

Algemene Voorwaarden

Versie: AV.v.1/2022

Classificatie: Openbaar



1. ALGEMEEN

1.1 TOEPASSELIJKHEID

- 1.1.1 Deze voorwaarden zijn opgesteld om met plezier samen te werken en ter bescherming van elkaars belangen. Lees gerust verder.
- 1.1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Cyso en Opdrachtgever, ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden.
- 1.1.3 Cyso is te allen tijde bevoegd wijzigingen in de Algemene Voorwaarden Cyso aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Cyso zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.
- 1.1.4 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden Cyso en/of de tussen Cyso en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Cyso zijn vastgelegd.
- 1.1.5 Indien met (de handelsnaam van) Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Cyso gesloten overeenkomst.
- 1.1.6 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperken zich derhalve niet tot die aanduiding.

1.2 DEFINITIES

- 1.2.1 In de Algemene Voorwaarden Cyso worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.
- 1.2.2 Algemene Voorwaarden Derden:
Onder Algemene Voorwaarden Derden wordt begrepen de voorwaarden die van toepassing zijn op Derden Producten en Diensten.
- 1.2.3 Applicatie software:
Een applicatie die functionaliteit biedt aan gebruikers. Dit kan een (software) Cyso Product en Dienst zijn, een (software) Derden Product en Dienst of software van Opdrachtgever dan wel een derde gelicentieerd aan Opdrachtgever. Applicatie software kan via Hosting worden opgeleverd. In dat geval zijn de bepalingen over Hosting eveneens van toepassing.
- 1.2.4 Back-up:
Reservekopieën van digitale data en/of bestanden.
- 1.2.5 Colocated Hosting:
Door Cyso geleverde Hosting op servers(s) in eigendom van Opdrachtgever.
- 1.2.6 Cyso:
Cyso B.V. en diens rechtsopvolgers, dan wel een aan Cyso B.V. verbonden onderneming of partner, die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Cyso van toepassing heeft verklaard.
- 1.2.7 Cyso Producten en Diensten:
Alle door Cyso verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Cyso berusten.

- 1.2.8 Cyso Netwerk:
De overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routeringsapparatuur en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen voorzover deze onder directe controle staan van Cyso.
- 1.2.9 Datacenter:
Een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan voornamelijk het Internet.
- 1.2.10 Derden Producten en Diensten:
Alle door Cyso verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Cyso berusten.
- 1.2.11 Fair Use:
Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten en Diensten.
- 1.2.12 Fixed Price:
Zoals nader omschreven in artikel 6.3.
- 1.2.13 Fouten:
Zoals nader omschreven in artikel 5.7.
- 1.2.14 Hosting:
Het aanbieden en Onderhouden van en toegang bieden tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of andere inhoud op servers(s), die zijn geplaatst in een Datacenter. Onder Hosting wordt mede verstaan: Colocated Hosting.
- 1.2.15 Identificatiegegevens:
Log-in-naam, passwords, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 1.2.16 IP-adres
Een uniek uitgegeven nummer waaraan een specifieke taak, (domein)naam of host gekoppeld kan worden.
- 1.2.17 Nacalculatie:
Zoals nader omschreven in artikel 6.4.
- 1.2.18 Objectcode:
De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.
- 1.2.19 Onderhoud:
Onderhoud op Applicatie software en/of Onderhoud op Hosting.
- 1.2.20 Onderhoud op Applicatie Software:
Preventief en correctief onderhoud op Applicatie software
- 1.2.21 Onderhoud op Hosting:
Preventief en correctief onderhoud aan het Cyso Netwerk en op de met de direct daaraan verbonden servers aanwezig in het Datacenter in eigendom van Cyso, dan wel Opdrachtgever, welke gebruikt worden bij Hosting.
- 1.2.22 Opdrachtgever:
Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af/op)levering van Producten en Diensten.
- 1.2.23 Procesdata:
De door Opdrachtgever en/of derden ingevoerde gegevens in Producten en Diensten en/of computerapparatuur van Opdrachtgever.

1.2.24 Producten en Diensten

Alle door Cyso verstrekte Cyso Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.2.25 Spam:

Het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail of andere elektronische berichten. Hieronder zijn ook berichten begrepen die via elke andere provider worden verstuurd met referentie aan een website, e mailadres of andere dienst bij Cyso.

1.2.26 Sourcecode:

De computerprogrammeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdokumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.

1.2.27 Support:

Zoals nader omschreven in artikel 3.3.

1.2.28 Voorschot:

Zoals nader omschreven in artikel 6.5.

1.2.29 Werkdagen:

Normale Nederlandse werktijden (9.00 -18.00) en dagen (maandag t/m vrijdag), uitgezonderd nationale feestdagen.

1.3 BEVESTIGING

- 1.3.1** Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van Cyso zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Cyso.

1.4 AANBIEDINGEN

- 1.4.1** Alle aanbiedingen van Cyso zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.4.2** Aanbiedingen van Cyso zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.6.

1.5 OVEREENKOMSTEN

- 1.5.1** Een overeenkomst tussen Cyso en Opdrachtgever waarvoor geen nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien (af/op)levering betrekking heeft op Producten en Diensten, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats, telkens voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.5.2** Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.5.1, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 30 (dertig) dagen voor het verstrijken van de duur van de overeenkomst door de wederpartij is ontvangen.
- 1.5.3** In afwijking van artikel 1.5.2 kan een tussen partijen geldende duurovereenkomst niet worden opgezegd zolang er tussen partijen nadere en/of aanvullende overeenkomst van kracht is. Opzegging van de overeenkomst vindt in dat geval eerst plaats tegen de datum dat de nadere overeenkomst met de langst resterende looptijd tussen partijen afloopt, met een minimale opzegtermijn van 3 (drie) kalendermaanden.
- 1.5.4** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke

zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.

