



AANVULLENDE VOORWAARDEN CLOUD-SERVICE (& specifiek DaaS)

Versie Juli 2020

Inhoud

Artikel 1.	Algemene Bepalingen	3
Artikel 2.	Toepasselijkheid en totstandkoming Overeenkomst.....	4
Artikel 3.	Oplevering van de Cloud-service en/of DaaS.....	5
Artikel 4.	Toegang tot de Producten en/of Diensten.....	5
Artikel 5.	Gebruik van de Producten en/of Diensten	6
Artikel 6.	Verplichtingen EWD215 Cloud-service	7
Artikel 7.	Verplichtingen Opdrachtgever Cloud-service	7
Artikel 8.	Browser.....	8
Artikel 9.	Onderhoud, beschikbaarheid en support	8
Artikel 10.	Controles.....	9
Artikel 11.	Gegevens en Dataverkeer van Opdrachtgever	10
Artikel 12.	Gedragcode.....	11
Artikel 13.	Wijzigingen in de Cloud-service	13
Artikel 14.	Opschorting	13
Artikel 15.	(Gevolgen) Beëindiging.....	14

Artikel 1. Algemene Bepalingen

De met een hoofdletter aangeduide begrippen in deze Aanvullende Voorwaarden hebben de betekenis zoals omschreven in de Algemene Leveringsvoorwaarden EWD215 en in dit artikel 1.

Aanvullende Voorwaarden Cloud-service & DaaS: de onderhavige Aanvullende Voorwaarden.

Applicatie: de programmatuur en/of infrastructuur voor de Dienst inclusief nieuwe versies daarvan, zoals nader omschreven in de Overeenkomst.

Cloud-service: omvat het door EWD215 direct en/of indirect (middels Derden) beschikbaar stellen van Producten en Diensten middels een (web)applicatie of website van Opdrachtgever. Hosting en DaaS zijn een onderdeel van de Cloud-service.

Data opslag: Alle informatie opgeslagen op welk medium dan ook. Bij Cloud Diensten staat de data opgeslagen bij de Cloud-provider.

Desktop as a Server (DaaS): een door EWD215 beheerde computer of bij elkaar horende groep computers en aanverwante hardware, met daarop webserver apparatuur, de applicatie, ondersteunende programmatuur en/of database software, die bereikbaar is vanaf het internet. DaaS hardware is altijd in bruikleen en te allen tijde eigendom van EWD215.

Dienst: het door EWD215 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de Applicatie aan Opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager met de desbetreffende Applicatie wordt verstrekt, waarbij de Applicatie (tenzij anders overeengekomen) niet specifiek voor Opdrachtgever wordt onderhouden.

Fair Use Policy: het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten, onder meer maar niet beperkt tot de belasting van de Servers.

Functionaliteiten: standaard toepassingen waaronder een internetbrowser, internettoegang, spreadsheet, tekstverwerker, email en agenda, presentatie en tekenen, verwerkingscapaciteit inclusief toetsenbord, muis en scherm.

Gebruiker: Opdrachtgever en/of een medewerker van Opdrachtgever die gemachtigd is om gebruik te maken van de Applicatie.

Hosting: het aanbieden en Onderhouden van en toegang bieden tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen of andere inhoud op servers(s), welke zijn geplaatst in een datacenter waar dan ook ter wereld. Hosting kan worden geleverd als Derden Product.

Identificatiegegevens: log-in-naam, wachtwoorden, adresseringsgegevens en/of andere codes.

Onderhoud op Cloud-service en/of Onderhoud op Hosting: preventief en correctief onderhoud op Cloud-service en/of preventief en correctief onderhoud aan het Hosting netwerk en op de met de direct daaraan verbonden servers aanwezig in het datacenter in eigendom van de leverancier van het Derden Product, EWD215 dan wel Opdrachtgever, welke gebruikt worden bij Hosting.

