

Bijzondere contractvoorwaarden (BVB) - Managed Service

aan de algemene voorwaarden van EnBITCon GmbH Status: 25

oktober 2021

1 Toepassingsgebied

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

2 Reikwijdte van de diensten

2.1 Tenzij anders overeengekomen in de offerte, levert EnBITCon de volgende diensten aan de klant gedurende de looptijd van het contract:

2.1.1 Tijdelijke levering van hardware / standaardsoftware / datacentercapaciteiten / clouddiensten (hierna gezamenlijk "infrastructuur");

2.1.2 Installatie/inbedrijfstelling van de infrastructuur, indien overeengekomen;

2.1.3 Indien van toepassing, monitoring en andere exploitatie-/ondersteuningsdiensten met betrekking tot de infrastructuur volgens het aanbod.

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

2.3 EnBITCon zal in het kader van de Managed Services steeds tijdens de in de offerte/prijslijst vermelde service-uren bedienings-/supportdiensten verrichten. Tenzij in de offerte anders is overeengekomen, heeft de afnemer geen recht op het verrichten van werkzaamheden door EnBITCon buiten de service-uren, ook niet in het kader van de installatie van updates. EnBITCon kan deze werkzaamheden buiten de service-uren naar eigen inzicht uitvoeren en daarvoor overeengekomen toeslagen in rekening brengen.

2.4 De volgens deze AV geleverde diensten - met uitzondering van het dienstgedeelte van de tijdelijke levering van de infrastructuur - zijn diensten, dat wil zeggen dat EnBITCon alleen de activiteit, maar niet het door de klant beoogde succes verschuldigd is, tenzij EnBITCon contractueel een bepaald succes heeft verzekerd.

2.5 In geval van dreigend gevaar, bijvoorbeeld in geval van een ernstig beveiligingslek met betrekking tot de infrastructuur en/of in geval van een virusaanval op de IT-systemen van de afnemer, is EnBITCon gerechtigd werkzaamheden te verrichten die noodzakelijk zijn om het gevaar af te wenden en deze werkzaamheden op basis van tijd en materiaal in rekening te brengen, zelfs zonder daartoe opdracht te hebben gekregen. EnBITCon zal de afnemer zo mogelijk vooraf over dergelijke maatregelen informeren.

2.6 EnBITCon heeft het recht diensten door derden als onderaannemers te laten verrichten.

2.7 Het ter beschikking stellen (d.w.z. zelf verzorgen) van standaard software / infrastructuur van derde aanbieders door Opdrachtgever is alleen toegestaan in verband met de Managed Services indien overeengekomen.

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

3 Voorbehoud van zelfbezorging

3.1 Voor zover EnBITCon clouddiensten / standaardsoftware van derde leveranciers betreft, is de

prestatieplicht van EnBITCon afhankelijk van tijdige en juiste zelflevering. Indien het in

Als er in deze gevallen sprake is van prestatiegebreken aan de kant van de derde aanbieder (bijvoorbeeld beperkingen in de beschikbaarheid), is EnBITCon niet aansprakelijk voor eventuele schade die de klant als gevolg daarvan lijdt.

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

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

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

4 Terbeschikkingstelling van infrastructuur

4.1 Tenzij in de offerte anders is overeengekomen, levert EnBITCon in het kader van de Managed Services alleen de respectieve infrastructuren en de internettoegang daartoe. De verbinding van de klant met het internet, het onderhoud van de netwerkverbinding alsmede de kwaliteit en de levering van de door de klant benodigde hardware en software maken geen deel uit van het contract.

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

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

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

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

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

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

5 Ondersteuning / Service Level Agreement

5.1 EnBITCon verleent ondersteuning voor de Managed Services. Tenzij in de offerte anders is overeengekomen, gelden de serviceverplichtingen uit hoofde van dit artikel.