- 1.5.5 Cyso heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, door middel van een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, onverminderd zijn recht om schadevergoeding te vorderen, indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgever's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen, of er wordt conservatoir en/of executoriaal beslag op een substantieel deel van haar vermogen gelegd of Opdrachtgever's onderneming verliest de vrije beschikking hierover. In deze gevallen is elke vordering van Cyso op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar en maakt Cyso niet schadeplichtig jegens de andere partij in verband met deze opzegging.
- 1.5.6 Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals maar niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.5.7 Indien een overeenkomst tussen Cyso en Opdrachtgever via elektronische weg tot stand komt en door partijen wordt voorzien van een digitale handtekening, komen partijen overeen dat deze gebruikte digitale handtekening, voldoende betrouwbaar is, gelet op het doel waarvoor de elektronische handtekening is gebruikt en op alle overige omstandigheden van het geval en daarmee dezelfde rechtsgevolgen heeft als een handgeschreven handtekening.
- 1.5.8 Indien Cyso ter uitvoering van een overeenkomst met Opdrachtgever in naam van Opdrachtgever bepaalde goederen dient te verkrijgen van derden, dan wel te leveren aan derden, zoals, maar niet beperkt tot, het aanvragen, het overdragen, het opheffen of wijzigen van gegevens van domeinnamen, dan is Cyso gemachtigd om dit in naam en voor risico van Opdrachtgever te doen. Opdrachtgever zal Cyso in dezen volledig vrijwaren.

1.6 MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER

- 1.6.1 Alle opdrachten worden door Cyso uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan Cyso kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.6.2 Opdrachtgever zal Cyso alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.6.3 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Cyso staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Cyso in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Cyso het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.6.4 Indien zich tussentijds wijzigingen, dan wel nieuwe feiten, mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Cyso te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen, dan wel te ontbinden of te beëindigen.

- 1.6.5 Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten en Diensten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van Cyso, zoals nader uiteengezet in artikel 1.13.5), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Cyso mede te delen in de gevallen dat Cyso Onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten en Diensten.
- 1.6.6 Ingeval Cyso activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Cyso in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.

1.7 GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING

- 1.7.1 Cyso en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en producten en diensten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.7.2 Opdrachtgever erkent dat alle Producten en Diensten afkomstig van Cyso bedrijfsgeheimen van Cyso en/of de toeleveranciers van Cyso bevat.
- 1.7.3 Cyso is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten, aan wie rechten op de Producten en Diensten zijn verleend, op de Cyso website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.7.4 De waarde van Cyso zit vooral in zijn medewerkers. Ter bescherming van dit kapitaal van Cyso zullen Opdrachtgever en zijn cliënten gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe, dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Cyso, behoudens schriftelijke toestemming van Cyso. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.7.5 Bij overtreding van artikel 1.7.4, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Cyso om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

1.8 AANSPRAKELIJKHEID

- 1.8.1 De totale aansprakelijkheid van Cyso zal, met inachtneming van artikelen 1.8.1 en 1.8.2, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Cyso heeft ontvangen van Opdrachtgever van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van € 200.000,- (tweehonderdduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.2 Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Cyso vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Cyso op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 200.000,- (tweehonderdduizend euro).
- 1.8.3 Indien de aansprakelijkheid voortvloeit uit een deellevering van een Product of Dienst, zal de aansprakelijkheid van Cyso beperkt blijven tot vergoeding van directe schade tot maximaal de vergoeding (exclusief BTW) die Cyso van opdrachtgever heeft ontvangen met betrekking tot die specifieke deellevering.

- 1.8.4 De totale aansprakelijkheid van beide partijen wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting en/of een aangeboden vrijwaring is een uitzondering op hetgeen gesteld in artikelen 1.8.1 en 1.8.2: deze is beperkt tot twee keer het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) dat Cyso heeft ontvangen van Opdrachtgever voor 2 (twee) jaar, met een maximum van € 350.000,- (driehonderdvijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.5 Cyso heeft zich ter zake van schade verzekerd. Cyso is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van de met Cyso gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Cyso's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.8.6 De totale aansprakelijkheid van Cyso voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.8.7 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
 - c) De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én Cyso, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade.
- 1.8.8 Aansprakelijkheid van Cyso voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens (waaronder ook cryptovaluta worden begrepen), vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.8.9 Geen gebeurtenis verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst door Cyso zal door Opdrachtgever worden geïnterpreteerd als inhoudende een uiting van Cyso dat Cyso in de nakoming van haar verplichtingen zal tekortschieten, dan wel dat de nakoming door Cyso blijvend onmogelijk is, tenzij Cyso dit uitdrukkelijk schriftelijk met zoveel woorden met die bedoeling aan Opdrachtgever meldt.
- 1.8.10 Buiten de in artikel 1.8 vermelde gevallen rust op Cyso geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.8.11 De aansprakelijkheid van Cyso ontstaat slechts indien Opdrachtgever Cyso, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Cyso ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Cyso in staat is adequaat te reageren.
- 1.8.12 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Cyso daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.8.13 Opdrachtgever vrijwaart Cyso van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een

derde (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Cyso is afgeleverd.

