

LEVERINGSVOORWAARDEN en SLA

ASP-diensten van

Cloudteq online werken b.v. (verder in document omschreven als Cloudteq)

Algemeen

In dit document zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden vastgelegd, die gelden voor elke eindgebruiker van het ASP-systeem van Cloudteq (hierna: Afnemer), waarmee Cloudteq een leveringsovereenkomst heeft inzake Online dienstverlening onder het label Cloudteq, dan wel waarvoor een Afnemer een door hem of haar getekend aanvraagformulier voor Hosting heeft doen toekomen aan Cloudteq.

Overwegende dat:

- Cloudteq onder haar eigen commerciële label Internet software diensten aanbiedt op de gebieden hosting, waaronder ASP: Application Service Providing en housing.
- Afnemer deze diensten van Cloudteq wenst af te nemen, gebruik makend van de Afnemer ter beschikking staande ICT infrastructuur.
- Cloudteq gebruik maakt van de ICT infrastructuur en servers van leveringspartner Cloudteq ICT BV, maar vrij is om indien gewenst of noodzakelijk een andere leveringspartner te gebruiken voor de dienstverlening.
- Cloudteq gezamenlijk met de leveringspartner en/of andere rechtspersonen samenwerkt om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

1. Voorwerp van de levering

- 1.1. Cloudteq zal als service provider haar ASP diensten op niet-exclusieve basis aan Afnemer aanbieden teneinde van de diensten gebruik te kunnen maken. Hiertoe zal Cloudteq de ASP diensten aan Afnemer ter beschikking stellen, echter uitsluitend voor eigen gebruik door aangemelde gebruikers ten behoeve van de bedrijfsvoering van Afnemer.

2. Software van derden

- 2.1. Voor de duur van de overeenkomst zal Cloudteq er zoveel mogelijk voor zorgen voor het in bezit hebben van die licentierechten, waarvoor Cloudteq aan Afnemer uitdrukkelijk schriftelijk gemeld heeft dat er sprake is van levering inclusief licentierechten. Voor de overige applicatie software is Afnemer zelf verantwoordelijk voor het aangaan van de betreffende licentie en onderhoud overeenkomsten.
- 2.2. Indien uit gewijzigde omstandigheden voortvloeit dat de benodigde licentierechten niet worden geleverd, zet Cloudteq zich in voor het vinden van een redelijk alternatief.
- 2.3. Alle door Cloudteq bij de dienstverlening gebruikte software blijft eigendom of intellectueel eigendom van Cloudteq of diens toeleveranciers, ook indien Afnemer een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Cloudteq.

3. Prijzen en tarieven

- 3.1. Cloudteq past de prijzen van haar producten jaarlijks aan per 1 januari met een inflatiecorrectie. Leidraad voor de hoogte van deze correctie is de consumenten prijsindex, zoals deze wordt aangegeven door het CBS.
- 3.2. Afhankelijk van het maandbedrag wordt de dienstverlening per maand of per kwartaal vooruit

gefactureerd. Eventuele correcties worden nagefactureerd. Alle facturen worden geïncasseerd binnen 8 dagen na factuurdatum. Betaling zal plaatsvinden zonder verrekening en opschorting, uit welk hoofde dan ook, behoudens voor zover na arbitrage of rechterlijke uitspraak is vastgesteld dat één der partijen een verrekenbare tegenvordering of grond tot opschorting heeft.

- 3.3. De toegepaste datacommunicatie tussen Cloudteq en Afnemer is naar keuze en voor rekening van Afnemer. De kosten zijn niet bij de prijs- en tariefstelling inbegrepen. Wel inbegrepen zijn de kosten voor koppeling van het ASP-systeem van Cloudteq met het Internet.

- 3.4. Onderhoud dat om wat voor reden dan ook wordt verricht door Cloudteq aan hardware van Afnemer zelf, wordt op nacalculatie in rekening gebracht.

- 3.5. Versiebeheer, updates en applicatiebeheer van eigen brancheapplicaties van Afnemer vallen buiten de overeenkomst, en worden indien uitgevoerd door Cloudteq op nacalculatie in rekening gebracht.

4. Geheimhouding / Intellectueel eigendom

- 4.1. Partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie van elkaar geheim te houden en de verspreiding binnen de eigen organisatie zoveel mogelijk te beperken. Partijen zullen vertrouwelijke informatie van elkaar niet aan derden ter beschikking stellen of kenbaar maken, anders dan na schriftelijke toestemming van de andere partij, tenzij in deze voorwaarden anders is bepaald.