5.2 Beschikbaarheidsvoorschriften

5.2.1 Onder downtime wordt verstaan de totale tijd in uren per jaar waarin de infrastructuur niet in staat is te reageren op interactieverzoeken van klanten en/of gebruikers, met uitzondering van downtime die het gevolg is van de in punt 3.1 genoemde oorzaken. De beschikbaarheid bepaalt het percentage van een jaar waarin de geleverde dienst zonder ongeplande onderbreking functioneert. Het jaar is een periode van 365 kalenderdagen of 8.760 uur gedurende welke de infrastructuur ter beschikking wordt gesteld. Het jaar begint op de dag waarop de infrastructuur ter beschikking wordt gesteld en eindigt 365 dagen later. De beschikbaarheid per jaar in procenten wordt als volgt berekend

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

5.2.2 De infrastructuur wordt geleverd met een beschikbaarheid van gemiddeld ten minste 99% per jaar.

5.2.3 De stilstandtijd wordt in de volgende omstandigheden uitgesloten van de berekening van de stilstandtijd volgens clausule 5.2.1:

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

5.3 Helpdesk

5.3.1 EnBITCon zal voor de ondersteuning van de Managed Services binnen de supporturen een helpdesk inrichten, die bemand zal zijn met professioneel gekwalificeerd en ervaren personeel. Alleen voor zover dit uitdrukkelijk is overeengekomen, is buiten de supporturen een telefonische bereikbaarheidsdienst beschikbaar. De supporttijden en -media worden in de offerte overeengekomen.

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

5.4 Onderdrukking van storingen

5.4.1 Fouten worden ingedeeld in de volgende foutklassen:

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

- Storingsklasse 4 omvat gebreken in de prestaties die het gebruik niet beperken. De beperking is zo gering dat de diensten in wezen tot nader order kunnen worden gebruikt en de werkresultaten bruikbaar zijn.

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

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

5.4.4 In geval van een fout zal EnBITCon de foutmelding van de klant binnen de supporttijden beantwoorden binnen de overeengekomen responstijd. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, bedraagt de responstijd voor foutmeldingen van foutklasse 1 een periode van vier (4) uur, voor foutklasse 2 een periode van acht (8) uur, voor foutklasse 3 een periode van een week en voor foutklasse 4 een periode van twee weken.

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

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

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

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

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

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

5.5 Omgaan met niet-naleving van dienstverleningsniveaus

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

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

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

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

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

6 Bijzondere verplichtingen van de klant

6.1 Indien EnBITCon contractueel de installatie van hardware op zich neemt, dient de afnemer op eigen kosten te zorgen voor de noodzakelijke stroom- en netwerkaansluitingen binnen het bereik van de gebruiksomgeving. Tenzij anders overeengekomen of bepaald in een door EnBITCon bij het sluiten van het contract overgelegde specificatie van de fabrikant, dient per onafhankelijke computerunit (bijvoorbeeld per server of werkstationcomputer) ten minste één conventionele eenfase wisselstroomaansluiting van 240 volt en één Ethernet-netwerkaansluiting te worden voorzien.

6.2 De klant zal zelfstandig zorgen voor een volledige back-up van zijn gegevensbestanden en up-to-date virusbescherming voordat EnBITCon begint met het instellen van hardware of het installeren van software.

6.3 De afnemer verleent EnBITCon op eigen kosten toegang tot de IT-systemen waarop EnBITCon haar diensten verleent. De noodzakelijke identifiers en wachtwoorden voor toegang met beheerdersrechten worden gereed gehouden en worden op verzoek van EnBITCon naar keuze van de afnemer ingevoerd of schriftelijk aan EnBITCon overhandigd. De afnemer verschafft EnBITCon toegang tot gegevensdragers en internet. Wachttijden van EnBITCon worden vergoed volgens de uitgaven.

6.4 De klant beschermt de gebruiks- en toegangsautorisaties voor de infrastructuur alsmede de aan hem of de gebruikers toegekende identificatie- en authenticatiewaarborgen tegen toegang door derden en geeft deze niet door aan onbevoegde gebruikers. Hij wijzigt de wachtwoorden regelmatig en beveiligt de toegang zoveel mogelijk door middel van multifactorauthenticatie. Aan de bovengenoemde verplichtingen wordt ook voldaan indien de klant een wachtwoord ontvangt dat dient om hem te identificeren tegenover EnBITCon bij het afleggen van verklaringen betreffende de contractuele relatie. Personen die het wachtwoord van de afnemer gebruiken bij het indienen van een dergelijke verklaring worden geacht door de afnemer te zijn gemachtigd tot het indienen van de desbetreffende verklaring op weerlegbare wijze jegens EnBITCon. Indien door toedoen van de afnemer derden gebruik maken van de diensten van EnBITCon door misbruik te maken van de wachtwoorden, is de afnemer jegens EnBITCon aansprakelijk.