- 1.8.14 Cyso is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten en Diensten, die Cyso aan Opdrachtgever heeft (af/op)geleverd. Indien mogelijk zal Cyso zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product en Dienst in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 1.8.15 Tenzij een service level agreement is overeengekomen die anders bepaalt, is Cyso niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Hosting, Support, Onderhoud, Onderhoud en Garantie.
- 1.8.16 Cyso is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Cyso dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot aftap- of informatieverstrekkingsactiviteiten en bewaarplicht.

1.9 OVERDRACHT

- 1.9.1 De tussen Cyso en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cyso.
- 1.9.2 Opdrachtgever geeft Cyso bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de tussen partijen gesloten overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
 - a) moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
 - b) een derde partij in het geval van fusie of overname van Cyso.
 Indien dit geschiedt, zal Cyso Opdrachtgever hieromtrent informeren.

1.10 NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING

- 1.10.1 Partijen zullen ernaar streven om de aangegane overeenkomst tijdig en volledig na te komen. Geen der partijen is echter gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Cyso liggen en bedrijfsrisico's van Cyso, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Cyso, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en Diensten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, (D)Dos-aanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoornis in de gang of in de werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook vrijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel,stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.

- 1.10.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Cyso de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.10.3 Cyso behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Cyso voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.10.4 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

1.11 NIETIGHEID

- 1.11.1 Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.11.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

1.12 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING

- 1.12.1 Op alle door Cyso met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.12.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost door middel van arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA door één arbiter. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 1.12.3 Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen dat gezamenlijk overeenkomen, zullen geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Holland, locatie Alkmaar.
- 1.12.4 Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, of om een incassoprocedure te starten bij de rechtbank Noord-Holland, zittingsplaats Alkmaar.

1.13 GEBRUIKSRECHT PROGRAMMATUUR

- 1.13.1 Cyso verleent Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten en Diensten, met daarbij indien bij Cyso aanwezig, behorende documentatie.
- 1.13.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten en Diensten op de met Cyso overeengekomen verwerkingseenheid en het met Cyso overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt, is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten en Diensten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers, servers en/of werkstations beperkt tot 1 (één).

- 1.13.3 Het gebruiksrecht voor software Producten en Diensten, is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 1.13.4 Indien Opdrachtgever het recht heeft deze Producten en Diensten te verveelvoudigen in het kader van het verbeteren van fouten, zoals bedoeld in artikel 45j van de Auteurswet, is Opdrachtgever verplicht dit te doen in exclusieve samenwerking met Cyso.
- 1.13.5 Het is Opdrachtgever verboden de Producten en Diensten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Cyso te hebben ontvangen. Het is Opdrachtgever verboden functionaliteiten toe te voegen aan Producten en Diensten.
- 1.13.6 Het gebruiksrecht op de Producten en Diensten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 1.13.7 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten en Diensten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 1.13.8 Reverse engineering decompilatie of enig andere aanpassing van de Producten en Diensten naar een voor mensen leesbare vorm door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet op grond van dwingend recht toegelaten.
- 1.13.9 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 1.13.10 De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten en Diensten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

1.14 CONTROLES

- 1.14.1 Cyso is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten en Diensten te implementeren om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt.
- 1.14.2 Voorts is Cyso gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de Producten en Diensten, zelf dan wel door middel van een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten en Diensten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan Cyso weigert, is Cyso gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en Diensten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en Diensten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Cyso.
- 1.14.3 Indien uit voormelde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations het aantal overeengekomen gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstation licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstations licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste (af/op) levering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tevens behoudt Cyso zich het recht voor om een melding te maken bij de Software Alliance (BSA).

2. HOSTING

2.1 (OP)LEVEREN VAN DE HOSTING

- 2.1.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Cyso zo spoedig mogelijk de Hosting (op)leveren.
- 2.1.2 Opdrachtgever zal alle voor (op)levering van de Hosting noodzakelijke bescheiden, gegevens, informatiedragers en alle andere voor uitvoering noodzakelijke materialen volledig, deugdelijk en tijdig aan Cyso verstrekken.
- 2.1.3 Opdrachtgever zal aanwijzingen van Cyso betreffende de (op)levering van de Hosting opvolgen.

2.2 HOSTING ALGEMEEN

- 2.2.1 Hosting geschiedt uitsluitend in een door Cyso goedgekeurd Datacenter en op de door Cyso goedgekeurde apparatuur.
- 2.2.2 Cyso kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Hosting. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden, is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 2.2.3 In het kader van de toegang tot en het gebruik van de Hosting, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door Cyso vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op Cyso rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Hosting en het gebruik ervan door Cyso opgeschort.
- 2.2.4 Opdrachtgever stelt Cyso in de gelegenheid te controleren of de in artikel 2.2.3 van dit artikel bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 2.2.5 Indien Opdrachtgever na de in artikel 2.2.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 2.2.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft Cyso het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 2.2.6 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van Cyso omtrent Hosting op te volgen.
- 2.2.7 Cyso is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Hosting te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Cyso verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Hosting die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.
- 2.2.8 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Cyso. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal Cyso die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 2.2.9 De kosten voor het opheffen van storingen, inclusief storingen die alleen anderen dan Opdrachtgever belemmeren, komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.
- 2.2.10 Cyso stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting

dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Hosting. In dat geval zal Onderhoud plaatsvinden van 00.00 tot 06.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.

