

# Algemene voorwaarden 24x7 ICT

<b>1</b>	<b>Definities</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Toepasselijkheid voorwaarden</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Dienstverlening: All-in ICT beheer</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Extra diensten</b> .....	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Garanties en SLA</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Standaarden ICT-omgeving</b> .....	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>Overmacht</b> .....	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Buiten gebruikstelling</b> .....	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Contractduur en opzegging</b> .....	<b>4</b>
<b>10</b>	<b>Betaling</b> .....	<b>4</b>
<b>11</b>	<b>Aansprakelijkheid</b> .....	<b>5</b>
<b>12</b>	<b>Toepasselijk recht en geschillen</b> .....	<b>5</b>
<b>13</b>	<b>Verwerkersovereenkomst</b> .....	<b>5</b>

## 1 Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt:

- **Hoofddienst:** All-in ICT beheer
- **Extra diensten:** Online werkplekken, 3CX VoIP en Managed servers
- **Ingekochte diensten:** Dit omvat producten of diensten aangekocht door 24x7 ICT bij derden ten behoeve van de Opdrachtgever, zoals softwarelicenties of internetverbindingen. De voorwaarden, garanties en kwaliteit zijn gebaseerd op de overeenkomsten tussen 24x7 ICT en de derde partijen. Deze diensten kunnen een langere contracttermijn hebben.
- **Ondersteuning:** de in 3.2 tot en met 3.6 genoemde services (support, monitoring, beheer, back-ups, beveiliging)
- **SLA:** Service Level Agreement; het document waarin prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen van de door 24x7 ICT te leveren diensten nader staan beschreven.
- **24x7 ICT:** 24x7 ICT is een handelsnaam van 24x7 Hosting B.V., gevestigd aan de Sint Victorstraat 54a (2741 JR) te Waddinxveen. Deze besloten vennootschap is ingeschreven bij de KvK onder nummer: 66180759.

## 2 Toepasselijkheid voorwaarden

- 2.1 De meest recente versie van deze voorwaarden zijn van toepassing op alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen, waaronder iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen 24x7 ICT en een wederpartij (hierna: Opdrachtgever), voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Alle personen die door 24x7 ICT bij de uitvoering van enige opdracht van de Opdrachtgever zijn ingeschakeld of betrokken (waaronder ingeschakelde derde en medewerkers van 24x7 ICT) kunnen op de bedingen in deze algemene voorwaarden een beroep doen.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. 24x7 ICT en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.5 Indien 24x7 ICT niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat 24x7 ICT in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 2.6 24x7 ICT is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Opdrachtgever wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard, indien niet binnen veertien dagen na de mededeling van 24x7 ICT dat wijziging zal plaatsvinden, een schriftelijk protest daartegen wordt ontvangen.