Portal: de internetsite waarop Opdrachtgever de Dienst kan bestellen en (configuratie)wijzigingen kan aanvragen en/of doorvoeren.

Objectcode: de computer programmeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.

Open Source programmatuur: computerprogrammatuur waarvan de bijbehorende sourcecode door de licentienemer mag worden ingezien, gebruikt, verbeterd, aangevuld en gedistribueerd en zoals nader uiteengezet op: <http://www.opensource.org/docs/definition.php>.

Proces-/Metadata: de binnen de Cloud-service op afstand meten van bepaalde parameters om de dienst te verbeteren.

Server: een door of ten behoeve van EWD215 beheerde computer of bij elkaar horende groep computers en aanverwante hardware, met daarop webserver apparatuur, de Applicatie, ondersteunende programmatuur en/of database software, die bereikbaar is vanaf het internet.

SLA: in een Service Level Agreement is beschreven en vastgesteld op basis van welke (kwaliteits)voorwaarden onze Diensten worden geleverd.

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

Toegangscode: de toegangscode die samen met de gebruikersnaam toegang biedt tot de Server

Artikel 2. Toepasselijkheid en totstandkoming Overeenkomst

- 2.1 Deze Aanvullende Voorwaarden alsmede de Service Level Agreement en de Algemene Leveringsvoorwaarden EWD215 zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten inzake Cloud-service, DaaS en/of online diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.
- 2.2 De Overeenkomst, dan wel de wijziging daarvan, komt schriftelijk en/of elektronisch tot stand op het moment waarop EWD215 aan Opdrachtgever de (schriftelijke/elektronische) bevestiging verstuurt dat de aanvraag is geaccepteerd. EWD215 heeft het recht om zonder opgave van redenen een aanvraag niet te accepteren.
- 2.3 Opdrachtgever verklaart het (online) aanvraagformulier volledig en naar waarheid te hebben ingevuld, en verklaart wijzigingen van deze gegevens onverwijld aan EWD215 te zullen verstrekken.
- 2.4 Bij Overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230o van het BW, kan Opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, zonder daarvoor een vergoeding verschuldigd te zijn, de overeenkomst schriftelijk of elektronisch ontbinden binnen veertien werkdagen na de bevestiging door EWD215. Na deze periode is EWD215 gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen.
- 2.5 Indien en voor zover EWD215 programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt als (onderdeel van de) Dienst, zullen, mits zulks door EWD215 schriftelijk of elektronisch aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de Voorwaarden van die Derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde tussen EWD215 en Opdrachtgever aangaande de onderwerpen geregeld in die voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt bij het aangaan van de Overeenkomst de bedoelde voorwaarden van die derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en EWD215 geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt onverminderd het bepaalde tussen EWD215 en Opdrachtgever.
- 2.6 De Dienst DaaS houdt in het aan Opdrachtgever, op de overeengekomen wijze, beschikbaar stellen van en toegang verlenen tot de Applicatie op de Site waarbij Opdrachtgever de beschikking krijgt over alle door Opdrachtgever afgenomen DaaS functies ten behoeve van de (interne) bedrijfsvoering.
- 2.7 Opdrachtgever kan het initieel aantal overeengekomen Gebruikers, na afstemming met EWD215, maandelijks wijzigen. Wijziging gaat in per volgende facturatieperiode in doch uiterlijk binnen 30 kalenderdagen.
- 2.8 EWD215 kan de beschikbaarheid van de Cloud-service en/of DaaS conform SLA en de daarin genoemde oplostijden garanderen.
- 2.9 Voor de werking van de Cloud-service en/of DaaS is EWD215 mede afhankelijk van andere aanbieders. EWD215 kan geen verantwoordelijkheid dragen voor het functioneren van de door andere aanbieders gebruikte (telecommunicatie)netwerken of voor de door hen geboden dienstverlening.