2.3 GEBRUIK VAN DE HOSTING

- 2.3.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan Hosting te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.
- 2.3.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan apparatuur of programmatuur te gebruiken, waardoor schade kan ontstaan aan Hosting, aan Cyso of aan een derde, of waardoor een storing in Hosting kan ontstaan.
- 2.3.3 Wijziging of verhuizing van Hosting dient door Opdrachtgever schriftelijk bij Cyso te worden aangevraagd. Cyso is gerechtigd bij wijziging en verhuizing van Hosting kosten in rekening brengen.

2.4 VERPLICHTINGEN CYSO

- 2.4.1 Cyso draagt zorg voor de terbeschikkingstelling van de Hosting. Cyso zal, naar beste vermogen en voorzover beïnvloedbaar door Cyso, streven naar een nader aan te geven beschikbaarheidspercentage.
- 2.4.2 Het in artikel 2.4.1 bedoelde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor Onderhoud op Hosting is hierbij niet begrepen.
- 2.4.3 Cyso garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden, wanneer Cyso van het gebruik en/of de terbeschikkingstelling van deze verbindingen afhankelijk is van derde telecommunicatieleveranciers.
- 2.4.4 Cyso heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid, dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen, met uitzondering van het Cyso Netwerk.
- 2.4.5 Cyso zal zich, voor zover redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, inspannen om de koppeling van het Cyso Netwerk met andere netwerken in stand te houden.
- 2.4.6 Cyso zal ernaar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Hosting te verzekeren. Cyso maakt gebruik van professionele virusprotectie-programma's.
- 2.4.7 Cyso zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Cyso gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en). Indien Opdrachtgever specifieke beveiligingsmaatregelen wenst (bijvoorbeeld gelet op de aard van de Procesdata) dan dient Opdrachtgever die wens uitdrukkelijk aan Cyso kenbaar te maken, zodat Cyso, indien de gewenste beveiligingsmaatregelen redelijkerwijs mogelijk zijn, daartoe een implementatie- en kostenvoorstel kan doen.

2.5 GEBRUIK VAN NETWERKEN

- 2.5.1 Opdrachtgever kan gebruikmaken van netwerken die direct en/of indirect verbonden zijn met het Cyso Netwerk. Hiervoor geldt de voorwaarde dat, zodra Opdrachtgever zich toegang verschaft tot het netwerk van een derde, hij zich zal houden aan de wettelijke en overige voorwaarden, die op dat moment gelden voor het gebruik van dat netwerk. Van Cyso kan redelijkerwijs niet worden verlangd, dat de in dit lid genoemde voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand worden gesteld. Opdrachtgever vrijwaart van en zal Cyso

schadeloos stellen voor iedere claim, aanklacht of geding als gevolg van niet-nakoming van het in dit lid bepaalde.

- 2.5.2 Opdrachtgever zal geen verstoring veroorzaken in het functioneren van het Cyso Netwerk, netwerken van derden dan wel de koppeling tussen deze netwerken, door (de inhoud van) het dataverkeer of door handelen en/of nalaten.
- 2.5.3 Indien naar het redelijk oordeel van Cyso een gevaar ontstaat voor het functioneren van het Cyso Netwerk en/of van de dienstverlening aan klanten van Cyso, zoals door maar niet beperkt tot Spam, open relay, portscan of hacken door Opdrachtgever en/of vanwege Opdrachtgever of anderszins, kan Cyso Opdrachtgever aanwijzingen geven, die binnen een nader vast te stellen termijn uitgevoerd dienen te worden.
- 2.5.4 Opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim, indien geen gehoor wordt gegeven aan de aanwijzing, als bedoeld in artikel 2.5.3 en/of indien (de inhoud van) het Dataverkeer of het handelen en/of nalaten van Opdrachtgever direct een verstoring blijkt op te leveren voor het functioneren van het Cyso Netwerk, netwerken van derden, dan wel de koppeling tussen deze netwerken. Opdrachtgever is gehouden alle door Cyso ten gevolge hiervan geleden schade te vergoeden.
- 2.5.5 Het is Opdrachtgever nadrukkelijk verboden om Spam-activiteiten uit te voeren vanaf en/of via IP-adressen die toebehoren aan tot of verwijzen naar het Cyso Netwerk. Spammen kan leiden tot afsluiting.
- 2.5.6 Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd tot het versturen van e-mail mailings indien deze gebaseerd zijn op basis van het confirmed opt-in principe. Confirmed opt-in betekent dat de houder van het e-mailadres expliciet toestemming heeft gegeven om benaderd te worden door verzender. Deze toestemming geeft de eigenaar van het e-mailadres door een verzoek hiertoe, dat verstuurd wordt direct na 1e aanmelding, in te willigen.
- 2.5.7 Abuse meldingen over vermeende Spam-activiteiten vanaf de door Opdrachtgever in gebruik zijnde IP adressen zullen doorgestuurd worden naar Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever verplicht, binnen een periode van 1 (één) Werkdag, aan te tonen dat de abuse melding niet het gevolg is van Spam activiteiten. Het niet reageren op abuse meldingen kan leiden tot afsluiting.

2.6 BROWSER

- 2.6.1 De Hosting is toegankelijk voor Opdrachtgever door middel van een browser. De Hosting is geoptimaliseerd voor de door Cyso aangegeven browsers. De browsers waarvoor de Hosting bij het tot stand komen van de overeenkomst is geoptimaliseerd zullen, door Cyso, nader kenbaar worden gemaakt. Cyso is niet verplicht de toegang tot de Hosting door middel van de in artikel 2.6.1 bedoelde browsers optimaal te houden.
- 2.6.2 Cyso is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de Hosting, die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door Cyso geadviseerde browsers.
- 2.6.3 Indien een geval als beschreven in artikel 2.6.2 zich mocht voordoen, dan zal Cyso zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

2.7 GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS

- 2.7.1 Cyso zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten en Diensten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van

onrechtmatig gebruik Cyso hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.

