

Artikel 1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Academy: Academy B.V., handelend onder de naam Academy, gevestigd aan Laagveld 1, 6014 DD Ittervoort, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 12046232.

Opdrachtgever: de partij met wie Academy een Overeenkomst sluit of daarover in onderhandeling treedt, alsmede diens vertegenwoordigers en rechtsopvolgers.

Partijen: Academy en Opdrachtgever gezamenlijk.

Overeenkomst: de tussen Partijen gesloten overeenkomst tot levering van Diensten, Hardware en Diensten van derden, inclusief alle bijlagen en documenten die daarvan deel uitmaken.

Offerte: een aanbieding van Academy voor het leveren van Diensten, Hardware of Diensten van derden.

Diensten: alle werkzaamheden die Academy voor Opdrachtgever verricht, waaronder Beheerde diensten en Gehoste diensten.

Beheerde diensten: het beheer van de ICT-omgeving van Opdrachtgever tegen een vaste vergoeding per Beheerde eenheid, zoals nader omschreven in de Dienstbeschrijving.

Gehoste diensten: diensten die Academy op afstand beschikbaar stelt en houdt, waaronder gehoste servers en gehoste werkplekken.

Beheerde eenheid: de eenheid waarop de vaste vergoeding wordt berekend, zoals een werkplek, gebruiker, server of firewall, zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

Hardware: apparatuur die Academy aan Opdrachtgever levert.

Diensten van derden: producten, licenties en diensten die Academy ten behoeve van Opdrachtgever bij een derde inkoopt en aan Opdrachtgever doorlevert, waaronder softwarelicenties, abonnementen en internetverbindingen.

Dienstbeschrijving: het document waarin is vastgelegd welke werkzaamheden binnen de vaste vergoeding vallen en welke niet.

SLA: de Service Level Agreement van Academy, waarin prioriteiten, reactietijden, oplostijden en de wijze van melden zijn vastgelegd.

Verwerkersovereenkomst: de tussen Partijen gesloten overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Standaarden: de eisen waaraan de ICT-omgeving van Opdrachtgever moet voldoen, zoals opgenomen in artikel 9 en nader uitgewerkt in de Dienstbeschrijving.



Schriftelijk: op papier of per e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaan.

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen tussen Academy en Opdrachtgever, voor zover Partijen daarvan niet uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn afgeweken.

2.2 De toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkende voorwaarden binden Academy alleen indien en voor zover Academy deze uitdrukkelijk en Schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Alle personen die door Academy bij de uitvoering van een Overeenkomst worden betrokken, waaronder medewerkers van Academy en door Academy ingeschakelde derden, kunnen zich op deze algemene voorwaarden beroepen.

2.4 Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde:

- a. de Overeenkomst of de door Opdrachtgever aanvaarde Offerte;
- b. de Verwerkersovereenkomst;
- c. deze algemene voorwaarden;
- d. de Dienstbeschrijving;
- e. de SLA;
- f. de tarievenlijst;
- g. overige bijlagen.

2.5 Op Diensten van derden zijn naast deze algemene voorwaarden tevens de voorwaarden van de betreffende derde van toepassing. Bij strijdigheid prevaleren de voorwaarden van de derde voor zover het die Diensten van derden betreft. Academy verstrekt deze voorwaarden op verzoek.

2.6 Indien Academy niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, verliest zij niet het recht om in andere gevallen stipte naleving te verlangen.

Artikel 3. Offerte en totstandkoming

3.1 Een Offerte van Academy is vrijblijvend en geldig tot dertig dagen na dagtekening, tenzij in de Offerte anders is vermeld.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de Offerte door beide Partijen, of doordat Opdrachtgever op andere wijze Schriftelijk met de Offerte instemt.

3.3 Prijzen in een Offerte zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten. Is een prijs gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en blijken die onjuist of onvolledig, dan mag Academy de prijs aanpassen aan de juiste gegevens, ook nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.



3.4 Begrotingen, voorcalculaties en opgegeven termijnen hebben een indicatief karakter. Opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontleen.

3.5 Wijziging van de Overeenkomst is alleen van kracht indien Partijen dat Schriftelijk zijn overeengekomen, behoudens het bepaalde in artikel 29.

Artikel 4. Duur, verlenging en opzegging

4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van twaalf kalendermaanden, te rekenen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de ingangsdatum, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

4.2 Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met twaalf maanden, tenzij een van Partijen de Overeenkomst Schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de lopende periode.