### 3 Dienstverlening: All-in ICT beheer

- 3.1 De hoofddienst (All-in ICT beheer) wordt geleverd tegen een vast bedrag per maand en omvat het volgende:
- 3.2 **Support:** De helpdesk van 24x7 ICT is onbepaald inbegrepen, ook als wij op locatie moeten komen. Support omvat het oplossen van storingen in de ICT-omgeving die eerder functioneel zijn geleverd door 24x7 ICT. 24x7 ICT kan remote systemen van Opdrachtgever overnemen voor Ondersteuning en beheer. Opdrachtgever geeft hiervoor bij deze toestemming.
- 3.3 **Monitoring:** 24x7 ICT voert monitoring uit op alle servers, werkplekken en netwerken van de Opdrachtgever. Het systeem van 24x7 ICT controleert automatisch diverse kritische punten en maakt meldingen wanneer er waarschuwingen of problemen worden gedetecteerd. De Opdrachtgever stemt ermee in dat 24x7 ICT software gebruikt om de ICT-omgeving van Opdrachtgever te monitoren, patchen, beveiligen, inventariseren en automatiseren.
- 3.4 **Beheer:** 24x7 ICT verzorgt standaard- en kleine wijzigingen, zoals het resetten van wachtwoorden, het aanpassen van rechten en het aanmaken of afmelden van gebruikers. Daarnaast rekenen wij geen uren voor de levering en installatie van computers, laptops, en netwerkapparatuur die bij 24x7 ICT zijn aangeschaft. Alle benodigde beheer software en licenties, zoals back-up software, ticket systeem, documentatie software, wachtwoordbeheer en monitoring software zijn inbegrepen in de dienstverlening van 24x7 ICT.
- 3.5 **Back-ups:** 24x7 ICT maakt dagelijks zowel online als lokale back-ups van alle beheerde servers, online werkplekken, 3CX VoIP centrales, managed servers, firewalls en Office 365-omgevingen. Voor Office 365 worden alle mailboxen (inclusief de gedeelde), SharePoint-sites en OneDrive-data in de dagelijkse back-ups opgenomen. Voor de fysieke servers van Opdrachtgever zelf worden eveneens dagelijks lokale en online back-ups gemaakt van alle aanwezige virtuele beheerde servers op deze fysieke server(s). Bij een fysieke server dient de Opdrachtgever bij 24x7 ICT eenmalig een back-up NAS (hardware) aan te schaffen voor de lokale back-ups.
- 3.6 **Beveiliging:** 24x7 ICT voert regelmatig updates en patches uit met behulp van beheer software en implementeert encryptie op compatibele laptops. 24x7 ICT hanteert eigen standaarden en best practices die wij actief controleren middels onze monitoring. Bij een melding, zoals een anti-virus waarschuwing, ontvangt 24x7 ICT direct een ticket in het systeem om verder op te volgen.
- 3.7 **Berekening:** De hoogte van de factuur voor de dienst all-in ICT beheer wordt gebaseerd op het aantal gebruikers en het aantal (virtuele-) servers van de Opdrachtgever. Gebruikers worden opgehaald uit "(Azure) Active Directory", exclusief beheer of mailbox-only gebruikers. De (virtuele-) servers worden gerekend wanneer deze voorzien zijn van de beheer software van 24x7 ICT en/of meegenomen worden in de back-ups.
- 3.8 **Niet inbegrepen:** Bij het All-in ICT beheer zijn de volgende zaken niet standaard inbegrepen:
- Installatie, updates of Ondersteuning (ook door derden) van Opdrachtgever-specifieke software (bijv. CRM/ERP)
  - Het uitvoeren van wijzigingen en projecten, behalve de wijzigingen die benoemd zijn in artikel 3.4 Beheer
  - Ondersteuning bij wijzigingen of projecten die de Opdrachtgever zelf uitvoert
  - Hardware storingen buiten garantie en daaruit voortvloeiende gevolgen (zowel onderdelen als manuren)
  - Ondersteuning op onderdelen of diensten die niet bij 24x7 ICT zijn afgenomen
  - Het opmaken en verstrekken van documentatie
  - Eenmalige aanschaf van door 24x7 ICT ondersteunde hardware
- Niet inbegrepen werkzaamheden worden achteraf in rekening gebracht tegen een tarief van €90,- excl. BTW per uur.

### 4 Extra diensten

- 4.1 24x7 ICT levert de hierna beschreven Extra diensten. De Extra diensten kunnen alleen samen met de Hoofddienst worden afgenomen.
- 4.2 **Online werkplekken:** Dit is een technologische oplossing waarmee gebruikers van bedrijven toegang hebben tot een complete, online werkomgeving. Gebruikers verlaten de lokale werkplek door in te loggen op de online werkplek, waardoor ze zonder verdere installaties toegang hebben tot alle bedrijfsapplicaties, data en mail. Deze omgeving is centraal te beheren en te beveiligen. 24x7 ICT levert dus een dedicated/privé virtuele serveromgeving voor elke klant. Deze bestaat uit een firewall met een eigen netwerk waarin zich minstens één Active Directory server en één Terminal Server bevinden. Per gebruiker is er sprake van de volgende hard- en software: 1 CPU core, 4 GB RAM, 10 GB gebruikersopslag, 50 GB gedeelde opslag, Windows Server gebruikerslicentie, Remote Desktop licentie. Daarnaast zijn ook de kosten voor het datacenter inbegrepen (dataverkeer, noodstroom, koeling, stroomverbruik, fysieke beveiliging e.d.). Omdat het een dedicated omgeving is, kunnen er allerlei zaken op verzoek worden toegevoegd, zoals applicaties en extra servers. De omgeving schaal automatisch mee op basis van het aantal gebruikers. Online werkplekken worden gekoppeld en meegenomen in de Ondersteuning van het All-in ICT beheer per gebruiker. Deze dienst wordt berekend per All-in ICT beheer gebruiker.
- 4.3 **Managed servers:** Dit zijn virtuele servers die op basis van de specificaties worden afgenomen bij 24x7 ICT. Deze servers kunnen worden ingezet voor de installaties van bedrijfssoftware, databases en/of overige wensen. Managed servers worden berekend per component op basis van het aantal CPU cores, aantal GB RAM geheugen en het aantal GB opslag in blokken van 50GB. Managed servers zijn inclusief all-in serverbeheer en worden meegenomen in de Ondersteuning van het All-in ICT beheer.
- 4.4 **3CX VoIP:** Een online telefoniecentrale met uitgebreide integraties voor op de computer en smartphone. 24x7 ICT zorgt voor een virtuele server in het datacenter waar 3CX is geïnstalleerd. De vereiste hardware en het aantal gelijktijdige gesprekskanalen schaal automatisch mee met het aantal 3CX gebruikers. Deze dienst wordt per gebruiker berekend die aanwezig is in de 3CX centrale en wordt meegenomen in de Ondersteuning van het All-in ICT beheer.