- 2.7.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is Cyso aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 2.7.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Cyso Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 2.7.4 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens, dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 2.7.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.

2.8 WIJZIGINGEN IN DE HOSTING

- 2.8.1 Cyso is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de Hosting voor wat betreft maar niet beperkt tot:
 - a) toegangsprocedures, zoals:
 - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
 - beveiligingseisen.
 - b) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de Hosting.
- 2.8.2 Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van de Hosting mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, Cyso schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Cyso dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Hosting te beëindigen, zonder dat Cyso tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

2.9 DATAVERKEER VAN OPDRACHTGEVER

- 2.9.1 Cyso heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Cyso treedt slechts op als een doorgeefluik. Cyso geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data, wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 2.9.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer naar en afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 2.12, voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.
- 2.9.3 Opdrachtgever vrijwaart van en houdt Cyso schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het (grensoverschrijdende) dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.
- 2.9.4 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 7, blijven Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Cyso, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kunnen alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar zijn tot Opdrachtgever, tenzij Cyso dit vanuit de wetgever verplicht is gesteld.

- 2.9.5 Procesdata worden in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard voor een periode van maximaal 3 (drie) jaar. Na het einde van de overeenkomst is Cyso niet gehouden tot het bewaren van Procesdata, tenzij Cyso dit vanuit de wetgever verplicht is gesteld.
- 2.9.6 Cyso zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie, indien daartoe verzocht door Opdrachtgever. Cyso garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van Procesdata en/of overige data vanaf het moment van het inlezen van Procesdata en/of overige data in een andere applicatie.
- 2.9.7 Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data, op verzoek van Opdrachtgever, naar een andere applicatie, zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

2.10 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

- 2.10.1 Indien de Hosting onder meer het hosten van een website van Opdrachtgever en/of ten behoeve van Opdrachtgever betreft, dient Opdrachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Opdrachtgever vrijwaart van en houdt Cyso schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- 2.10.2 Indien door middel van de Hosting persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd, dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid door middel van de Hosting, vrijwaart Opdrachtgever Cyso van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden, ingeval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd, dan wel commerciële en/of overige activiteiten, worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 2.10.3 Opdrachtgever zal Cyso onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen, die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Hosting.
- 2.10.4 Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van Cyso omtrent Fair Use. Indien Opdrachtgever de door Cyso gegeven aanwijzingen niet navolgt, is Cyso bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de terbeschikkingstelling van de Hosting aan Opdrachtgever stop te zetten. Cyso zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, van welke aard dan ook, die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door Cyso getroffen maatregelen.

2.11 PERSOONSgegevens

- 2.11.1 Indien Opdrachtgever is aan te merken als '(verwerkings)verantwoordelijke' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Cyso ten behoeve van Opdrachtgever is aan te merken als verwerker in de zin van de AVG, geldt hetgeen dit artikel 2.11 bepaalt.
- 2.11.2 Opdrachtgever erkent dat de gegevensverwerking zoals opgedragen aan Cyso rechtmatig is en zich ervan te hebben vergewist dat Cyso passende technische en organisatorische maatregelen biedt, zoals bedoeld in de toepasselijke privacywetgeving.
- 2.11.3 Opdrachtgever vrijwaart Cyso van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer die met het voorgaande verband houden.

- 2.11.4 Voor zover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van Cyso voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor Cyso. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Cyso hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

2.12 GEDRAGSCODE

- 2.12.1 Opdrachtgever dient op verantwoorde wijze gebruik te maken van de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- a) beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Cyso en/of derden;
 - b) verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 2.12.2 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 2.12.3 Het is verboden de Hosting en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- a) alle handelingen en gedragingen zoals uiteengezet op en te vinden op <https://cyso.com/nl/over-ons/juridisch/#spam>
 - b) het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
 - c) het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
 - d) spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
 - e) het bewaren/verspreiden van (kinder)pornografie;
 - f) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - g) verspreiding dan wel op enige andere wijze voor derden beschikbaar te stellen van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
 - h) dreigementen;
 - i) opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
 - j) het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Cyso en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 2.12.4 Cyso behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Cyso erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat door middel van de Hosting inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Cyso en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Hosting en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.
- 2.12.5 Cyso en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 2.12.4

door en/of ten behoeve van Cyso genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 2.12.4 door en/of ten behoeve van Cyso genomen maatregelen onverkort van toepassing.

- 2.12.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Cyso, zoals uiteengezet in artikel 2.12.4, heeft Cyso overeenkomstig artikel 1.5.3 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Cyso tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

2.13 GEVOLGEN VAN BEËINDIGING

- 2.13.1 In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden:
- a) zal Cyso direct na beëindiging van de overeenkomst de door hem verstrekte Identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen/ongeldig maken;
 - b) zal Cyso één maand na beëindiging van de overeenkomst de door Cyso voor Opdrachtgever geregistreerde domeinna(a)m(en) overdragen aan Opdrachtgever dan wel deze buiten gebruik stellen;
 - c) kan Cyso Opdrachtgever redelijke beëindigingskosten in rekening brengen.

