welke

wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Relatie gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of - activiteiten van Relatie.

MODULE G: TELECOM EN INTERNETTOEGANG

Indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van telefonie over een computernetwerk (bijvoorbeeld in de vorm van VoIP) of het faciliteren van een internetverbinding, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. UITVOERING VAN DE DIENST

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal IT Synergy zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de Overeenkomst.
- 1.2. Het is Relatie niet toegestaan de Dienst door te verkopen, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder schriftelijke toestemming van IT Synergy.

ARTIKEL 2. BESCHIKBAARHEID, STORINGEN EN ONDERHOUD

- 2.1. Voor zover in een Service Level Agreement niet anders is bepaald, geldt met betrekking tot beschikbaarheid, storingen en onderhoud van de Dienst het in dit artikel bepaalde.
- 2.2. IT Synergy zal zich inspannen om de Dienst zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 2.3. De door IT Synergy gemeten beschikbaarheid geldt als dwingend bewijs, tenzij Relatie tegenbewijs overlegt dienaangaande.
- 2.4. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Relatie indien bijvoorbeeld een VoIP-dienst wordt afgenomen. IT Synergy is niet aansprakelijk voor eventuele verstoringen wegens dergelijke externe factoren.
- 2.5. IT Synergy zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Relatie te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Dienst.
- 2.6. IT Synergy heeft het recht om de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. IT Synergy zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en zal zich inspannen om Relatie tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. IT Synergy is echter niet aansprakelijk voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 2.7. IT Synergy is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal IT Synergy de Relatie tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. IT Synergy is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

ARTIKEL 3. VERBRUIK EN KOSTEN

- 3.1. Relatie zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. IT Synergy is gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst naar rato aan Relatie door te belasten.
- 3.2. IT Synergy kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten of dataverkeer die Relatie per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is IT Synergy gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van IT Synergy. Deze extra (verbruiks)kosten zullen maandelijks en apart gespecificeerd in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 4. NUMMERBEHEER

- 4.1. Indien de Dienst mede strekt tot het leveren van telefonie over een computernetwerk (bijvoorbeeld in de vorm van VoIP), geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 4.2. Relatie heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- 4.3. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Relatie, voor zover mogelijk, de instructies van IT Synergy op. IT Synergy is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Relatie. IT Synergy is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 4.4. Relatie verklaart, indien van toepassing, het telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. Relatie vrijwaart IT Synergy van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- 4.5. Indien IT Synergy dit voor het goed functioneren van de Dienst of het voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving noodzakelijk acht, is zij gerechtigd het telefoonnummer van Relatie te wijzigen. IT Synergy zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Relatie. IT Synergy is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
- 4.6. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Relatie te vervallen, tenzij Relatie gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

MODULE H: VERWERKERSOVEREENKOMST

Indien IT Synergy bij de uitvoering van de Dienst ten behoeve van Relatie persoonsgegevens verwerkt, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. ALGEMEEN

- 1.1. De begrippen in deze module die zijn gedefinieerd in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG"), zoals "verwerking" en "persoonsgegevens", hebben steeds de daar vermelde betekenis.
- 1.2. Bij de verwerking van persoonsgegevens kan Relatie worden aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke, of indien Relatie de persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als verwerker. IT Synergy vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin Relatie de persoonsgegevens verwerkt) de rol van verwerker of subverwerker.

ARTIKEL 2. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

- 2.1. IT Synergy verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Relatie persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, alsmede de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming tussen partijen worden bepaald.
- 2.2. Partijen zullen voor of bij het sluiten van de Overeenkomst schriftelijk vastleggen welke categorieën van persoonsgegevens er worden verwerkt en voor welke doeleinden deze gegevens worden verwerkt, voor zover een en ander (nog) niet voldoende blijkt uit de inhoud van de Overeenkomst.
- 2.3. IT Synergy heeft géén zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. IT Synergy neemt géén zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag.

ARTIKEL 3. VERDELING VERANTWOORDELIJKHEID

- 3.1. Partijen zullen beide zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving. De toegestane verwerkingen zullen door IT Synergy worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.

- 3.2. IT Synergy is uitsluitend verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, overeenkomstig de instructies en de (eind)verantwoordelijkheid van Relatie.
- 3.3. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Relatie, verwerkingen voor doeleinden die niet door Relatie aan IT Synergy zijn gemeld, verwerkingen door derden of voor andere doeleinden, is IT Synergy niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Relatie.
- 3.4. Relatie staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Relatie vrijwaart IT Synergy voor alle eventuele aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Relatie.

ARTIKEL 4. VERPLICHTINGEN VAN PARTIJEN

- 4.1. Ten aanzien van de onder de Overeenkomst verrichte verwerkingen, zal IT Synergy zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de AVG worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door IT Synergy vanuit haar rol.
- 4.2. IT Synergy zal Relatie op diens eerste verzoek binnen een redelijke termijn informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder de AVG en eventuele andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 4.3. IT Synergy zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Relatie ten behoeve van het uitvoeren van een gegevensbeschermings-effectbeoordeling (ook wel "PIA"). De door IT Synergy redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door Relatie worden vergoed.
- 4.4. Beide partijen zullen een verwerkingsregister aanleggen en gedurende de looptijd van de Overeenkomst up-to-date houden, met inachtneming van de wettelijke vereisten die voortvloeien uit artikel 30 AVG.