4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst tussentijds beëindigen tegen betaling van de vergoedingen voor de op dat moment voor Opdrachtgever ingekochte Hardware, licenties en overige Diensten van derden, voor zover die vergoedingen nog niet zijn voldaan en de betreffende termijnen doorlopen na de beëindigingsdatum. Deze bedragen zijn per de beëindigingsdatum ineens opeisbaar.

4.4 Voor Diensten van derden kunnen afwijkende contractduren en opzegtermijnen gelden, die voortvloeien uit de voorwaarden van de betreffende derde. Academy vermeldt deze in de Offerte of op de factuur. Zijn deze niet vermeld, dan geldt een periode van twaalf maanden die telkens met twaalf maanden wordt verlengd, met een opzegtermijn van een maand.

4.5 Opzegging van de Beheerde diensten geldt tevens als opzegging van de Gehoste diensten tegen dezelfde datum, en als opzegging van de Diensten van derden tegen de voor die diensten eerst mogelijke opzegdatum.

4.6 Opzegging geschiedt Schriftelijk aan het door Academy opgegeven e-mailadres of postadres.

Artikel 5. Opschorting en ontbinding

5.1 Academy is bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk Schriftelijk te ontbinden, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien:

- a. Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- b. Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, tot liquidatie overgaat of zijn activiteiten staakt;
- c. op enig vermogensbestanddeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
- d. na het sluiten van de Overeenkomst omstandigheden ter kennis van Academy komen die goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- e. zich omstandigheden voordoen waardoor ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van Academy kan worden gevergd.

5.2 In de gevallen genoemd in artikel 5.1 zijn alle vorderingen van Academy op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.



5.3 Opschorting laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever over de periode van opschorting onverlet.

5.4 Indien er gegronde twijfel bestaat of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, mag Academy zekerheid verlangen in de vorm van een vooruitbetaling, waarborgsom of bankgarantie.

Artikel 6. Prijzen, indexatie en tarieven

6.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege.

6.2 De vaste vergoeding voor Beheerde diensten wordt berekend per Beheerde eenheid, op basis van de aantallen die op de eerste dag van de factuurperiode in de ICT-omgeving van Opdrachtgever aanwezig zijn. De wijze van tellen is vastgelegd in de Dienstbeschrijving.

6.3 Academy past de prijzen jaarlijks per 1 januari aan op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer over de periode van oktober tot oktober. Academy informeert Opdrachtgever hierover uiterlijk op 1 december. Deze aanpassing geeft Opdrachtgever geen recht de Overeenkomst te beëindigen.

6.4 Prijsstijgingen van Diensten van derden, waaronder softwarelicenties en abonnementen, en prijsstijgingen van Hardware, mag Academy per direct aan Opdrachtgever doorbelasten. Academy informeert Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk. Ook deze aanpassing geeft Opdrachtgever geen recht de Overeenkomst te beëindigen.

6.5 Werkzaamheden die niet binnen de vaste vergoeding vallen worden verricht tegen een tarief van € 95,00 per uur exclusief omzetbelasting, tenzij Schriftelijk een ander tarief is overeengekomen.

6.6 Voor werkzaamheden buiten Kantooruren gelden de volgende toeslagen op het uurtarief:

- a. maandag tot en met vrijdag van 17.00 tot 24.00 uur en op zaterdag van 08.00 tot 24.00 uur: 150%;
- b. maandag tot en met zaterdag van 00.00 tot 08.00 uur en op zon- en feestdagen: 200%.

6.7 Reistijd binnen een straal van 300 kilometer vanaf de vestiging van Academy wordt bij Beheerde diensten niet afzonderlijk in rekening gebracht. Daarbuiten worden reistijd en reiskosten in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven.

6.8 De actuele tarieven zijn opgenomen in de tarievenlijst van Academy.

Artikel 7. Facturatie en betaling

7.1 Academy factureert de vaste vergoeding maandelijks vooraf. Overige werkzaamheden, Hardware en Diensten van derden worden gefactureerd na levering of na verrichting van de werkzaamheden, tenzij anders overeengekomen.

7.2 De betalingstermijn bedraagt veertien dagen na factuurdatum.

7.3 Bezwaren tegen een factuur meldt Opdrachtgever Schriftelijk vóór het verstrijken van de betalingstermijn. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op. Na het verstrijken van de betalingstermijn staat de juistheid van de factuur vast.

7.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van betaling.