3. CYSO MANAGED HOSTING AANVULLENDE PRODUCTEN

3.1 ONDERHOUD

- 3.1.1 Cyso biedt Opdrachtgever, afhankelijk van het Cyso Product en Dienst, de mogelijkheid om Onderhoud af te nemen. Indien Cyso Sourcecodes verstrekt aan Opdrachtgever dan is die verstrekking gedaan met het enige doel dat Cyso (in)direct Onderhoud verricht en/of kan verrichten op locatie van de Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan tijdens dan wel na de Overeenkomst betreffende Onderhoud, zelf Onderhoud te verrichten aan het Product en Dienst.
- 3.1.2 Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen artikel 3.1 bepaalt over Onderhoud.
- 3.1.3 Onderhoud geschiedt op basis van een periodiek Voorschot en tegen nader overeen te komen voorwaarden.
- 3.1.4 Onderhoud op Applicatie software omvat het ter beschikking stellen en installeren van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde Applicatie software die een kwalitatieve (b.v. Fout herstel) dan wel functionele verbetering inhouden. Cyso is niet verplicht om op actieve wijze Opdrachtgever op de hoogte te houden van eventuele updates.
- 3.1.5 Indien Onderhoud een functionele verbetering inhoudt, is Cyso gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen ter compensatie van deze functionele verbetering.
- 3.1.6 Cyso stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen Onderhoud, indien dit Onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Hosting en/of de Applicatie Software dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Hosting en/of de Applicatie Software. In dat geval zal Onderhoud zo veel mogelijk plaatsvinden van 00.00 tot 07.00 uur (CET). Overig Onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.
- 3.1.7 Cyso is gerechtigd de verstrekking van Onderhoud te weigeren indien de Producten en Diensten, dan wel de omgeving waarin voornoemde Producten opereren, door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.

- 3.1.8 Indien Opdrachtgever updates weigert te installeren die door Cyso aan Opdrachtgever zijn aangeboden, behoudt Cyso zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen, dan wel de overeenkomst aan deze weigering aan te passen.

3.2 ADVIEZEN

- 3.2.1 Alle Producten die als adviezen kunnen worden aangemerkt, dan wel een adviserend karakter hebben, zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 3.2.2 Cyso is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk, indien de werkzaamheden, die voortvloeien uit het advies, tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 3.2.3 Cyso zal adviezen geven op basis van door Cyso aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever, zoals vermeld in artikel 1.6. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals, maar niet beperkt tot, incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

3.3 SUPPORT

- 3.3.1 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van Producten en Diensten. Support geschiedt in beginsel op basis van een periodiek Voorschot. Indien deze vooraf toegekende uren overschreden worden, zal het dan geldende uurtarief in rekening worden gebracht.
- 3.3.2 Cyso zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Producten en Diensten. Cyso is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van Applicatie software.

3.4 MEERWERK

- 3.4.1 Indien Cyso van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Cyso daarvan melding doen aan Opdrachtgever, alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 3.4.2 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd, wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden, zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

3.5 INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE

- 3.5.1 Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal Cyso de Producten en Diensten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 3.5.2 Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels Cyso opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 3.5.3 Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.

- 3.5.4 Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van Cyso om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.

3.6 BACK-UPS

- 3.6.1 Voor zover mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Cyso zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups kenbaar maken.
- 3.6.2 Uitsluitend indien uitdrukkelijk overeen is gekomen dat Cyso Back-ups zal maken, is Cyso verantwoordelijk voor het maken van Back-ups. Opdrachtgever is zelf geheel verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van de Back-ups op integriteit en bruikbaarheid, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.6.3 Opdrachtgever blijft zelf geheel verantwoordelijk voor het van tevoren maken van Back-ups indien Opdrachtgever handelingen die tot dataverlies kunnen leiden verricht of door een derde laat verrichten met betrekking tot de Producten en Diensten en/of de omgevingen en/of apparatuur waarop de Producten en Diensten opereren. Cyso is niet aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever dit artikel 3.6.3 niet heeft nageleefd.
- 3.6.4 Indien ten behoeve van Opdrachtgever een Back-up is teruggezet en Opdrachtgever die Back-up (tijdelijk) gebruikt in een actieve productieomgeving zolang een definitieve productieomgeving nog niet is hersteld, kan Cyso van deze situatie geen eigen Back-up maken en kan de beschikbaarheid, volledigheid en integriteit van data op dat moment niet door Cyso worden gegarandeerd. Opdrachtgever vrijwaart Cyso en houdt Cyso schadeloos van aanspraken of vorderingen gebaseerd op de stelling dat een tijdelijke oplossing voortvloeiend uit terugzetten van een Back-up leidt tot tekortkoming, aansprakelijkheid en/of schade.

3.7 WERKZAAMHEDEN

- 3.7.1 Alle werkzaamheden, Onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 3.7.2 Voor elke onafgebroken periode waarin Cyso voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Cyso verricht, is Cyso gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.
- 3.7.3 Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 3.7.4 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Cyso gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 3.7.5 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Cyso gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Cyso is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of

omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.

4. DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN

4.1 DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN

- 4.1.1 Cyso is gerechtigd Derden Producten en Diensten te verstrekken dan wel Derden Producten en Diensten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Cyso is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.1.2 Indien Cyso Derden Producten en Diensten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Cyso tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 4.1.3 Cyso levert rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.1.4 Cyso verricht geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.1.5 Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten en Diensten verzorgt Cyso:
 - a) De service op Derden Producten en Diensten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
 - b) De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 4.1.6 Reparaties van Derden Producten en Diensten:
 - a) Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten en Diensten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
 - b) Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Cyso worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

4.2 ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN

- 4.2.1 Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Cyso van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Cyso, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Cyso deze heeft ontvangen.
- 4.2.2 De Algemene Voorwaarden Cyso treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Cyso en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Cyso de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

5. (AF/OP)LEVERING

5.1 (LEVERINGS)TERMIJN

- 5.1.1 Alle door Cyso eventueel genoemde en voor Cyso geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Cyso bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 5.1.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Cyso er naar zijn beste inspanningen naar zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Cyso en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 5.1.3 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Cyso behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Cyso. Cyso aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid, indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

5.2 VOORBEHOUD

- 5.2.1 Cyso verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen Cyso en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien Cyso met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt Cyso zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, totdat alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.
- 5.2.2 Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van eigendom op Producten en Diensten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten en Diensten binnen een week, na opdracht daartoe van Cyso, terug te leveren aan Cyso. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.
- 5.2.3 Indien Opdrachtgever, uit door Cyso afgeleverde Producten, een nieuw product vormt, doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor Cyso en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor Cyso, totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. Cyso behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van het nieuwe product.
- 5.2.4 Opdrachtgever verbindt zich er toe om op eerste daartoe strekkende verzoek van Cyso een bezitloos pandrecht voor te behouden en voorzover nodig te vestigen op door Cyso aan Opdrachtgever in eigendom geleverde goederen en/of goederen van Opdrachtgever die benodigd zijn voor het leveren van Cyso Producten aan Opdrachtgever, tot zekerheid van alle bestaande en toekomstige vorderingen van Cyso, uit welke hoofde dan ook. Dit bezitloos pandrecht wordt voorbehouden en gevestigd op server(s) van Opdrachtgever door Cyso, welke geplaatst zijn in het Datacenter inzake Colocated Hosting.

5.3 OPSCHORTING

- 5.3.1 Cyso behoudt zich het recht voor de Producten en Diensten tijdelijk geheel, dan wel deels, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan ernstig te beperken, indien Opdrachtgever een verplichting uit de Algemene Voorwaarden Cyso of de overeenkomst jegens Cyso niet nakomt en deze niet-nakoming opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.

- 5.3.2 Tot heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling van de Hosting wordt overgegaan, als blijkt dat Opdrachtgever binnen een door Cyso gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor heraansluiting en/of tot ter beschikkingstelling heeft voldaan.

5.4 RISICO

- 5.4.1 Het Product en Diensten is voor risico van Opdrachtgever van de (af/op)levering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product en Dienst door een oorzaak die niet aan Cyso kan worden toegerekend.
- 5.4.2 Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de (af/op)levering moet meewerken.

5.5 (AF/OP)LEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIEPROCEDURE

- 5.5.1 Cyso zal de Producten en Diensten aan Opdrachtgever conform de door Cyso schriftelijk vastgelegde specificaties (af/op)leveren en installeren.
- 5.5.2 (Af/op)levering van Producten en Diensten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten en Diensten aan Opdrachtgever ter plaatse van het magazijn van Cyso of een Datacenter. De kosten van transport en eventuele verzekeringen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door Cyso bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten geschiedt niet door Cyso, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.5.3 Levering, door of door middel van Cyso, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.
- 5.5.4 Uitsluitend in het geval waar installatie door Cyso plaatsvindt, zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten en Diensten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.
- 5.5.5 De Producten en Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- a) bij de (af/op)levering indien de installatie niet door Cyso wordt uitgevoerd, dan wel
 - b) indien Cyso de installatie heeft voltooid: op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel
 - c) indien Cyso voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 5.6) ontvangt: Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 5.7) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 5.7.4 acceptatie niet in de weg staan.
- 5.5.6 Indien de Producten en Diensten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 5.5.7 In afwijking van het voorgaande zullen de Producten en Diensten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

5.6 TESTRAPPORT

- 5.6.1 Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten en Diensten Fouten, zoals omschreven in artikel 5.7, bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal

Opdrachtgever Cyso uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt, totdat het Product en Dienst zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.

5.7 FOUTEN

- 5.7.1 Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door Cyso schriftelijk vastgestelde functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake, indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan Cyso te maken.
- 5.7.2 Ieder recht op herstel van Fouten vervalt, indien de verstrekte Producten en Diensten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.
- 5.7.3 Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door Cyso aangewezen locatie. Cyso is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembeperkende maatregelen te implementeren.
- 5.7.4 Acceptatie van de Producten en Diensten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten en Diensten redelijkerwijs niet in de weg staan.

5.8 WIJZIGING PRESTATIE

- 5.8.1 Cyso mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten en Diensten andere Producten en Diensten (af/op)leveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- 5.8.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Cyso steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

5.9 GARANTIE

- 5.9.1 Onder Onderhoud valt niet het reconstrueren en/of herstellen van beschadigde of zoekgeraakte bestanden en/of gegevens. Cyso garandeert niet dat de Producten en Diensten zullen functioneren zonder onderbrekingen of Fouten, geschikt zijn voor elk door Opdrachtgever voorgenomen gebruik en/of zullen leiden tot het door Opdrachtgever gewenste resultaat. Elk recht op garantie vervalt, indien Opdrachtgever de Producten en Diensten wijzigt dan wel doet wijzigen, zonder schriftelijke toestemming van Cyso.
- 5.9.2 De op Derden Producten en Diensten gegeven garantie is in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van Derden Producten en Diensten gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.9.3 Cyso is gerechtigd de gebruikelijke prijzen en kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de Producten en Diensten, indien Fouten kunnen worden aangemerkt als fouten in algemene zin van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, dan wel andere oorzaken, die niet aan Cyso te wijten zijn of indien Opdrachtgever de Fout redelijkerwijs had kunnen ontdekken gedurende de acceptatieperiode.