- 4.2. Alle IE-rechten op de op grond van de overeenkomst aan de Afnemer ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, zaken, bestanden, materialen en documentatie berusten uitsluitend bij Cloudteq of diens toeleveranciers.

- 4.3. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter danwel betreffende IE-rechten uit de software, bestanden of materialen te verwijderen of te wijzigen.

- 4.4. Het is Afnemer niet toegestaan om wijzigingen of toevoegingen aan te (laten) brengen of derden onderhoud of reparaties uit te laten voeren aan de software, bestanden of materialen die door Cloudteq geleverd zijn. Mocht aanpassing redelijkerwijs noodzakelijk en onvermijdelijk zijn dan dient Afnemer zich schriftelijk tot Cloudteq te wenden.

- 4.5. Afnemer vrijwaart Cloudteq voor alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met het gebruik door Afnemer van software van derden, inclusief enige handeling van Afnemer in strijd met de toepasselijke gebruiksvoorwaarden ten aanzien van de software van derden of een inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van de software van derden.

5. Aansprakelijkheid en vrijwaringen

- 5.1. Cloudteq is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van computer-, data- of telecomfaciliteiten, waaronder internet. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor haar eigen data en programmatuur, alsmede het gebruik daarvan.
- 5.2. Cloudteq is niet aansprakelijk voor gevolgen van hacking door derden of een (D) DOS-aanval, of anderszins uitval van functionaliteit en vormen van cybercrime.
- 5.3. Afnemer vrijwaart Cloudteq tegen alle schade en kosten, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van (vermeende) aanspraken van derden, incassokosten, wettelijke handelsrente, winstderving, verbeurde boetes en kosten van juridische bijstand, die Cloudteq lijdt of maakt ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door de Afnemer, enig handelen van de Afnemer in de uitvoering van de overeenkomst, of een onrechtmatige daad.
- 5.4. Iedere aansprakelijkheid van Cloudteq voor andere dan directe schade ("indirecte schade"), waaronder begrepen - doch niet beperkt tot - gevolgschade, verlies en/of beschadiging van data/gegevens, winstderving en omzetzijder, is uitgesloten.
- 5.5. Cloudteq kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor directe schade, waaronder uitsluitend wordt verstaan:
- redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Cloudteq te laten beantwoorden aan de overeenkomst;
 - redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de geleden schade in het kader van de overeenkomst;
 - redelijke kosten die zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de geleden directe schade.
- 5.6. Cloudteq is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door software en/of infrastructuur van Afnemer en/of derden.
- 5.7. De aansprakelijkheid van Cloudteq ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer haar onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de toerekenbare tekortkoming wordt gesteld, en Cloudteq ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen, behoudens in geval van een blijvende toerekenbare tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Cloudteq in staat is adequaat te reageren.
- 5.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Cloudteq meldt. Een eventuele actie, uit welke hoofde dan ook en al dan niet in rechte, dient te worden ingesteld binnen drie maanden na het desbetreffende voorval, of nadat Afnemer bekend had

kunnen zijn met het voorval.

- 5.9. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Cloudteq of diens leidinggevenden.
- 5.10. Aansprakelijkheid als gevolg van een overmachtsituatie is uitgesloten. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Cloudteq geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Cloudteq niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, inclusief overmacht van toeleveranciers van Cloudteq, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers ongeacht of die door Afnemer aan Cloudteq zijn voorgeschreven; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden ongeacht of het gebruik door de Afnemer aan Cloudteq is voorgeschreven; overheidsmaatregelen; elektriciteitsstoring; storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten; oorlog;staking in het bedrijf van Cloudteq of van derden; algemene vervoersproblemen; en de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 5.11. Cloudteq heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Cloudteq zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 5.12. Ingeval van overmacht is Cloudteq gerechtigd haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten.
- 5.13. Indien de overmachtsituatie langer dan 3 maanden duurt, heeft Afnemer het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat er op Cloudteq enige verplichting tot schadevergoeding rust.
- 5.14. De totale aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het maximale bedrag wat Cloudteq op haar toeleveranciers kan verhalen, of indien dit onredelijk is maximaal het bedrag gelijk aan 1 (één) keer de bruto jaaromzet hetgeen Cloudteq aan Afnemer in rekening brengt in het kader van de overeenkomst. De totale aansprakelijkheid zal echter nimmer meer zijn dan het bedrag dat de verzekeraar uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering aan Cloudteq uitkeert.