## 5 Garanties en SLA

- 5.1 Op alle nieuwe hardware die 24x7 ICT levert is 2 jaar garantie van toepassing, tenzij anders overeengekomen op de offerte of factuur. Ook de uren voor onderzoek, herstel en garantieafhandeling valt onder de garantie van 24x7 ICT. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit oneigenlijk gebruik daarvan, waterschade, onjuiste opslag, onderhoud daaraan door de Opdrachtgever en/of derden, of indien daaraan wijzigingen of modificaties zijn aangebracht.
- 5.2 Garantie voor door 24x7 ICT betrokken en ingekochte diensten strekt nimmer verder dan de garantie welke aan 24x7 ICT in dit kader is verstrekt. De betreffende garantiebepalingen kunnen bij 24x7 ICT worden opgevraagd.
- 5.3 Meldingen worden bekendgemaakt bij 24x7 ICT middels een mail aan [support@24x7.nl](mailto:support@24x7.nl) (lagere prioriteit en wijzigingen) of door te bellen naar het hoofdnummer: 0182-744244 (hogere prioriteit). Buiten kantooruren kan er alleen gebeld worden op het hoofdnummer, waarna er een optie gekozen kan worden om doorgeschakeld te worden naar de waakdienst.
- 5.4 24x7 ICT hanteert 4 prioriteiten met hun eigen reactietijd en oplostijd:
- | PRIORITEIT: | IMPACT:                              | BEREIKBAAR | REACTIETIJD | OPLOSTIJD   | COMPENSATIE                  |
|-------------|--------------------------------------|------------|-------------|-------------|------------------------------|
| GEEN        | Wijziging, project of algemene vraag | 8x5        | 4 werkuren  | Geen        | Geen                         |
| LAAG        | Enkele processen/gebruikers          | 24x7       | 4 werkuren  | 5 werkdagen | 1/30 <sup>e</sup> per 24 uur |
| MIDDEL      | Kritische processen/5+ gebruikers    | 24x7       | 4 uur       | 24 uur      | 1/30 <sup>e</sup> per 4 uur  |
| HOOG        | Gehele ICT omgeving/alle gebruikers  | 24x7       | 2 uur       | 12 uur      | 1/30 <sup>e</sup> per 2 uur  |
- 5.5 Voor meldingen buiten kantooruren wordt er een vaste toeslag berekend van €90,- excl. BTW per melding, tenzij het een algemene storing betreft over meerdere klanten.
- 5.6 24x7 ICT levert een uptime garantie op jaarbasis van 99,8% (~17,5 uur downtime) per dienst. Dit betreft alle door 24x7 ICT geleverde website hosting, online werkplekken, 3CX VOIP en managed servers. Gepland onderhoud telt niet mee in de uptime berekening.
- 5.7 Herstel van corrupte, verloren gegane gegevens of dataconversie valt niet onder de garantie of enige onderhoudsverplichting wanneer deze niet opgeslagen zijn op systemen die meegenomen zijn in de back-ups van 24x7 ICT (beheerde servers en Office 365). Evenmin garandeert 24x7 ICT BV dat het geleverde niet gehackt kan worden of niet met een virus besmet kan raken of niet geraakt kan worden door een ander van buiten komend onheil.
- 5.8 Bij het niet halen van de SLA ontvangt de Opdrachtgever een compensatie van 1/30<sup>e</sup> van de maandelijkse kosten voor die specifieke dienst volgens de overschreden uren compensatie in de tabel van artikel 5.4. Deze vergoeding komt in de plaats van eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever zou kunnen vorderen voor de niet-nakoming. Uit te betalen vergoedingen zullen nimmer het totaalbedrag van het maandbedrag voor de dienst overschrijden. SLA tijden worden gepauzeerd wanneer 24x7 ICT wacht op de Opdrachtgever of wanneer er in overleg een afspraak is gemaakt om de storing later op te pakken.