Artikel 3. Oplevering van de Cloud-service en/of DaaS

- 3.1 EWD215 zal zich inspannen om de Cloud-service en/of DaaS op de overeengekomen datum op te leveren en vanaf dan beschikbaar te stellen.
- 3.2 EWD215 zal de Producten aan Opdrachtgever conform de door EWD215 schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en indien door Opdrachtgever gewenst installeren.
- 3.3 Oplevering van Producten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten aan Opdrachtgever door middel van Toegangscodes.
- 3.4 De Cloud-service en/of DaaS geschiedt uitsluitend op een door EWD215 goedgekeurde locatie en op de door EWD215 goedgekeurde apparatuur.
- 3.5 De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 7 (zeven) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de producten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken. Na de acceptatieperiode wordt Opdrachtgever geacht de oplevering te hebben goedgekeurd dan wel geaccepteerd.
- 3.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de installatie en de beschikbaarheid van door hem (noodzakelijk) gebruikte (rand)apparatuur en/of software en andere specifieke voorzieningen.
- 3.7 Opdrachtgever draagt zorg voor een goede internetverbinding en voor (tijdige) aansluiting van de voor het gebruik van de Cloud-service en/of DaaS benodigde randapparatuur. De apparatuur en/of software dan wel andere specifieke voorzieningen waarover Opdrachtgever binnen zijn netwerkgeving dient te beschikken om gebruik te kunnen maken van de Cloud-service en/of DaaS dienen te voldoen aan de door EWD215 aangegeven technische normen, eisen en/of specificaties.
- 3.8 Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van EWD215 omtrent de Cloud-service en/of DaaS op te volgen.
- 3.9 Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in artikel 3.7 gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoen, wordt de op EWD215 rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot de Cloud-service en het gebruik ervan door EWD215 opgeschort.

Artikel 4. Toegang tot de Producten en/of Diensten

- 4.1 Verstrekte Toegangscodes zijn niet overdraagbaar en strikt per gebruiker gebonden en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal geheimhouding betrachten met betrekking tot Toegangscodes ten aanzien van derden, en zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de Toegangscodes.
- 4.2 Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijk, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het voor elk gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de Dienst en van de aan hem beschikbaar gestelde Toegangscodes, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. EWD215 is niet aansprakelijk voor schade bij Opdrachtgever en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de Toegangscodes en/of verlies van Toegangscodes.
- 4.3 Opdrachtgever stelt EWD215 onverwijld op de hoogte indien de Toegangscodes onbevoegd wordt gebruikt of bij verlies dan wel een vermoeden daartoe bij Opdrachtgever bestaat. Opdrachtgever kan EWD215 verzoeken de Toegangscodes te blokkeren. EWD215 is gerechtigd te allen tijde de Toegangscodes te blokkeren indien zij kennis draagt van onbevoegd gebruik van de Toegangscodes, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade en/of kosten.
- 4.4 EWD215 kan de Toegangscodes buiten gebruik stellen of de dienstverlening opschorten indien zij een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met het bepaalde in de Algemene Leveringsvoorwaarden en/of deze Aanvullende Voorwaarden. De verplichting tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.

- 4.5 Opdrachtgever draagt zorg dat geleverde hardware, welke in bruikleen is gegeven, te allen tijde is verzekerd voor onder andere diefstal, vandalisme. Defecten ontstaan door onjuist gebruik worden op kosten van Opdrachtgever hersteld. Op eerste aangeven van EWD215 zal Opdrachtgever de kosten terstond voldoen.