7.5 Betaalt Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn, dan is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Academy is dan gerechtigd de wettelijke handelsrente in rekening te brengen, alsmede alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waaronder de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

7.6 Bij onvoldedige betaling na vijfenveertig dagen na factuurdatum is Academy gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk te pauzeren of te beëindigen. Academy is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze pauzering of beëindiging. Opdrachtgever blijft gedurende de pauzering de overeengekomen vergoedingen verschuldigd.

7.7 Alle door Academy geleverde Hardware en software blijven eigendom van Academy totdat Opdrachtgever de volledige prijs heeft voldaan.

Artikel 8. Uitvoering van de dienstverlening

8.1 Academy voert de Diensten uit op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd dat met voldoende bepaaldheid is omschreven.

8.2 Academy spant zich in de Diensten uit te voeren met de zorgvuldigheid en het vakmanschap die van een professionele dienstverlener mogen worden verwacht.

8.3 Academy is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van derden, onderaannemers en toeleveranciers. Opdrachtgever stemt hiermee in.

8.4 De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van Opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd.

8.5 Opdrachtgever verleent Academy toestemming om systemen op afstand over te nemen ten behoeve van ondersteuning en beheer, en om software te gebruiken waarmee de ICT-omgeving van Opdrachtgever wordt gemonitord, gepatcht, beveiligd, geïnventariseerd en geautomatiseerd beheerd, waaronder het op afstand uitvoeren van scripts en beheertaken.

8.6 Opgegeven termijnen zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een termijn levert geen toerekenbare tekortkoming op. Dreigt een termijn te worden overschreden, dan treden Partijen zo spoedig mogelijk in overleg over een nieuwe termijn.

Artikel 9. Standaarden voor de ICT-omgeving

9.1 Academy kan haar Diensten alleen leveren indien de ICT-omgeving van Opdrachtgever voldoet aan de Standaarden. Deze houden in ieder geval in:

- a. op alle Beheerde eenheden is de beheersoftware van Academy geïnstalleerd en actief;
- b. op alle beheerde werkplekken en servers is de door Academy voorgeschreven beveiligingssoftware actief;
- c. beveiligingsupdates worden geïnstalleerd binnen de daarvoor door Academy ingerichte onderhoudsvensters, inclusief een automatische herstart indien dat nodig is;
- d. gebruikers beschikken over meervoudige authenticatie;
- e. gebruikers beschikken niet over beheerrechten in de ICT-omgeving, anders dan waar dat voor een specifieke toepassing noodzakelijk is en Schriftelijk is vastgelegd;



- f. Academy is de enige partij met volledige beheerrechten in de ICT-omgeving, waaronder global admin en domain admin;
- g. wachtwoorden en andere toegangsmiddelen worden vastgelegd in de door Academy voorgeschreven wachtwoordkluis;
- h. back-ups worden gemaakt met de door Academy voorgeschreven oplossing;
- i. netwerkkapparatuur, firewalls en back-upvoorzieningen sluiten aan op de producten die Academy zelf levert en ondersteunt;
- j. licenties voor de gebruikte software zijn geldig en toereikend.

9.2 De Standaarden zijn nader uitgewerkt in de Dienstbeschrijving. Academy mag de Standaarden aanpassen indien ontwikkelingen op het gebied van techniek of beveiliging daartoe aanleiding geven. Academy informeert Opdrachtgever hierover ten minste dertig dagen vooraf.

9.3 Academy sluit systemen die het einde van hun levensduur of ondersteuning hebben bereikt niet op voorhand uit van beheer. Academy adviseert Opdrachtgever Schriftelijk over de risico's en over vervanging. Kiest Opdrachtgever ervoor het systeem in gebruik te houden, dan legt Academy dat vast in een Schriftelijke risicoacceptatie die door Opdrachtgever wordt bevestigd. Vanaf dat moment geldt voor dat systeem en voor de dienstverlening die daarvan afhankelijk is dat Academy geen garantie geeft op beschikbaarheid, herstel en beveiliging, en dat iedere aansprakelijkheid voor schade die daarmee verband houdt is uitgesloten. Academy herhaalt haar advies ten minste jaarlijks.

9.4 Wijkt de ICT-omgeving van Opdrachtgever op andere punten af van de Standaarden, dan maken Partijen daarover aanvullende Schriftelijke afspraken. Ontbreken die afspraken, dan vervalt voor de betreffende onderdelen en voor de dienstverlening die daarvan afhankelijk is iedere garantie en aansprakelijkheid van Academy. Academy kan in dat geval niet instaan voor de beveiliging, de beschikbaarheid en het tijdig herstel van de ICT-omgeving, noch voor de integriteit van de back-up.