6. PRIJZEN/BETALINGEN

6.1 PRIJZEN EN BETALINGEN

- 6.1.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 6.1.2 Cyso zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Afhankelijk van het soort contract, zal Opdrachtgever de verschuldigde bedragen, hetzij door middel van een automatische incasso hetzij op een andere wijze binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betalen zonder tot compensatie, verrekening of opschorting, uit welken hoofde dan ook, gerechtigd te zijn. Bezwaren tegen de factuur moeten binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en met goede argumenten ter kennis van Cyso worden gebracht. Ingeval van betwisting van (een deel van) de factuur is Opdrachtgever niet verplicht dat deel van de vergoeding en/of de kosten te voldoen waarover geen overeenstemming tussen partijen bestaat. Voor wat betreft het onbetwiste gedeelte geldt dat dit dient te worden voldaan op de wijze en binnen de termijn als in dit lid omschreven. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door Cyso is ontvangen.
- 6.1.3 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Cyso verschuldigd de kosten, (waaronder kosten verschuldigd vanwege door een advocaat of gemachtigde verleende rechtsbijstand), zowel in als buiten rechte, met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Cyso verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente, in rekening worden gebracht.
- 6.1.4 Cyso heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 6.1.5 Indien Cyso niet in staat is tot (af/op)leveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is Cyso gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.
- 6.1.6 De vergoeding voor Onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 6.1.7 Het verschuldigde bedrag in artikel 6.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden, indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van Cyso geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Cyso worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door Cyso bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.

- 6.1.8 Bovenstaande bepalingen laten overige Cyso toekomende rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.

6.2 PRIJSWIJZIGINGEN

- 6.2.1 De tussen Cyso en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Cyso is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten en/of wijziging van de wisselkoers, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- 6.2.2 Cyso is te allen tijde gerechtigd om de hoogte van de overeengekomen vergoedingen en bijkomende kosten te wijzigen, zoals, maar niet beperkt tot, prijswijzigingen, van Derden Producten en Diensten en kostenverhogingen veroorzaakt door veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving. Een prijsverhoging treedt in werking 30 dagen, nadat Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van een dergelijke verhoging.
- 6.2.3 Cyso zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging, is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5% overschrijdt.

6.3 FIXED PRICE

- 6.3.1 Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.
- 6.3.2 Tenzij Cyso een beroep kan doen op artikel 1.6.4, worden meer-uren niet in rekening gebracht bij een Fixed Price afspraak.

6.4 NACALCULATIE

- 6.4.1 Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden, betekent dit dat, alvorens Cyso aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht, op basis van de daadwerkelijk bestede tijd. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust, dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.

6.5 VOORSCHOT

- 6.5.1 Cyso is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft, is Cyso gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Cyso uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

7.1 RECHTEN VAN CYSO EN OPDRACHTGEVER

- 7.1.1 Cyso heeft het exclusieve recht de Cyso Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan door middel van licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 7.1.2 Tenzij er sprake is van Derden Producten en Diensten, blijven voor elke opdracht door Cyso uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de (af/op)levering van een bestaand Product en Dienst, dan wel een nog te ontwikkelen Product en Dienst, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Cyso berusten.
- 7.1.3 Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe, nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Cyso zullen toekomen, dan wel zullen worden overgedragen.
- 7.1.4 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten en Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 7.1.5 De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product en Dienst, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts door middel van een schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever, indien Cyso deze rechten heeft.
- 7.1.6 Indien Cyso, Opdrachtgever, dan wel derden, functionele verbeteringen, dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde, dan wel gewijzigde Producten en Diensten, rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Cyso berusten, dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Cyso, dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Cyso dan wel de derde rechthebbende.
- 7.1.7 Cyso behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursus materiaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

7.2 VRIJWARING

- 7.2.1 Cyso zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voorzover deze gegrond is op de stelling dat de Cyso Producten en Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. Cyso zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:
 - a) Cyso onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht, dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering; en
 - b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan Cyso overlaat.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt Cyso zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het Cyso Product en Dienst te verwerven of het Cyso Product en Dienst zodanig te wijzigen, dat het niet langer

inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van Cyso de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen, kan Cyso het afgeleverde Cyso Product en Dienst terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit Cyso Product en Dienst reeds betaalde vergoeding, verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het Cyso Product en Dienst gemaakte gebruik.

7.2.2 Cyso zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten en Diensten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht, dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en Dienst en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product en Dienst.

7.2.3 Indien tussen Cyso en Opdrachtgever overeengekomen is, dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product en Dienst, dan wel een gedeelte daarvan, aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever Cyso vrijwaren van elke actie voorzover deze gegrond is op de stelling dat het Product en Dienst, dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectuele eigendomsrecht, industriële eigendomsrecht, dan wel ander recht, behorend aan een derde.

8. EINDE

8.1 SLOTWOORD

8.1.1 Bedankt voor het lezen van de Algemene Voorwaarden Cyso. Wij hebben deze opgesteld ter bescherming van elkaars belangen, maar indien u toch een paar wijzigingen doorgevoerd zou willen hebben, omdat u vindt dat uw belang of dat van ons nog niet goed beschermd wordt, dan stellen wij voor dat wij dit verwoorden in een afzonderlijk document, zoals in een offerte.