Artikel 5. Gebruik van de Producten en/of Diensten

- 5.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst verleent EWD215 Opdrachtgever het niet-exclusieve gebruiksrecht tot het gebruik van de Producten en/of Applicaties, met daarbij behorende documentatie (via portal of website digitaal beschikbaar).
- 5.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten en/of Applicaties op de met EWD215 overeengekomen verwerkingseenheid en het met EWD215 overeengekomen aantal Gebruikers.
- 5.3 Voor het gebruik en het onderhoud van de Producten en/of Applicaties kan EWD215 nimmer worden aangesproken tot meer of anders dan geldt in de relatie tussen EWD215 en zijn desbetreffende toeleverancier van die Producten en/of Applicaties.
- 5.4 Het gebruiksrecht op de Producten en/of Diensten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 5.5 Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten en/of Diensten ter beschikking te stellen aan derden, tenzij in de Overeenkomst overeengekomen met EWD215 (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 5.6 Het gebruiksrecht voor software Producten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.7 Het is Opdrachtgever verboden de Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van EWD215 te hebben ontvangen.
- 5.8 Reverse engineering of de-compilatie van de Producten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet rechtens toegelaten.
- 5.9 Opdrachtgever zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van EWD215 en/of derden. Indien het EWD215 ter kennis komt dat gegevens die met behulp van de Dienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd onrechtmatig zijn jegens derden, dan is EWD215 gerechtigd deze gegevens per direct, zonder voorafgaande mededeling, van de Server te verwijderen en te vernietigen. Reeds nu voor alsdan verleent Opdrachtgever toestemming aan EWD215 om alle inbreuk makende gegevens van de Server te verwijderen en te vernietigen. EWD215 zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor enige schade die voortvloeit uit dit handelen.
- 5.10 Opdrachtgever is niet gerechtigd zelfstandig fouten in de Dienst te (doen) corrigeren, er aanpassingen in aan te brengen, over te brengen naar andere apparatuur, te koppelen met andere apparatuur en software, zelfstandig de functionaliteit uit te breiden, parameters te wijzigen of beveiligingen te verwijderen.
- 5.11 Voor de toegang tot en het gebruik van Product en/of Dienst dienen eventueel Hulp Applicaties door Opdrachtgever te worden geïnstalleerd. Op het gebruik van de Hulp Applicaties kunnen (naast de Algemene Leveringsvoorwaarden en deze Aanvullende Voorwaarden) aanvullende (licentie) voorwaarden (van derden) van toepassing zijn. De geschiktheid voor specifieke doeleinden, functionaliteit of bruikbaarheid van de Hulp Applicaties kunnen niet door EWD215 worden gegarandeerd.
- 5.12 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en functioneren van de door hem gebruikte (rand)apparatuur en software, hulppapplicaties, configuratie en

- internetverbinding en voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van Product en/of Dienst.
- 5.13 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 5.14 EWD215 is niet aansprakelijk voor ransomware en andere cyberaanvallen noch de consequenties die dat met zich meebrengt. De DaaS omgeving is voorzien van beveiligingssoftware. De SOC is optioneel en verhoogt de beveiligingsgraad.

Artikel 6. Verplichtingen EWD215 Cloud-service

- 6.1 EWD215 draagt zorg voor de ter beschikking stelling van de Cloud-service conform de SLA. EWD215 zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door EWD215 streven naar een beschikbaarheidspercentage van 99%.
- 6.2 Het in artikel 6.2 genoemde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor onderhoud is hierin niet begrepen.
Afwijkende afspraken worden in separate SLA en Overeenkomsten afgesproken.
- 6.3 EWD215 garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.
- 6.4 EWD215 heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 6.5 EWD215 zal er naar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van de Cloud-service te verzekeren. EWD215 maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.
- 6.6 EWD215 zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door EWD215 gebruikte computerapparatuur en -programma's en/of opgeslagen Procesdata in het kader van de in de Overeenkomst overeengekomen voorziening(en).