9.5 Werkzaamheden die voortvloeien uit een afwijking van de Standaarden vallen niet binnen de vaste vergoeding en worden in rekening gebracht conform artikel 6.

9.6 Wijzigt Opdrachtgever zelf, of laat hij door een derde wijzigingen aanbrengen in de door Academy beheerde ICT-omgeving, dan meldt hij dat vooraf Schriftelijk aan Academy. Herstelwerkzaamheden die daaruit voortvloeien vallen niet binnen de vaste vergoeding.

Artikel 10. Verplichtingen en medewerking van Opdrachtgever

10.1 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die hij aan Academy verstrekt en waarop Academy haar Offertes en dienstverlening baseert.

10.2 Opdrachtgever verleent Academy alle medewerking die nodig is voor een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst. Daaronder valt in ieder geval het aanwijzen van een vaste contactpersoon, het tijdig verstrekken van gegevens, het verlenen van toegang tot locaties, systemen en gegevens, en het meewerken aan geplande onderhoudsvensters.

10.3 Komt Opdrachtgever deze verplichtingen niet na, dan is Academy gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten en de daaruit voortvloeiende kosten in rekening te brengen conform artikel 6.

10.4 Opdrachtgever onthoudt zich van handelingen die in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving of met algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet. Daaronder vallen in ieder geval spamming, inbreuk op rechten van derden, het verspreiden van materiaal dat smadelijk, discriminerend of



haatzaaiend is, het schenden van de persoonlijke levenssfeer van derden, en hacken of deelnemen aan aanvallen op systemen van derden.

10.5 Opdrachtgever onthoudt zich van gedragingen die de systemen van Academy, van andere opdrachtgevers of van derden hinderen of beschadigen.

10.6 Ontstaat naar het oordeel van Academy gevaar voor het functioneren of de beveiliging van haar systemen of die van derden, dan is Academy gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht, waaronder het direct geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen van een Dienst. Academy informeert Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk.

10.7 Verricht Academy op grond van een wettelijke verplichting of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie werkzaamheden die betrekking hebben op Opdrachtgever, zijn medewerkers of zijn gebruikers, dan komen de daaraan verbonden kosten voor rekening van Opdrachtgever.

10.8 Opdrachtgever neemt gedurende de looptijd van de Overeenkomst Diensten die samenhangen met of voortvloeien uit de in de Overeenkomst beschreven dienstverlening uitsluitend af bij Academy, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

10.9 Werkt een medewerker van Academy op locatie van Opdrachtgever, dan draagt Opdrachtgever zorg voor naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden en veiligheid van de werkplek.

Artikel 11. Beveiliging en verantwoordelijkheden van Opdrachtgever

11.1 Academy treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de door haar beheerde ICT-omgeving, zoals nader omschreven in de Dienstbeschrijving. Academy is gerechtigd deze maatregelen aan te passen indien veranderende omstandigheden daartoe aanleiding geven.

11.2 Academy garandeert niet dat de door haar geleverde Diensten, Hardware of Diensten van derden niet gehackt kunnen worden, niet met schadelijke software besmet kunnen raken of niet getroffen kunnen worden door enig ander van buiten komend onheil. Academy staat er niet voor in dat informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

11.3 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het beveiligen en beveiligd houden van zijn organisatie, ook indien beveiliging onderdeel is van de Overeenkomst. Opdrachtgever voert een eigen informatiebeveiligings- en wachtwoordbeleid en waarschuwt zijn medewerkers actief voor phishing en vergelijkbare vormen van misbruik. Academy adviseert Opdrachtgever hierbij en denkt actief mee.

11.4 Volgt Opdrachtgever de Schriftelijk verstrekte beveiligingsadviezen van Academy niet op, ook niet na overleg, dan is Academy niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor beveiligingsincidenten die daarmee verband houden.

11.5 Academy is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiemiddelen, certificaten of andere beveiligingsmiddelen van Opdrachtgever of zijn gebruikers.

11.6 Opdrachtgever erkent dat het van belang is een passende verzekering te hebben tegen cyberschade. Academy adviseert Opdrachtgever een dergelijke verzekering af te sluiten en in stand te houden. Heeft Opdrachtgever geen toereikende dekking, dan komt de daaruit voortvloeiende schade voor zijn rekening en vrijwaart hij Academy voor aanspraken die daarmee verband houden.