6.5 De afnemer vrijwaart EnBITCon op eerste verzoek tegen alle aanspraken van derden die gebaseerd zijn op een onrechtmatig gebruik van de infrastructuur door de afnemer of die met toestemming van de afnemer zijn gemaakt of die met name voortvloeien uit gegevensbescherming, auteursrecht of andere juridische geschillen in verband met het gebruik van de standaardsoftware. Indien de klant erkent of moet erkennen dat een dergelijke inbreuk dreigt, is EnBITCon verplicht hiervan onmiddellijk op de hoogte te worden gesteld.

6.6 De klant verplicht de door hem gemachtigde gebruikers om van hun kant de voor het gebruik van de infrastructuur vermelde bepalingen, met name de punten 6.1 en 6.2, na te leven.

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

6.8 De klant zal onmiddellijk alle instructies, aanbevelingen enz. van EnBITCon opvolgen / uitvoeren.

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

6.10 De klant zal alleen gebruik maken van de diensten van EnBITCon voor zover dat nodig is voor een goede bedrijfsvoering. Overmatig gebruik van de diensten en capaciteiten van

EnBITCon, zal de klant vermijden de IT-systemen van EnBITCon te verstoren en de veiligheid van het netwerk van EnBITCon te verzekeren.

6.11 Indien een afnemer de veiligheid, integriteit of beschikbaarheid van clouddiensten van EnBITCon in gevaar brengt of indien een dergelijk vermoeden bij EnBITCon ontstaat op grond van objectieve aanwijzingen dat ernstige verstoringen van clouddiensten zullen optreden, kan EnBITCon de toegang tijdelijk blokkeren of beperken. De tijden van blokkering of beperking worden bij de berekening van de downtime buiten beschouwing gelaten. Deze bepaling is ook van toepassing op zogenaamde "Denial of Service" aanvallen (hierna "**DoS-aanvallen**") uitgevoerd door de klant via Clouddiensten. Hetzelfde geldt indien de dreiging via het systeem van de klant ontstaat zonder dat de klant hiervoor verantwoordelijk is. Verduidelijkt wordt dat deze bepaling ook van toepassing is op DoS-aanvallen waarvoor de IT-systemen van de klant door derden worden gebruikt.

6.12 Als de cloud diensten van EnBITCon worden gebruikt door de klant voor illegale doeleinden (het verzenden van spam e-mails, online diensten voor het verstrekken van illegale inhoud, enz.

7 Gebruiksrechten op clouddiensten / standaardsoftware

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

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

8 Prijzen en betalingsvoorwaarden

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

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

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

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

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

8.6 EnBITCon mag de maandelijkse prijzen voor terugkerende diensten in doorlopende verplichtingen zonder toestemming van de klant met maximaal 10% per jaar naar eigen redelijk inzicht verhogen met ingang van de toekomst, maar voor het eerst niet eerder dan vier (4) maanden na het begin van de looptijd van het contract. De prijsverhoging voor deelprestaties is slechts mogelijk indien deze reeds voor ten minste vier (4) maanden zijn overeengekomen. De prijsverhoging geschiedt alleen ter dekking van gestegen kosten. De klant is verantwoordelijk voor het bewijs dat de prijsverhoging door EnBITCon niet voor dit doel is gemaakt.

8.7 Indien de klant een consument is, kan hij de lopende overeenkomst binnen twee (2) weken na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van de prijsverhoging opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden tot het einde van de maand in geval van een prijsverhoging overeenkomstig artikel 8.6. In dit geval wordt de vorige vergoeding in rekening gebracht tot het einde van het contract, d.w.z. dat de verhoging niet van kracht wordt. De instemming van de klant wordt echter geacht te zijn gegeven indien de klant niet binnen deze termijn opzegt. Dit veronderstelt dat wij de klant bij de opzegging op de gevolgen hebben gewezen.