Artikel 7. Verplichtingen Opdrachtgever Cloud-service

- 7.1 Indien de Cloud-service onder meer het hosten van een website van Opdrachtgever en/of ten behoeve van Opdrachtgever betreft, dient Opdrachtgever te beschikken over een domeinnaam, uitgegeven en geregistreerd door een daartoe bevoegde instelling, overeenkomstig de door desbetreffende instelling gehanteerde Algemene Voorwaarden Derden. Opdrachtgever vrijwaart en houdt EWD215 schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding in verband met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Tenzij deze via EWD215 is aangekocht of aan EWD is overgedragen.
- 7.2 Indien middels de Cloud-service persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels de Cloud-service, vrijwaart Opdrachtgever EWD215 van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 7.3 Opdrachtgever zal EWD215 onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van de Cloud-service.
- 7.4 Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van EWD215 omtrent Fair Use Policy. Indien Opdrachtgever de door EWD215 gegeven aanwijzingen niet navolgt is EWD215 bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van de Cloud-service aan

Opdrachtgever stop te zetten. EWD215 zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door EWD215 en/of derden getroffen maatregelen. In de SLA worden hier wel kwantitatieve afspraken over gemaakt.

Artikel 8. Browser

- 8.1 De Cloud-service is toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser. De browsers waarvoor de Cloud-service bij het tot stand komen van de overeenkomst zijn geoptimaliseerd, zullen door EWD215 nader kenbaar worden gemaakt en/of zijn te vinden in de productsheet van het Product. Opdrachtgever dient de productdefinitie van EWD215 te allen tijde te volgen.
- 8.2 EWD215 is niet verplicht de toegang tot de Cloud-service middels de in artikel 8.1 bedoelde browsers optimaal te houden. EWD215 is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade) vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de Cloud-service die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door EWD215 geadviseerde browsers.
- 8.3 Indien een geval als beschreven in artikel 8.2 zich mocht voordoen dan zal EWD215 zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.

Artikel 9. Onderhoud, beschikbaarheid en support

- 9.1 EWD215 zal zich inspannen om de overeengekomen Product en/of Dienst steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van Product en/of Dienst. EWD215 geeft echter, anders dan zoals eventueel opgenomen in de Overeenkomst, geen enkele garantie ter zake.
- 9.2 EWD215 behoudt zich het recht voor om de technische eigenschappen van de Applicatie tussentijds te (laten) wijzigen om de functionaliteit te verbeteren en om eventuele fouten te (laten) herstellen of om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels. EWD215 spant zich in om eventuele fouten in de Programmatuur op te sporen en te (laten) herstellen, echter EWD215 kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Indien door een dergelijke wijziging een mater anderen dat alle fouten worden hersteld. Indien door een dergelijke wijziging een materiële afwijking in de functionaliteit van de Applicatie optreedt, zal EWD215 Opdrachtgever daarvan vóór de wijziging schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.
- 9.3 EWD215 behoudt zich het recht voor Product en/of Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van EWD215. EWD215 zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en Opdrachtgever tijdig van tevoren op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. EWD215 zal wegens zodanige buitengebruikstelling van Product en/of Dienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.
- 9.4 EWD215 stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen onderhoud voor wat betreft de Cloud-service en/of DaaS, indien dit onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de Cloud-service dan wel het niet-beschikbaar zijn van de Cloud-service en/of DaaS. In dat geval zal onderhoud plaatsvinden van 18.00 tot 08.00 uur (CET).
- 9.5 Bij bepaalde informatiebeveiligingsdiensten, kan EWD215 filters aanbieden waarmee EWD215 ongewenste inhoud op de systemen van Opdrachtgever kan blokkeren. EWD215 zal

zich inspannen om de informatiebeveiligingsdiensten steeds naar behoren te doen functioneren en streeft hierbij naar een zo hoog mogelijke beveiliging van Product en/of Dienst. EWD215 geeft echter, anders dan zoals eventueel opgenomen in de Overeenkomst, geen enkele garantie ter zake.