11.7 Kwalificeert Opdrachtgever als essentiële of belangrijke entiteit in de zin van de Cyberbeveiligingswet, dan werkt Academy in redelijkheid mee aan de naleving van de daaruit voortvloeiende zorg- en meldplichten. Daaronder valt het tijdig informeren van Opdrachtgever bij significante beveiligingsincidenten. Opdrachtgever meldt Academy Schriftelijk dat hij als zodanig kwalificeert.

Artikel 12. Onderhoud en buitengebruikstelling

12.1 Academy voert periodiek updates, upgrades, patches en andere wijzigingen uit die noodzakelijk zijn voor het veilig en stabiel functioneren van de ICT-omgeving, voor zover dat onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Diensten.

12.2 Academy is gerechtigd een Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van preventief, correctief of adaptief onderhoud.

12.3 Academy laat een buitengebruikstelling niet langer duren dan noodzakelijk, voert deze zoveel mogelijk buiten Kantooruren uit en informeert Opdrachtgever daarover vooraf, tenzij de aard van de situatie dat niet toelaat.

12.4 Opdrachtgever blijft gedurende een buitengebruikstelling de overeengekomen vergoedingen verschuldigd. Academy is niet gehouden tot vergoeding van schade die verband houdt met een buitengebruikstelling.

Artikel 13. Applicaties en diensten van derden

13.1 Academy is gerechtigd producten en diensten van derden te betrekken en door te leveren ter uitvoering van de Overeenkomst.

13.2 Academy is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in producten en diensten van derden, waaronder software en programmatuur. Waar mogelijk draagt Academy haar aanspraken jegens de betreffende leverancier over aan Opdrachtgever.

13.3 Distribueert Academy op verzoek van Opdrachtgever applicaties van derden binnen de omgeving van Opdrachtgever via de systemen die Academy voor haar dienstverlening gebruikt, dan is Academy verantwoordelijk voor het onderhoud daarvan. Onderhoud omvat in dat geval het bijwerken van de applicatie naar de meest recente of de op een na meest recente versie die door de betreffende leverancier beschikbaar is gesteld. Opdrachtgever stelt Academy in staat dit onderhoud structureel en op ad-hocbasis uit te voeren.

13.4 De verantwoordelijkheid van Academy zoals bedoeld in artikel 13.3 heeft geen betrekking op de functionele werking van de applicatie, op maatwerk en op ondersteuning door of contact met de leverancier van de applicatie, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

13.5 Opdrachtgever neemt licenties af via Academy en laat zich adviseren over de juiste wijze van licentiëren. Opdrachtgever vrijwaart Academy voor alle kosten, boetes en schade die voortvloeien uit het ontbreken van geldige licenties.

Artikel 14. Gehoste diensten en beschikbaarheid

14.1 Dit artikel is van toepassing op Gehoste diensten.



14.2 Academy spant zich in de Gehoste diensten met zo min mogelijk onderbreking beschikbaar te houden en garandeert een beschikbaarheid van 99,8% per kalenderjaar per Dienst. Gepland onderhoud telt niet mee bij de berekening van de beschikbaarheid.

14.3 De garantie in artikel 14.2 heeft uitsluitend betrekking op Gehoste diensten die Academy zelf levert. Academy geeft geen beschikbaarheidsgarantie op diensten van derden, waaronder clouddiensten en internetverbindingen, en op netwerken die niet onder haar beheer vallen.

14.4 Behoudens tegenbewijs geldt de door Academy gemeten beschikbaarheid als bewijs.

14.5 Academy is gerechtigd een maximum te stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of het dataverkeer dat Opdrachtgever in het kader van de Gehoste diensten gebruikt. Bij overschrijding is Academy gerechtigd een extra bedrag in rekening te brengen conform de tarievenlijst.

14.6 De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever.

14.7 Academy is gerechtigd de door haar beschikbaar gestelde omgeving gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan te passen. Leidt een aanpassing tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, dan informeert Academy Opdrachtgever daarover vooraf.

14.8 Opdrachtgever verstrekt Academy een licentie om de door hem aangeleverde gegevens op te slaan, te verspreiden en te kopiëren voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 15. Domeinnamen en IP-adressen

15.1 Aanvraag, toekenning en gebruik van een domeinnaam of IP-adres zijn onderworpen aan de regels en procedures van de betreffende uitgevende instantie, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. Die instantie beslist over de toekenning. Academy vervult uitsluitend een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.