6. Duur van de overeenkomst

- 6.1. De overeenkomst voor levering van ASP diensten gaat in op het moment van ondertekening en wordt aangegaan voor een periode van 3 kalendermaanden, waarbij per maand met een geldige reden schriftelijk kan worden opgezegd. Daarna gaat de overeenkomst in voor minimaal 36 maanden (vanaf ingebruikname), tenzij anders op het bevestigingsformulier voor de ASP dienstverlening staat vermeld of tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Initiële migratie en/of (eenmalige) opstartkosten dienen betaald te worden ongeacht opzegging/beëindiging.
- 6.2. Na afloop van de in 6.1 genoemde aanvangsperiodes geldt dat de overeenkomst telkens stilzwijgend per 12 maanden wordt verlengd, tenzij één der partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming

van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor de ingang van de nieuwe termijn.

- 6.3. Gedurende het eerste gebruiksjaar nadat een account voor een gebruiker is aangemaakt, is het mogelijk, middels verzoeken om het aantal afgenomen applicaties voor die gebruiker te verminderen, zonder sanctie de verplichtingen in termen van drie maandelijks omzet te verlagen tot 80% van de in dat gebruiksjaar voor die gebruiker geldende hoogste drie-maandelijks factuurwaarde. Voor het tweede gebruiksjaar is dit 70% van de hoogste driemaandelijks factuurwaarde voor die gebruiker in dat jaar, voor zover dit niet te niet wordt gedaan door beëindiging van de overeenkomst conform 6.1 en 6.2. Mits er geen sprake is van beëindiging van de overeenkomst conform 6.1 en 6.2 geldt vanaf het derde en de daarop volgende gebruiksjaar dat het is toegestaan zonder sanctie te verlagen tot 60% van de hoogste drie maandelijks factuurwaarde voor die gebruiker in het betreffende jaar, dat de verlaging van de omzetwaarde wordt aangevraagd.

- 6.4. Bij uitoefening van de sanctie als benoemd in 6.3 geldt dat het bedrag dat meer verlaagd wordt dan volgens 6.3 is toegestaan, toch door Cloudteq aan Afnemer in rekening zal worden gebracht en als verplichting blijft rusten op de betreffende Afnemer zoals omschreven in deze voorwaarden gedurende het betreffende gebruiksjaar.

- 6.5. Cloudteq is niet gehouden aan de in dit hoofdstuk genoemde opzegtermijnen indien de wederpartij bij herhaling niet voldoet aan de in deze voorwaarden gestelde verplichtingen.

- 6.6. Partijen hebben de mogelijkheid de overeenkomst schriftelijk te ontbinden indien:

- Aan een der partijen, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend;
- Ten aanzien van één der partijen faillissement wordt uitgesproken;
- De onderneming van één der partijen anderszins wordt geliquideerd of beëindigd;
- Één der partijen betrokken is bij een fusie of overname.

Om de continuïteit van de dienstverlening na ontbinding/beëindiging te kunnen waarborgen bestaat er de mogelijkheid voor Afnemer in het geval van bijvoorbeeld faillissement, surseance, liquidatie, beëindiging, fusie of overnames van Cloudteq, (tijdelijk) rechtstreeks te contracteren met de leveringspartner, als bedoeld in artikel 12 van deze voorwaarden.

- 6.7. Na rechtsgeldige beëindiging van de overeenkomst van ASP-diensten zullen partijen tot een afrekening komen van de verschuldigde maar nog niet betaalde vergoedingen, zoals vastgelegd in die overeenkomst, met dien verstande dat de vergoedingen zullen worden berekend tot aan het einde van de kalendermaand waarin de overeenkomst rechtsgeldig is geëindigd.

7. Onderhoud en gebruik

- 7.1. Afnemer zal onmiddellijk na het optreden van een storing Cloudteq daarvan schriftelijk in kennis stellen.
- 7.2. Cloudteq levert telefonisch en via email advies, informatie en ondersteuning over het gebruik en het functioneren van de dienstverlening. De

ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens kantooruren als bedoeld in artikel 19.

- 7.3. Afnemer is gehouden het personeel van Cloudteq of door Cloudteq schriftelijk aangewezen geautoriseerde derde toegang te verschaffen indien Cloudteq dit wenselijk acht voor het opheffen of voorkomen van een storing.