- 9.6 In de Overeenkomst kunnen dienst specifieke voorwaarden ten aanzien van de beschikbaarheid, het beheer en de support die gelden voor de te leveren Product en/of Dienst worden vastgelegd.
- 9.7 Opdrachtgever en zijn Gebruikers bepalen zelf welke gegevens met behulp van Product en/of Dienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. EWD215 heeft geen kennis van deze gegevens. Opdrachtgever blijft daarom zelf verantwoordelijk voor de door haar ingevoerde gegevens. EWD215 is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de door Opdrachtgever ingevoerde gegevens. Opdrachtgever vrijwaart EWD215 voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op EWD215 zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door Opdrachtgever van Product en/of Dienst is gemaakt.
- 9.8 EWD215 kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in de aangeboden Cloud-service. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 9.9 Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij EWD215. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal EWD215 die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkterwijs kunnen leiden tot herstel.
- 9.10 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst of non-conformiteit met de gebruiksvoorschriften van de Producten en Diensten.
- 9.11 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail en via portal en website) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Cloud-service. Support geschiedt in beginsel conform de SLA en op basis van een periodiek Voorschot. Op grond van dit periodieke Voorschot is Opdrachtgever gerechtigd tot 16 (zestien) respons uren per jaar. Indien deze vooraf toegekende uren overschreden worden, zal het dan geldende uurtarief in rekening worden gebracht. Bij afname DaaS is support bij de prijs inbegrepen.
- 9.12 EWD215 zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Producten. EWD215 is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de Producten en/of Diensten.

Artikel 10. Controles

- 10.1 Opdrachtgever stelt EWD215 in de gelegenheid te controleren of de in artikel 3.5 bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 10.2 EWD215 is gerechtigd technische beperkingen en controle mechanismen in de Producten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt.
- 10.3 Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers, servers en/of werkstations het aantal overeengekomen gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstation licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud en Support voor de ontbrekende gebruikers-, servers- en/of werkstations licenties zullen met

- terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste aflevering van het eerder overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tellingen door EWD215 zijn leidend, in geval van een vermoeden.
- 10.4 Indien Opdrachtgever na de in artikel 10.3 bedoelde controles alsnog de in artikel 3.5 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft EWD215 het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 10.5 EWD215 is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Cloud-service te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan EWD215 verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Cloud-service die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.

Artikel 11. Gegevens en Dataverkeer van Opdrachtgever

- 11.1 EWD215 is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 11.2 EWD215 heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. EWD215 treedt slechts op als een doorgeefluik. EWD215 geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 11.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 12, voor Opdrachtgever en zijn Gebruikers.
- 11.5 Opdrachtgever is de “verantwoordelijke” in de zin van de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens, die worden verzonden, dan wel bewerkt en/of verwerkt, door de apparatuur en/of programmatuur van EWD215 ten behoeve van Opdrachtgever.
- 11.6 Opdrachtgever vrijwaart en houdt EWD215 schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer, de informatie afkomstig van Opdrachtgever of wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.
- 11.7 Voor zover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van EWD215 voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor EWD215. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer EWD215 hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 11.8 Met uitzondering van hetgeen in artikel 11.5 gesteld, is EWD215 als “bewerker” in de zin van de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door EWD215 noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de Overeenkomst en zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van EWD215.
- 11.9 Partijen zullen de richtlijnen uit het Privacy statement EWD215, waarvan de meest recente versie steeds te vinden is op de internetsite www.ewd215.nl van EWD215, naleven.
- 11.10 EWD215 zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie van Opdrachtgever (waaronder persoonsgegevens) en tot het meewerken aan aftappen naleven. EWD215 kan voorts persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op commerciële en

- charitatieve doeleinden, mits Opdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 11.11 De persoonsgegevens van Opdrachtgever worden door EWD215 niet langer bewaard dan vereist is voor de uitvoering van de Overeenkomst of dan wettelijk is verplicht, waarna EWD215 deze definitief kan verwijderen zonder Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen.
- 11.12 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 15 van de Algemene Leveringsvoorwaarden, blijft content data het (intellectuele) eigendom en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.
- 11.13 Content data wordt, indien als betaalde Dienst (bij onder andere DaaS en/of Back-up) overeengekomen én zolang de Overeenkomst voortduurt, bewaard voor een periode van maximaal 3 (drie) jaar. Na het einde van de Overeenkomst is EWD215 niet gehouden tot het bewaren van content data.
- 11.14 EWD215 zal medewerking verlenen aan het overzetten van content data en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. EWD215 garandeert nimmer dat de aanwezige content data en/of overige data gedurende de Overeenkomst en/of na het einde van de Overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere Applicatie.
- 11.15 Alle kosten verbonden aan het overzetten van content data en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere Applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 12. Gedragscode