15.2 Uitsluitend een Schriftelijke bevestiging van Academy dat de domeinnaam is geregistreerd geldt als bewijs van registratie. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

15.3 Opdrachtgever conformeert zich aan de registratievoorwaarden en geschillenregelingen die de betreffende instantie stelt. Deze voorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst.

15.4 Opdrachtgever vrijwaart Academy voor alle schade die verband houdt met het gebruik van een domeinnaam of IP-adres door of namens Opdrachtgever.

15.5 Academy is niet aansprakelijk voor het verlies van een recht op een domeinnaam of IP-adres, noch voor het feit dat een domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd of verkregen, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Academy.

15.6 Registreert Academy een domeinnaam op eigen naam ten behoeve van Opdrachtgever, dan verleent zij op verzoek medewerking aan verhuizing, overdracht of opzegging daarvan. Wordt een dergelijke domeinnaam door een derde betwist, dan informeert Academy Opdrachtgever onverwijld. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verdedigen van de rechten op de domeinnaam, tenzij de betwisting rechtstreeks het gevolg is van een fout van Academy.



Artikel 16. Back-up en herstel

16.1 Academy maakt back-ups van de systemen en gegevens die volgens de Overeenkomst en de Dienstbeschrijving in de back-up zijn opgenomen, met de daarin vastgelegde frequentie en bewaartermijn.

16.2 Herstel van gegevens vindt plaats vanuit de meest recente bruikbare back-up. Academy spant zich in om gegevens volledig te herstellen, maar garandeert niet dat ieder herstel volledig of foutloos slaagt en niet dat er geen gegevens verloren gaan die na het laatste back-upmoment zijn ontstaan of gewijzigd.

16.3 Voor systemen en gegevens die niet in de back-up van Academy zijn opgenomen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Herstel van verloren gegane of beschadigde gegevens en dataconversie vallen in dat geval niet onder enige garantie of onderhoudsverplichting van Academy.

16.4 Voert Opdrachtgever zelf werkzaamheden uit die dataverlies kunnen veroorzaken, dan draagt hij vooraf zorg voor een actuele en volledige back-up.

Artikel 17. Hardware

17.1 Hardware is geleverd zodra deze is bezorgd op het door Opdrachtgever opgegeven adres en de bezorging is aanvaard.

17.2 Opdrachtgever onderzoekt de Hardware bij levering, voor zover dat op dat moment redelijkerwijs mogelijk is, en meldt zichtbare gebreken zo spoedig mogelijk Schriftelijk aan Academy.

17.3 Op door Academy geleverde Hardware geldt de garantie die de fabrikant of leverancier verstrekt. De duur en de omvang van die garantie zijn nooit ruimer dan de garantie die aan Academy is verstrekt. De betreffende garantiebepalingen zijn op verzoek bij Academy verkrijgbaar.

17.4 De uren die Academy besteedt aan onderzoek, herstel en garantieafhandeling van Hardware die bij Academy is aangeschaft en onder de Beheerde diensten valt, worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.

17.5 Iedere garantie vervalt indien een gebrek is ontstaan door onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, waterschade, onjuiste opslag, gebruik in strijd met de voorschriften van de fabrikant, of door onderhoud, wijzigingen of reparaties door Opdrachtgever of door een derde die niet door Academy is ingeschakeld.

17.6 Vervanging van geleverde Hardware vindt uitsluitend plaats indien Opdrachtgever daarom uitdrukkelijk verzoekt. Aan reparaties buiten de garantie zijn behandelkosten verbonden.

Artikel 18. Meerwerk

18.1 Van meerwerk is sprake indien de door Opdrachtgever gewenste werkzaamheden redelijkerwijs kunnen worden beschouwd als een wijziging van of aanvulling op de Offerte, de Overeenkomst of de Dienstbeschrijving.

18.2 Is Academy van oordeel dat sprake is van meerwerk, dan meldt zij dat vooraf aan Opdrachtgever, met een opgave van de verwachte kosten en doorlooptijd.



18.3 Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van het meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd indien hij, wetende dat sprake was van meerwerk, de uitvoering heeft laten plaatsvinden zonder vooraf aan te geven het meerwerk niet te wensen.

18.4 Meerwerk wordt in rekening gebracht conform artikel 6.

Artikel 19. Service levels

19.1 De wijze van melden, de prioriteitsniveaus en de daarbij behorende reactie- en oplostijden zijn vastgelegd in de SLA.

19.2 De in de SLA opgenomen tijden zijn streefwaarden die gelden als inspanningsverplichting. Academy spant zich in deze te halen. Aan het niet halen van een streefwaarde is geen boete of compensatie verbonden.