ARTIKEL 5. DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens

- 5.1. IT Synergy verwerkt persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie. Relatie geeft IT Synergy daarnaast toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens in landen buiten de Europese Unie, met inachtneming van artikel 45 tot en met 47 AVG.
- 5.2. IT Synergy zal Relatie op verzoek melden in welk land of welke landen de persoonsgegevens worden verwerkt.

ARTIKEL 6. INSCHAKELN VAN SUBVERWERKERS

- 6.1. Relatie geeft IT Synergy hierbij toestemming om in het kader van de te verrichten gegevensverwerking derden (ook wel "subverwerkers") in te schakelen met inachtneming van de daarvoor geldende verplichtingen onder de AVG.
- 6.2. Indien IT Synergy het voornemen heeft om nieuwe subverwerkers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens, dan zal IT Synergy de Relatie hierover minimaal 30 dagen van tevoren informeren. Relatie heeft na deze aankondiging 14 dagen de tijd om gemotiveerd en schriftelijk bezwaar te maken tegen het inschakelen van de betreffende subverwerker. Indien Relatie niet binnen 14 dagen bezwaar maakt, wordt Relatie geacht in te stemmen met het inschakelen van de betreffende subverwerker.
- 6.3. Indien Relatie binnen 14 dagen bezwaar maakt tegen het voornemen van IT Synergy om een nieuwe subverwerker in te schakelen, zullen partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van IT Synergy, is IT Synergy gerechtigd om de betreffende subverwerker in te schakelen en heeft Relatie het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de subverwerker ingeschakeld wordt.

ARTIKEL 7. BEVEILIGING

- 7.1. IT Synergy zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens). Nadere afspraken over de door IT Synergy te nemen beveiligingsmaatregelen kunnen worden vastgelegd in een beveiligingsprotocol welke als bijlage aan de Overeenkomst kan worden toegevoegd.
- 7.2. Relatie beslist zelf welke persoonsgegevens door IT Synergy verwerkt worden en stelt enkel persoonsgegevens aan IT Synergy ter beschikking voor verwerking, indien Relatie zich ervan heeft verzekerd dat de volgens Relatie vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

ARTIKEL 8. DATALEKKEN

- 8.1. In het geval van inbreuk in verband met persoonsgegevens (ook wel "datalek"), zal IT Synergy zich naar beste kunnen inspannen om Relatie daarover onverwijld, maar uiterlijk binnen 48 uur, te informeren naar aanleiding waarvan Relatie beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. IT Synergy spant zich naar beste kunnen in om volledige, correcte en accurate informatie te verstrekken.
- 8.2. Relatie zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal IT Synergy meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.
- 8.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, alsmede (voor zover deze gegevens voorhanden zijn):
 - a. wat de (vermeende) oorzaak is;
 - b. wat het (bekende of te verwachten) gevolg is;
 - c. wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - d. contactgegevens voor de opvolging van de melding;
 - e. wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf en/of de toezichthouder); en
 - f. wat de reeds genomen maatregelen zijn.

ARTIKEL 9. VERZOEKEN VAN BETROKKENEN

- 9.1. Als een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan IT Synergy, zal IT Synergy het verzoek doorsturen aan Relatie. IT Synergy mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- 9.2. IT Synergy zal Relatie de redelijkerwijs mogelijke, noodzakelijke medewerking verlenen bij het afhandelen van het verzoek. Indien blijkt dat de Relatie hulp nodig heeft van IT Synergy voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan IT Synergy hiervoor kosten in rekening brengen.

ARTIKEL 10. VERTROUWELIJKHEID

- 10.1. Op alle persoonsgegevens die IT Synergy van Relatie ontvangt of zelf verzamelt bij de uitvoering van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. IT Synergy zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
 - a. voor zover Relatie uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen;
 - b. indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst;
 - c. indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of
 - d. indien persoonsgegevens worden verstrekt aan derden in hun hoedanigheid als subverwerker.

ARTIKEL 11. AUDIT

- 11.1. Relatie heeft het recht een audit uit te voeren of te laten uitvoeren door een deskundige onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van naleving van de verplichtingen van IT Synergy voortvloeiend uit deze module.
- 11.2. De audit vindt uitsluitend plaats nadat Relatie de bij IT Synergy aanwezige soortgelijke relevante auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Relatie geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij IT Synergy aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van de verplichtingen van IT Synergy voortvloeiend uit deze module.
- 11.3. De door Relatie geïnitieerde audit vindt niet eerder dan 4 weken na voorgaande aankondiging en maximaal eens per kalenderjaar plaats.
- 11.4. IT Synergy zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie en haar medewerkers ter beschikking stellen voor de audit.
- 11.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in overleg worden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan zullen wijzigingen al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door beide partijen gezamenlijk.
- 11.6. Alle kosten van de audit, ook de door IT Synergy gemaakte kosten, komen voor rekening van Relatie.

ARTIKEL 12. EINDE VAN DE OVEREENKOMST

- 12.1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal IT Synergy de van Relatie ontvangen persoonsgegevens zo spoedig mogelijk verwijderen, tenzij partijen anders overeenkomen of enige wettelijke verplichting zich hiertegen verzet.