- 12.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de Cloud-service en/of de overige aangeboden faciliteiten.
- 12.2 Opdrachtgever staat er bij het gebruik van de Producten en/of Diensten in elk geval voor in dat hij, voor zover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:
- Opdrachtgever en/of Gebruiker zal geen handelingen verrichten waardoor storingen in Product en/of Dienst, (computer)netwerken of (telecommunicatie-)infrastructuren (van andere gebruikers) worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) worden veroorzaakt. Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van Product en/of Dienst of van aangesloten (rand)apparatuur van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de door EWD215 te geven redelijke instructies op te volgen;
 - Opdrachtgever en/of Gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van Product en/of Dienst dat strafbaar of jegens EWD215 en/of derden onrechtmatig is;
 - Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat de door hem gebruikte hardware en software zullen voldoen aan de door EWD215 voorgeschreven minimale systeemeisen;
 - Opdrachtgever zal zorg dragen voor het beschermen van het aan haar ter beschikking gestelde (rand)apparatuur, software, telecommunicatie-infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden;
 - Opdrachtgever en/of Gebruiker zal geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van) Product en/of Dienst kunnen beschadigen;
 - Opdrachtgever en/of Gebruiker zal geen Toegangscode(s) misbruiken of de beveiliging van Product en/of Dienst doorbreken en/of trachten te doorbreken;
 - Opdrachtgever en/of Gebruiker zal niet ongevraagd (of thans voor derden mogelijk te maken) grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden;

- h) Opdrachtgever en/of Gebruiker zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming;
- i) Opdrachtgever en/of Gebruiker zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van Product en/of Dienst; In dit geval zal Opdrachtgever verantwoordelijk zijn om die data te verwijderen. Doet zij dat niet, dan heeft EWD215 het recht deze data alsnog te verwijderen zonder tussenkomst van de rechter.
- j) Opdrachtgever en/of Gebruiker zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in accounts, (computer)systemen en/of netwerken of een deel daarvan (hacken) en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt;
- k) Opdrachtgever en/of Gebruiker zal informatie en gegevens die van EWD215 worden ontvangen in het kader van Product en/of Dienst niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden dan voor gebruik in zijn interne bedrijfsvoering. Het delen of doorlijnen van de informatie en gegevens met andere bedrijven is niet toegestaan.
- l) Indien bij een Product en/of Dienst is aangegeven dat daarop een Fair Use Policy van toepassing is geldt dat de te gebruiken hoeveelheid data(opslag), netwerkcapaciteit of verkeer redelijk dient te zijn. Als 'niet-redelijk' wordt in ieder geval beschouwd, ook indien geen Fair Use Policy van toepassing is verklaard, indien de Opdrachtgever 10 (tien) maal meer data(opslag), netwerkcapaciteit of verkeer gebruikt dan de gemiddelde gebruiker gebruikt, welke hoeveelheid is afgeleid van het gemiddeld gebruik van andere gebruikers van Product en/of Dienst. Indien EWD215 constateert dat sprake is van niet-redelijk gebruik van een Product en/of Dienst is zij gerechtigd, zonder voorafgaande aankondiging, het gebruik van Product en/of Dienst al dan niet tijdelijk op te schorten, de gebruiksmogelijkheden of het kwaliteitsniveau van Product en/of Dienst al dan niet tijdelijk te beperken, of – bij herhaald onredelijk gebruik – de overeenkomst voor Product en/of Dienst te ontbinden. Op haar internetsite kan EWD215 nadere voorbeelden geven van niet-redelijk gebruik, in combinatie met de maatregelen die bij het betreffende gebruik getroffen zullen worden.
- 12.4 EWD215 behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde EWD215 erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de Cloud-service inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Leveringsvoorwaarden EWD215 en/of de Overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Cloud-service en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.
- 12.5 EWD215 en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 12.4 door en/of ten behoeve van EWD215 genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 12.4 door en/of ten behoeve van EWD215 genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 12.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van EWD215, zoals uiteengezet in artikel 12.4, heeft EWD215 overeenkomstig artikel 3.3 van de Algemene Leveringsvoorwaarden het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat EWD215 tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