## 6 Standaarden ICT-omgeving

- 6.1 24x7 ICT hanteert standaarden waaraan de ICT-omgeving van de Opdrachtgever dient te voldoen. Deze zijn:
- Op alle beheerde werkplekken en servers staat de beheer software van 24x7 ICT
  - Op alle beheerde werkplekken staat de door 24x7 ICT voorgeschreven antivirus en firewall ingeschakeld
  - Automatische Microsoft updates worden ingeschakeld, inclusief een automatische herstart indien dit nodig is
  - Gebruikers krijgen beperkte rechten op de ICT omgeving, en enkel volledige rechten op de lokale werkplek
  - Gebruikers worden zoveel mogelijk voorzien van 2FA authenticatie, zeker bij gebruikers met toegang tot gevoelige data of verhoogde rechten.
  - Admin rechten worden beperkt tot specifieke servers of onderdelen, zoals admin rechten tot de applicatieserver
  - 24x7 ICT is de enige gebruiker in de omgeving met alle rechten zoals Domain admin en Global admin
  - Hardware dient vervangen te worden na 5 jaar en/of wanneer deze end-of-life is
  - Verouderde software die end-of-life of end-of-support is dient vervangen te worden, hier worden geen updates meer voor uitgebracht
  - De fysieke server, backup NAS, netwerkkapapparaat en firewall van de Opdrachtgever moeten overeenkomen met de producten en software die 24x7 ICT zelf levert
  - Indien de Opdrachtgever een lokale fysieke server heeft, dient er een geschikte backup NAS aanwezig te zijn
  - De lokale backup routine is minimaal dagelijks met een retentie van 30 dagen, daarna maandelijks voor 6 maanden
  - Microsoft licenties worden door Opdrachtgever bij 24x7 ICT afgenomen. Opdrachtgever laat zich ook adviseren over de juiste manier van licenties afnemen. Opdrachtgever vrijwaart 24x7 ICT voor alle kosten - boetes en schades van 24x7 ICT daaronder begrepen - die het gevolg zijn van het feit dat de Opdrachtgever geen of geen geldige licentie heeft.
- 6.2 Indien de ICT-omgeving van de Opdrachtgever afwijkt van de standaarden van 24x7 ICT, gedeeld ICT-beheer daaronder begrepen, dan worden er aanvullende afspraken gemaakt. Als deze afspraken ontbreken dan geldt dat indien de ICT-omgeving afwijkt van de door 24x7 ICT BV gehanteerde standaarden, iedere vorm van garantie en aansprakelijkheid voor die punten van de dienstverlening (en de dienstverlening die daarvan afhankelijk is) komt te vervallen. In dat geval kan 24x7 ICT niet instaan voor de beveiliging, beschikbaarheid en bereikbaarheid van de ICT-omgeving of de ondersteuning daaraan (en tijdig herstel daarvan) en de integriteit van de back-up, voor zover dit op enige wijze verband houdt met de afwijking van de standaarden van 24x7 ICT. Ondersteuning in verband met, of als gevolg van, afwijkingen van de door 24x7 ICT gehanteerde standaarden, valt niet standaard binnen de geleverde diensten. De door 24x7 ICT in dit kader voor Opdrachtgever verrichte werkzaamheden worden in rekening gebracht tegen een tarief van €90,- excl. BTW per uur.