19.3 De in de SLA opgenomen tijden worden opgeschort zolang Academy wacht op Opdrachtgever of op een derde, of zolang in overleg is afgesproken de melding op een later moment op te pakken.

19.4 Academy is gerechtigd de SLA aan te passen met inachtneming van een termijn van dertig dagen na bekendmaking aan Opdrachtgever, mits het serviceniveau daardoor niet wezenlijk verslechtert.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

20.1 Indien Academy aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.

20.2 De aansprakelijkheid van Academy, haar bestuurders, haar medewerkers en de door haar ingeschakelde derden is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Academy wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op verzoek verstrekt Academy een afschrift van de polisvoorwaarden.

20.3 Vindt om welke reden dan ook geen uitkering plaats onder de in artikel 20.2 genoemde verzekering, dan is de totale aansprakelijkheid van Academy beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van het gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 10.000,00.

20.4 Academy is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die Opdrachtgever moet maken om de prestatie van Academy aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- b. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover die vaststelling betrekking heeft op directe schade;
- c. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten tot beperking van directe schade hebben geleid;
- d. redelijke kosten die zijn gemaakt om een datalek als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming te beëindigen of te beperken.



20.5 Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Daaronder valt in ieder geval gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie, verlies of verminking van gegevens, vertragingsschade en aanspraken van afnemers van Opdrachtgever.

20.6 Academy is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

20.7 Academy is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het feit dat Opdrachtgever moet voldoen aan nieuwe of veranderende wet- en regelgeving.

20.8 Opdrachtgever vrijwaart Academy voor aanspraken van derden die verband houden met een gebrek in een product, systeem of dienst dat Opdrachtgever aan een derde heeft geleverd en dat mede bestond uit hetgeen door Academy is geleverd.

20.9 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schade zo gedetailleerd mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij het bestuur van Academy meldt, en daarbij de maatregelen treft waarmee de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

20.10 Iedere vordering tot schadevergoeding jegens Academy vervalt door het enkele verloop van zes maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij binnen die termijn een procedure aanhangig is gemaakt.

20.11 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Academy.

20.12 Beperken door Academy ingeschakelde derden hun aansprakelijkheid, dan bedingt Academy hierbij dat iedere opdracht van Opdrachtgever de bevoegdheid inhoudt om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens Opdrachtgever te aanvaarden.

Artikel 21. Overmacht

21.1 Geen van Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, waaronder een overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

21.2 Onder overmacht wordt naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen in ieder geval verstaan: overmacht van toeleveranciers van Academy, tekortkomingen van derden van wie Academy bij de uitvoering afhankelijk is, gebrekkigheid van zaken, apparatuur of programmatuur waarvan het gebruik door Opdrachtgever is voorgeschreven, storingen van internet, netwerk- of telecommunicatievoorzieningen, elektriciteitsstoringen, cyberaanvallen op derden, overheidsmaatregelen, oorlog, stakingen, epidemieën, natuurrampen, extreme weersomstandigheden, vervoersproblemen en het niet beschikbaar zijn van een of meer medewerkers.

21.3 Academy kan zich ook op overmacht beroepen indien de omstandigheid die nakoming verhindert intreedt nadat zij haar verbintenis had moeten nakomen.

21.4 Duurt een overmachtssituatie langer dan dertig dagen, of staat vast dat deze langer dan dertig dagen zal duren, dan is elk van Partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij de aard of omvang van de tekortkoming dat niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds is gepresteerd wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.



Artikel 22. Verwerking van persoonsgegevens

22.1 Verwerkt Academy bij de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever, dan is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Academy verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

22.2 Partijen leggen de afspraken over deze verwerking vast in de Verwerkersovereenkomst, die deel uitmaakt van de Overeenkomst. Daarin zijn in ieder geval geregeld: de aard en het doel van de verwerking, de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen, de beveiligingsmaatregelen, het inschakelen van subverwerkers, de omgang met datalekken en verzoeken van betrokkenen, en de teruggave of vernietiging van gegevens na afloop van de Overeenkomst.

22.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat de persoonsgegevens die hij aan Academy ter beschikking stelt rechtmatig zijn verkregen en rechtmatig mogen worden verwerkt, en vrijwaart Academy voor alle aanspraken die daarmee verband houden.

22.4 Op alle persoonsgegevens die Academy bij de uitvoering van de Diensten verwerkt rust een geheimhoudingsplicht jegens derden, behoudens een wettelijke verplichting tot verstrekking.