- 12.7 EWD215 heeft het recht de dienstverlening op te schorten bij achterstallige betalingen. Hardware blijft onverkort eigendom van EWD215.
- Bij achterstallige betalingen en beëindiging van het contract heeft EWD215 het recht op kosten van de klant de hardware te verwijderen. Het opnieuw activeren van de dienst en de installatie van de hardware zijn op kosten van de klant. De klant geeft EWD215 ten alle tijden de mogelijkheid om de hardware op een veilige en verantwoorde wijze te laten verwijderen van de klantlocatie.
- Hardware wordt in goede staat geretourneerd na afloop van de overeenkomst of zoveel eerder als daar aanleiding toe is. EWD215 behoudt het recht na beoordeling herstelkosten in rekening te brengen indien de hardware gebreken vertoont welke niet hoort bij normaal gebruik.

Artikel 13. Wijzigingen in de Cloud-service

- 13.1 EWD215 is gerechtigd zonder schriftelijke aankondiging, tot het aan brengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de Cloud-service voor wat betreft doch niet beperkt tot (na melding ook via website of portal ervan indien het niet voortvloeit uit het oplossen van een ontstaan probleem in de beschikbaarheid van de producten en diensten):
- 1) toegangsprocedures, zoals:
 - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
 - beveiligingseisen.
 - 2) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de Cloud-service;
 - 3) Interface, look & feel;
 - 4) Functionaliteiten.
- 13.2 Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van de Cloud-service mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, EWD215 schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien EWD215 dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van de Cloud-service te beëindigen, zonder dat EWD215 tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden. Dit met in achtname van de minimale contractduur en opzegtermijnen.

Artikel 14. Opschorting

- 14.1 EWD215 is zeven dagen na een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling, gerechtigd de toegang tot Product en/of Dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien Opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst, Algemene Leveringsvoorwaarden en/of deze Aanvullende Voorwaarden.
- 14.2 Hardware blijft onverkort eigendom van EWD215. Bij achterstallige betalingen en beëindiging van het contract heeft EWD215 het recht op kosten van Opdrachtgever de hardware te verwijderen. Het opnieuw activeren van de Dienst en de installatie van de hardware zijn op kosten van Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft EWD215 ten alle tijden de mogelijkheid om de hardware op een veilige en verantwoorde wijze te laten verwijderen van de klantlocatie.
- 14.3 Hardware wordt in goede staat geretourneerd na afloop van de Overeenkomst of zoveel eerder als daar aanleiding toe is. EWD215 behoudt het recht na beoordeling herstelkosten in rekening te brengen indien de hardware gebreken vertoont welke niet hoort bij normaal gebruik.

Artikel 15. (Gevolgen) Beëindiging

- 16.1 Indien de Overeenkomst opzegging anders dan tegen het einde van de maand mogelijk maakt en Opdrachtgever tijdig van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt, worden gedurende minder dan een maand genoten diensten naar rato gefactureerd.
- 16.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst is EWD215 gerechtigd gegevens die met behulp van de Dienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van de Server te verwijderen en te vernietigen.

Zoetermeer, 23 juli 2020 ~ versie 2.0