## 7 Overmacht

- 7.1 24x7 ICT is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht of een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 7.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop 24x7 ICT geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor 24x7 ICT niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend extreme regenval of temperaturen) en werkstakingen in het bedrijf van 24x7 ICT of van derden daaronder begrepen.
- 7.3 24x7 ICT heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat 24x7 ICT haar verbintenis had moeten nakomen.

## 8 Buiten gebruikstelling

- 8.1 24x7 ICT kan een dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud.
- 8.2 24x7 ICT zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan de Opdrachtgever.
- 8.3 24x7 ICT kan daarnaast een dienst geheel of gedeeltelijk direct buiten gebruik stellen indien het redelijk vermoeden bestaat dat er sprake is van onzorgvuldig, excessief of oneigenlijk gebruik, ongeautoriseerde of verdachte activiteiten, pogingen om 24x7 ICT buiten te sluiten, overtreding van (gebruikers- of licentie) voorwaarden van 24x7 ICT of haar toeleveranciers, of in de in artikel 8.4 genoemde gevallen.
- 8.4 Het is Opdrachtgever in ieder geval verboden handelingen en/of gedragingen te ontplooiën die in strijd zijn met toepasselijke wet- of regelgeving of de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet. Hieronder vallen in ieder geval: spamming, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van derden, seksuele of andere vormen van intimidatie of lastigvallen van personen, haatzaaien, E-mail bombing, hacken en deelnemen aan distributed denial of service attacks, danwel hiermee gelijk te stellen handelingen.
- 8.5 Indien 24x7 ICT op grond van een wettelijke verplichting, verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie werkzaamheden verricht met betrekking tot de Opdrachtgever, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 8.6 De Opdrachtgever blijft gedurende de buitengebruikstelling de overeengekomen vergoedingen verschuldigd.

## 9 Contractduur en opzegging

- 9.1 De overeenkomst voor de Hoofddienst en Extra Diensten worden aangegaan voor onbepaalde tijd en kan door 24x7 ICT en de Opdrachtgever worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand (alleen per eerste van de maand), tenzij anders overeengekomen.
- 9.2 Voor Ingekochte diensten gelden afwijkende contractduur en opzegtermijnen, die op de factuur staan. Als deze niet zijn vermeld, dan is er sprake van een jaarcontract dat met een opzegtermijn van één maand (alleen per eerste van de maand), kan worden opgezegd. Zonder juiste opzegging wordt deze overeenkomst steeds met een jaar verlengd.
- 9.3 Opzegging van de Hoofddienst betekent automatisch ook opzegging van alle Extra diensten tegen dezelfde datum. Opzegging van de Hoofddienst betekent automatisch ook opzegging van alle Ingekochte diensten, tegen de voor die betreffende dienst geldende eerste opzegdatum. De resterende maandtermijnen voor de Ingekochte diensten worden per einddatum van de Hoofddienst ineens opeisbaar, en aan Opdrachtgever voor de resterende looptijd ineens gefactureerd.
- 9.4 Opzeggingen en wijzigingen door de Opdrachtgever kunnen alleen per e-mail naar support@24x7.nl. Bij gebrek aan juiste opzegging worden diensten automatisch verlengd.
- 9.5 24x7 ICT is gerechtigd eenzijdig prijsverhogingen door te voeren. Indien van dit recht gebruik wordt gemaakt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 9.6 Indien de overeenkomst door één van partijen wordt ontbonden zijn de vorderingen van 24x7 ICT op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de overeenkomst door één van partijen wordt ontbonden, is 24x7 ICT op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 9.7 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het 24x7 ICT vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van 24x7 ICT op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

## 10 Betaling

- 10.1 Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door 24x7 ICT aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door 24x7 ICT aangegeven. 24x7 ICT is gerechtigd om periodiek te factureren.
- 10.2 Als de Opdrachtgever het niet eens is met een factuurregel/aantal, schort dit de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever moet bezwaren tegen een factuurregel aan 24x7 ICT melden door te reageren op de factuurmail.
- 10.3 De eigendom van door 24x7 ICT geleverde hardware en software blijft bij 24x7 ICT totdat de Opdrachtgever de volledige prijs heeft betaald. Pas na volledige betaling wordt het eigendom van de geleverde goederen overgedragen aan de Opdrachtgever.
- 10.4 Bij onvolledige betaling na 45 dagen vanaf de factuurdatum mag 24x7 ICT de dienstverlening pauzeren of beëindigen. 24x7 ICT is niet aansprakelijk voor directe, indirecte, incidentele, bijzondere, gevolg- of voorbeeldschade (inclusief, maar niet beperkt tot, gederfde winst, inkomstenderving of verlies van zakelijke informatie) die voortvloeit uit de pauze of beëindiging van de dienstverlening.