9 Garantie op materiaalfouten

9.1 In geval van defecten aan de infrastructuur zal EnBITCon het contractuele gebruik verzekeren door de infrastructuur te updaten zodra en voor zover EnBITCon daartoe in staat is. Een door EnBITCon aan de afnemer ter beschikking gestelde redelijke mogelijkheid tot omzeiling van het defect met betrekking tot de infrastructuur ("**workaround**") wordt eveneens geacht het gebruik in overeenstemming met de overeenkomst te vormen, mits een onbeduidend defect blijft bestaan na het in aanmerking nemen van de workaround.

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

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

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

10 Garantie voor eigendomsgebreken

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

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

10.3 De afnemer heeft geen aanspraken op grond van eigendomsgebreken indien de geleverde infrastructuur na aanvaarding door de afnemer of derden is gewijzigd, tenzij de afnemer bewijst dat de inbreuk op rechten geen gevolg is van de wijzigingen. De afnemer heeft evenmin aanspraken in geval van inbreuk op rechten als gevolg van een combinatie van de infrastructuur met dergelijke diensten of producten van derden die in dit opzicht geen onderaannemers van EnBITCon zijn.

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

11 Verantwoordelijkheid voor inhoud / etikettering / persoonsgegevens

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

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

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

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

12 Gegevensbeveiliging

Voor zover EnBITCon clouddiensten levert in de vorm van eigen infrastructures in het kader van Managed Services, zijn de volgende voorschriften inzake gegevensbeveiliging van toepassing:

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

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

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

12.4 Na beëindiging van het contract - om welke reden dan ook - zal EnBITCon de opgeslagen gegevens in

het belang van de klant nog één (1) maand bewaren ("**grace period**"), zodat de klant de mogelijkheid heeft om

overdracht van de gegevens naar een ander systeem. Na afloop van deze respijtperiode worden de gegevens automatisch verwijderd. EnBITCon zal hier specifiek op wijzen bij beëindiging van het contract.

12.5 EnBITCon wijst de afnemer er uitdrukkelijk op dat volgens de huidige stand van de techniek de vertrouwelijkheid niet volledig kan worden gegarandeerd voor gegevensoverdracht in open netwerken zoals het internet. De klant is zich ervan bewust dat EnBITCon te allen tijde toegang kan krijgen tot de inhoud van de Clouddiensten en, onder bepaalde omstandigheden, tot andere gegevens die daar zijn opgeslagen. EnBITCon verplicht zich hiertoe echter alleen indien de klant EnBITCon hiertoe schriftelijk verzoekt en indien dit noodzakelijk is om de technische werking van de Clouddiensten te waarborgen. De voorschriften inzake gegevensbescherming worden in ieder geval door EnBITCon in acht genomen. Echter, voor zover andere gebruikers van het internet technisch in staat zijn om zonder toestemming de netwerkbeveiliging te verstoren, toegang te krijgen tot gegevens van de klant en het berichtenverkeer te controleren, valt dit buiten de verantwoordelijkheid van EnBITCon.

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

13 Duur en beëindiging

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

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

14 Terugkeer van de hardware

14.1 Na het einde van het contract, zal de klant de hardware in al zijn onderdelen teruggeven aan EnBITCon in een staat die overeenkomt met het contractuele gebruik. De gegevensinventaris van de klant zal volledig worden gewist of vernietigd. De klant is verplicht de volledige teruggave en verwijdering op verzoek schriftelijk aan EnBITCon te bevestigen.

14.2 Bij teruggave van de hardware stellen de partijen een protocol op waarin bestaande schade en gebreken van de hardware worden vastgelegd. De klant vergoedt de kosten van herstel in geval van schade of gebreken waarvoor hij verantwoordelijk is.

14.3 De klant zorgt voor de demontage en het retourtransport van de hardware. De klant draagt de kosten voor de demontage, de verpakking en het retourtransport van de hardware. De klant verzekert de hardware op eigen kosten tegen verlies, vernietiging en beschadiging tijdens het transport.