- 7.4. Kosten die voortvloeien uit het oplossen van een storing bij het gebruik van de ASP diensten waarvan de oorzaak ligt in de ICT infrastructuur van Afnemer zijn voor rekening van Afnemer.

- 7.5. Alleen door Cloudteq schriftelijk geautoriseerde personen hebben de mogelijkheid om toegang tot de hardware en dienstverlening die betrokken is bij de ASP diensten te krijgen en wijzigingen hierin uit te voeren.

- 7.6. Problemen met de dienstverlening worden bij schriftelijk benoemde vaste contactpersonen gemeld.

- 7.7. Cloudteq is nooit gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data/gegevens van Afnemer of derden. Cloudteq is nimmer aansprakelijk voor het verlies of vermindering van deze data/ gegevens.

8. Service Level Agreement

- 8.1. Cloudteq staat garant voor een beschikbaarheid van de ASP diensten van 99,4%. Dit geldt uitsluitend voor zover het om het systeem zelf gaat binnen de grenzen van de serverfarm van Cloudteq en de bijbehorende inpassende bekabeling van de door Cloudteq gebruikte datacentra.

- 8.2. Bij het niet-behalen van deze overeengekomen beschikbaarheid, betaalt Cloudteq aan Afnemer één dag van het abonnement terug per uur, waarmee de vermelde beschikbaarheid wordt overschreden, met een totaal maximum van één kalendermaand. Terugbetaling zal plaatsvinden indien de totale beschikbaarheid is overschreden binnen hetzelfde kalenderjaar, waarbij enkel wordt gerekend in tijdseenheden van een volledig uur.

- 8.3. Downtime wordt berekend vanaf het begin dat Afnemer of Cloudteq melding maakt van de storing en loopt tot en met de hersteltijd. Een claim dient binnen 7 dagen nadat het herstel is voltooid te worden ingediend bij de ICT Service Desk.

- 8.4. Cloudteq zal alles, dat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt, in het werk stellen om ook buiten de door Cloudteq ingeschakelde datacentra betrouwbare dienstverlening te leveren. Cloudteq kan echter nimmer voor verstoringen van de diensten die buiten de invloedssfeer van Cloudteq liggen verantwoordelijk worden gesteld.

- 8.5. Evenmin kan Cloudteq verantwoordelijk gesteld worden voor verstoringen van de ASP diensten als gevolg van invloeden van buitenaf, die niet tot het beïnvloedbare domein behoren van Cloudteq of niet toegerekend kunnen worden aan haar directe medewerkers dan wel partners betrokken bij de dienstverlening, zoals beschreven in deze voorwaarden.

- 8.6. Voor gewenste ondersteuning voor het gebruik van de ASP diensten met uitzondering van inhoudelijke functionaliteit van geleverde applicatiesoftware staat

de Support Desk ter beschikking voor gebruikers gedurende de in deze voorwaarden gedefinieerde tijdvensters. Deze ondersteuning betreft het opstarten en afsluiten van de applicatiesoftware en de correcte werking van de relevante systeemsoftware omgeving ten behoeve van deze applicaties.

9. Versiebeheer

Cloudteq streeft immer naar continuïteit van de inzet van de gebruikte applicatie en systeemsoftware. Binnen dit kader worden voor de gebruikte software de meest actuele versies gebruikt, die door de leveranciers worden aanbevolen en ondersteund voor gebruik in de ASP-omgeving van Cloudteq. Het versiebeleid van de betreffende leveranciers is het uitgangspunt. Tevens wordt i.v.m. het oog op een ongestoord gebruik van de ingezette software door Cloudteq gekeken naar de optimale combinatie van alle gebruikte software componenten. Wijzigingen van de geëxploiteerde versies zullen altijd schriftelijk aan Afnemer gemeld worden.

10. Verantwoordelijkheden

Cloudteq zal zich naar beste kunnen inspannen de door haar overeengekomen diensten met zorg uit te voeren. Alle diensten van Cloudteq worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

Afnemer erkent dat Cloudteq niet instaat en/of kan staan voor de juiste werking van software en/of infrastructuur van Afnemer of derden.