## 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Indien 24x7 ICT aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 11.2 De aansprakelijkheid van 24x7 ICT, haar bestuurders alsmede van hun werknemers en anderen betrokken bij opdrachten, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van 24x7 ICT wordt uitbetaald. Op verzoek wordt een afschrift van de polis aan de Opdrachtgever toegezonden.
- 11.3 Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens genoemde verzekering mocht plaatsvinden, is de aansprakelijkheid in haar totaliteit beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans totdat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, doch nimmer meer dan een bedrag van €10.000,- (zegge: tien duizend euro).
- 11.4 24x7 ICT is alleen aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals verloren winst, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie, claims van klanten, data verlies, en andere indirecte schade is uitgesloten.
- 11.5 24x7 ICT is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat 24x7 ICT is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 11.6 Bovenstaande beperkingen gelden niet bij schade door opzettelijk of ernstig nalatig handelen van 24x7 ICT.
- 11.7 Claims voor schadevergoeding vervallen als ze niet binnen een jaar na kennisname bij de bevoegde rechter worden ingediend.
- 11.8 24x7 ICT heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van Opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. 24x7 ICT BV is niet aansprakelijk voor tekortkoming van ingeschakelde derden, behoudens opzet of grove schuld van 24x7 ICT BV. Indien ingeschakelde derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van een opdracht van de Opdrachtgever willen beperken, bedingt 24x7 ICT BV bij deze dat elke opdracht van de Opdrachtgever de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Opdrachtgever te aanvaarden.

## 12 Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 Het Nederlands recht is van toepassing op alle overeenkomsten waarbij 24x7 ICT betrokken is, ongeacht waar deze uitgevoerd worden of waar de betrokken partijen gevestigd zijn. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- 12.2 Voordat een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, zullen partijen hun uiterste best doen om het geschil onderling op te lossen.

## 13 Verwerkerovereenkomst

- 13.1 **Doeleinden van verwerking:** 24x7 ICT verbindt zich onder deze algemene voorwaarden, in opdracht van Opdrachtgever, persoonsgegevens te verwerken. De persoonsgegevens die door 24x7 ICT worden verwerkt bevatten alle opgeslagen persoonsgegevens die Opdrachtgever op de systemen heeft staan welke door 24x7 ICT beheerd of geleverd worden. 24x7 ICT heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. 24x7 ICT neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens. Opdrachtgever vrijwaart 24x7 ICT tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de meldingsplicht en/of registerplicht door Opdrachtgever.
- 13.2 **Verplichtingen 24x7 ICT:** 24x7 ICT zal zorgen voor de naleving van de AVG bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 13.3 **Doorgifte van persoonsgegevens:** 24x7 ICT mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, mits deze een passend beschermingsniveau waarborgen.
- 13.4 **Verdeling van verantwoordelijkheid:** 24x7 ICT is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor overige verwerkingen.
- 13.5 **Inschakelen van derden of onderaannemers:** Opdrachtgever geeft 24x7 ICT toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van een derde met inachtneming van de AVG.
- 13.6 **Beveiliging:** 24x7 ICT neemt passende technische en organisatorische maatregelen tegen verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.
- 13.7 **Meldplicht:** In geval van een beveiligingslek of datalek zal 24x7 ICT dit melden bij de Opdrachtgever, die dan de noodzakelijke stappen zal ondernemen.
- 13.8 **Rechten van betrokkenen:** Verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun wettelijke rechten zullen worden doorgestuurd naar de Opdrachtgever.
- 13.9 **Geheimhoudingsplicht:** 24x7 ICT heeft een geheimhoudingsplicht voor alle persoonsgegevens, tenzij wettelijk verplicht tot het delen van informatie.
- 13.10 **Audit:** Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te voeren om naleving van deze overeenkomst te controleren. De kosten voor deze audits worden gedragen door de Opdrachtgever.