10.1. Afnemer is verantwoordelijk voor:

- De randapparatuur van de eigen infrastructuur van de Afnemer;
- Verbinding met de serverfarm via deugdelijke IP verbinding (b.v. professionele ADSL/SDSL verbinding met het Internet);
- De inhoud van de eigen bestanden;
- Regelmatige controle van de resultaten van de dienstverlening en de gegenereerde gegevens;
- De inhoudelijke kennis van de applicaties;
- Het waarborgen dat de dienstverlening niet wordt gebruikt voor het plegen van strafbare feiten;
- De hardware en software (inclusief besturingssystemen) op de werkplek van Afnemer;
- De infrastructuur van het eigen interne netwerk;
- Een browser op het lokale systeem van de Afnemer;
- Het verplicht melden indien Cloudteq of Afnemer verdachte activiteiten op de systemen signaleert, Afnemer is verplicht hier binnen een werkdag onderzoek naar te doen.

10.2. Cloudteq is verantwoordelijk voor:

- Bereikbaarheid van dit ASP-systeem vanaf het Internet aan de datacenter kant;
- Beschikbaarheid van de applicaties en bestanden;
- Beveiliging, onderhoud, back-ups en versiebeheer zoals omschreven;
- De hardware binnen het ASP-systeem van Cloudteq;
- De integriteit, beveiliging en zorgvuldige opslag van login gegevens voor het beheer van de af te nemen diensten, ten behoeve van de continuïteitsafspraken;

- Het zorgen voor en contractueel opzetten van de continuïteitsafspraken;
- Het inschakelen van benodigde hulp/derden om aan haar verplichtingen te voldoen;
- De juiste installatie, montage en ingebruikneming van de benodigde soft- en hardware bij Afnemer.

11. Beveiliging

- 11.1. Het ASP systeem van Cloudteq is geplaatst in een omgeving waarin een toegangsbeveiliging op basis van zones is toegepast. De infrastructuur (computers, routers, lijnen, etc.) is dusdanig afgeschermd, dat onbevoegd aftappen, muteren en toevoegen van informatie zoveel mogelijk is uitgesloten. Uitsluitend geautoriseerde personen hebben zelfstandig toegang tot het ASP-systeem van Cloudteq. Personen kunnen enkel door Cloudteq schriftelijk geautoriseerd worden.

Zelfstandige fysieke toegang tot systeemruimten in ieder datacentrum wordt enkel verleend na het tonen van een geldig legitimatiebewijs. Racks waarbinnen zich gedeelde infrastructuur componenten bevinden zijn enkel toegankelijk voor geautoriseerd personeel of onder begeleiding daarvan. In de systeemruimten vindt camerabewaking plaats. Iedereen die de systeemruimten betreedt, gaat akkoord met de aanwezige beeldregistratie en daarop volgende archivering.

- 11.2. Omdat de best mogelijke beveiliging ontstaat door een goede samenwerking van Cloudteq en Afnemer, heeft Afnemer ook bepaalde verplichtingen omtrent beveiligingsmaatregelen.

Cloudteq verwacht dat:

- Afnemer intern een adequaat informatiebeveiligingsbeleid hanteert;
- Afnemer realiseert dat Cloudteq geen garanties af kan geven op informatieveiligheid en beschikbaarheid wanneer deze diensten buiten de beheeromgeving van Cloudteq vallen;
- Afnemer realiseert dat Afnemer een eigen verantwoordelijkheid heeft op de informatieveiligheid en beschikbaarheid voor zover deze door Afnemer zelf worden beheerd;
- Afnemer realiseert dat indien gedragingen van systemen van Afnemer overlast veroorzaken ten opzichte van andere afnemers, Cloudteq zich het recht behoudt om de impact hiervan met technische middelen te beperken.

12. Continuïteit

- 12.1. Alle systemen van de ASP diensten van Cloudteq worden ondersteund door een no-break installatie waarmee totale stroomonderbrekingen en fluctuaties uit het openbare net opgevangen worden. Tevens ondersteunt een noodstroom-faciliteit de continuïteit van de energievoorziening.

- 12.2. Cloudteq werkt actief samen met de leveringspartner en/of andere rechtspersonen om de continuïteit van de dienstverlening in geval van calamiteiten zoveel mogelijk te waarborgen.

- 12.3. Bij het wegvallen van de dienstverlening van

- Cloudteq aan Afemer door bijvoorbeeld faillissement, surseance, liquidatie, fusie/overname of beëindiging, heeft Afemer de mogelijkheid de overeenkomst onmiddellijk schriftelijk te beëindigen en (tijdelijk) rechtstreeks te contracteren met de leveringspartner van Cloudteq, zodat de continuïteit van de dienstverlening geen gevaar loopt. Deze mogelijkheid is schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst tussen Cloudteq en de leveringspartner.
- 12.4. Afemer geeft toestemming aan Cloudteq om de overdracht aan de leveringspartner als bedoeld in artikel 12.3. mogelijk te maken door alle benodigde informatie, tokens, autorisatie- en inloggegevens, alle overige bestanden en gegevens welke nodig zijn voor het goed uitvoeren van de aangeboden diensten te leveren aan de leveringspartner, zodat de leveringspartner de diensten (tijdelijk) kan voortzetten.
- 12.5. Cloudteq heeft tevens toestemming van Afemer al haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst, alle benodigde informatie, tokens, autorisatie- en inloggegevens, alle overige bestanden en gegevens welke nodig zijn voor het goed uitvoeren van de aangeboden diensten over te dragen aan een andere rechtspersoon mits deze rechtspersoon de verplichtingen van Cloudteq onverkort overneemt.
- 12.6. Alleen voor de licenties waarvoor Cloudteq aan Afemer uitdrukkelijk schriftelijk gemeld heeft dat er sprake is van levering van een dienst inclusief licentierechten spant Cloudteq zich in om de continuïteit te waarborgen. Voor de overige applicatie software is Afemer zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van de licenties.
- 13. Correctief en preventief onderhoud**
- Tijdens de periode dat de dienstverlening wordt afgenomen kan er correctief onderhoud noodzakelijk zijn op de ASP-omgeving, om de continuïteit te waarborgen. Mocht deze activiteit aan de orde zijn dan worden de afnemers hierover zo tijdig mogelijk schriftelijk geïnformeerd. Het streven is dit correctief Preventief onderhoud vindt buiten het onderhoud uit te voeren buiten het afgesproken dienstverleningsvenster gedefinieerde dienstverleningsvenster plaats.
- 14. Back-up**
- Voor het zekerstellen van de data wordt zeven (7) maal per week een back-up gemaakt. Via de ICT Supportdesk kan de Afemer schriftelijk een verzoek indienen voor het terugzetten van data. Deze data kan maximaal een week (7 dagen) oud zijn. Oudere data kan derhalve niet worden teruggezet, tenzij hierover door Cloudteq en de Afemer expliciete afspraken zijn gemaakt.
- 15. Integriteit**
- 15.1. De Afemer zijn userdata is alleen toegankelijk voor Afemer. Het is Afemer toegestaan om bepaalde files toegankelijk te maken voor overige gebruikers uit zijn eigen organisatie. Daartoe bestaan de z.g. "shared" directories.
- 15.2. Data kan echter wel door daartoe geautoriseerde systeembeheerders van Cloudteq t.b.v onderhoudswerkzaamheden benaderd worden. Deze bevoegdheden worden (tijdelijk) overgedragen aan de leveringspartner of een andere rechtspersoon, indien de continuïteitsbepalingen in werking treden als bedoeld in artikel 12.
- 15.3. Cloudteq garandeert dat met persoon- en bedrijfsgegevens van de Afemer vertrouwelijk wordt omgegaan. Deze gegevens zullen niet worden doorgegeven aan derden, tenzij Cloudteq hiertoe krachtens de wet, een rechterlijke uitspraak of deze voorwaarden verplicht is of wordt.
- 16. Toegangsbeveiliging**
- Elke gebruiker heeft zijn eigen unieke User-ID en bijbehorend password. Standaard wordt als User-ID het unieke mailadres (de z.g. "URL") gehanteerd, hetwelk binnen het systeem bekend is. Het password is alleen bekend bij de gebruiker zelf. Alleen de gebruiker en de daartoe geautoriseerde systeembeheerders van Cloudteq kunnen het password veranderen. Een password is uitsluitend voor individueel gebruik. De gebruiker is zelf verantwoordelijk om het toegekende, dan wel door hem of haar ingevoerde password geheim te houden.
- Elke koppeling tussen een gebruikersstation en het systeem is gevat in een ge-encrypte verbinding (128 bits minimaal). Een gebruikersstation moet met de juiste software zijn uitgerust teneinde een operationele verbinding met het systeem te kunnen opzetten.
- De toegang tot het ASP-systeem staat onder strak ingestelde controle middels een firewallsysteem. Daardoor kunnen alleen die toegangen worden gepasseerd en die activiteiten van buiten het systeem worden uitgevoerd, die door dit firewall-systeem zijn toegestaan.
- 17. Overige bepalingen**
- 17.1. Op overeenkomsten van Cloudteq is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2. De verplichtingen aangaande geheimhouding zoals vastgelegd in deze voorwaarden blijven voortbestaan ook nadat de overeenkomst van ASP-diensten rechtsgeldig is beëindigd.
- 17.3. Indien er een geschil tussen partijen ontstaat met betrekking tot of voortkomend uit de overeenkomst van ASP-diensten, zullen partijen in overleg treden teneinde tot een minnelijke regeling te komen. Indien partijen niet tot een minnelijke regeling kunnen komen, zal het geschil tussen partijen ter definitieve beslechting aan een de bevoegde rechter te Assen worden voorgelegd.

18. Dienstverleningsvenster

Applicaties	24 x 7
<u>Uitgezonderd de aangekondigde onderhoudsvensters</u>	

19. Openingstijden en telefonische bereikbaarheid van de SupportDesk van Cloudteq

Telefonisch	050 20 30 444	Op werkdagen (maandag t/m. vrijdag) van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen.
E-mail	support@cloudteq.nl	<u>24 uur per dag, behandeling tijdens openingstijden SupportDesk</u>

20. Reactie- en oplossingstijden

De maximale periode die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident bij Cloudteq en de eerste reactie vanuit Cloudteq richting gebruiker wordt 'reactietijd' genoemd. De maximale periode die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident bij Cloudteq en het oplossen van het incident door Cloudteq wordt 'oplossingstijd' of 'Call to-Fix' genoemd.

De oplossingstijden van de incidenten zijn mede afhankelijk van de impact en het moment van het incident en het moment van melding. Het niveau van de impact is in onderstaande tabel vastgelegd. Per niveau is de reactietijd en oplossingstijd aangegeven.

Cloudteq spant zich in ten volste in, minstens 80% van de incidenten binnen de door haar gestelde oplossingstijd op te lossen.

Niveau	Omschrijving incident	Reactietijd*	Oplossingstijd*	
			80%	20%
Hoog	De gehele organisatie heeft er last van	15 minuten	1 uur	6 uur
Midden	Een deel van de organisatie heeft er last van	30 minuten	2 uur	10 uur
Laag	Slechts één persoon heeft er last van	30 minuten	6 uur	16 uur
Cloudteq streeft er naar om binnen de norm van de gestelde oplossingstijd te blijven. Bij een verstoring van de dienstverlening stelt Cloudteq zich ten doel dat 80% van de incidenten binnen de gestelde oplossingstijd (zie kolom "80%") wordt opgelost en 20% zoals gemeld in de kolom "20%".				

*De tijd begint te lopen vanaf het moment van incidentmelding.

Voor niveau Midden en Laag geldt, dat er uitsluitend tijdens werkdagen, tussen 08:00 en 17:00 uur aan de oplossing wordt gewerkt. Dus de genoemde Oplossingstijden zijn begrepen alleen binnen de genoemde tijdsbegrenzungen en tijdens werkdagen. Bij niveau Hoog is dit niet zo, alleen zal er dan rekening gehouden moeten worden met mogelijke extra aanrijdtijd naar de Datacentra van Cloudteq. Met "organisatie" wordt bedoeld op de organisatie van de eindgebruiker

21. Vereisten lokale systemen

21.1. Hardware:

Systeem	Standaard PC of laptop., maar bij voorkeur een Thin Client
Memory	2 GB RAM
Diskcapaciteit	Minimaal 2 GB vrije harddisk ruimte
Verbindingen	ADSL / SDSL, Coax of Glasvezelverbinding met voldoende bandbreedte in verhouding met de gebruikers op deze locatie
Beeldscherm	Videokaart en scherm voor resolutie van minimaal 1024 x 768
Printers	<u>Bij voorkeur netwerkprinters met W2008 / W2012 Gecertificeerde drivers. Of Citrix universeel</u>

21.2. Software:

Operating Systeem	Windows XP, Vista, Windows 7 of Windows 8 Of op thin clients Windows XP, 7 of 8 embedded
Internet Browser	Internet Explorer 8 (of hoger) met 128 bits encryptie
ICA-client (CITRIX)	De meest recente ICA-client zoals door CITRIX is uitgegeven