Artikel 23. Geheimhouding

23.1 Partijen behandelen alle informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst van elkaar ontvangen vertrouwelijk, indien die informatie als vertrouwelijk is aangemerkt of indien de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie vertrouwelijk is bedoeld.

23.2 Partijen leggen deze verplichting op aan hun medewerkers en aan door hen ingeschakelde derden.

23.3 Academy neemt geen kennis van gegevens die Opdrachtgever opslaat of verspreidt via de Diensten, tenzij dat noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of tenzij Academy daartoe wettelijk verplicht is. In dat geval beperkt Academy die kennisname zoveel mogelijk.

23.4 De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de Overeenkomst van kracht, zolang de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 24. Intellectuele eigendom

24.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Academy ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, scripts, configuraties, documentatie, rapporten en overige werken berusten bij Academy of bij haar licentiegevers.

24.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst, in deze algemene voorwaarden of anderszins Schriftelijk aan hem worden toegekend. Deze gebruiksrechten gelden zolang de Overeenkomst voortduurt en zijn niet overdraagbaar en niet sublicentieerbaar, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

24.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan aanduidingen omtrent intellectuele eigendom, merken of handelsnamen uit de ter beschikking gestelde werken te verwijderen of te wijzigen, noch technische beschermingsmaatregelen te verwijderen of te omzeilen.



24.4 Documentatie over de ICT-omgeving van Opdrachtgever, waaronder de vastlegging van de inrichting en de in de wachtwoordkluis opgenomen gegevens, is en blijft beschikbaar voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

24.5 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het gebruik, het onderhoud, de installatie of de integratie van door hem aan Academy ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, gegevens of materialen, en vrijwaart Academy tegen aanspraken van derden die daarop zijn gebaseerd.

Artikel 25. Personeel

25.1 Het is Opdrachtgever zonder Schriftelijke toestemming van Academy niet toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twaalf maanden na afloop daarvan medewerkers van Academy in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst.

25.2 Bij overtreding van artikel 25.1 verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 25.000,00 per overtreding, onverminderd het recht van Academy op vergoeding van haar volledige schade.

25.3 Academy spant zich in medewerkers in te zetten die over de juiste competenties beschikken. Academy is gerechtigd een medewerker te vervangen door een medewerker met vergelijkbare competenties.

Artikel 26. Naamsvermelding

26.1 Academy vermeldt de naam of het logo van Opdrachtgever uitsluitend als referentie, op haar website of in andere uitingen, na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan een eenmaal gegeven toestemming te allen tijde Schriftelijk intrekken.

Artikel 27. Procedure na beëindiging

27.1 Na beëindiging van de Overeenkomst stellen Partijen elkaar onverwijld in het bezit van goederen waarvan de andere partij eigenaar of rechthebbende is. Gegevensdragers kunnen in overleg worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven.

27.2 Academy biedt Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid om de bij Academy opgeslagen gegevens over te brengen naar zijn eigen systemen of naar die van een nieuwe leverancier. Academy spant zich in de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te leveren. De documentatie over de ICT-omgeving van Opdrachtgever en de in de wachtwoordkluis opgenomen gegevens worden kosteloos overgedragen. De werkzaamheden die met de overige overdracht gepaard gaan worden in rekening gebracht conform artikel 6.

27.3 Back-ups en overige gegevens van Opdrachtgever worden na beëindiging van de Overeenkomst bewaard gedurende de in de Dienstbeschrijving vermelde termijn en daarna vernietigd. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de gegevens daarna niet meer toegankelijk zijn.

27.4 Licenties en abonnementen die op naam van Academy zijn geregistreerd eindigen per de eerst mogelijke datum, tenzij Partijen Schriftelijk overeenkomen dat deze worden overgedragen. De kosten van overdracht komen voor rekening van Opdrachtgever.



27.5 Kosten die Academy maakt in het kader van de beëindiging komen voor rekening van Opdrachtgever, met uitzondering van hetgeen in artikel 27.2 kosteloos is gesteld.

Artikel 28. Overdracht

28.1 Academy is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een andere vennootschap binnen haar groep, of in het kader van een overname of herstructurering. Academy informeert Opdrachtgever daarover vooraf.

28.2 Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst uitsluitend overdragen met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Academy.

Artikel 29. Wijziging van de algemene voorwaarden

29.1 Academy is gerechtigd deze algemene voorwaarden, de Dienstbeschrijving en de tarievenlijst te wijzigen of aan te vullen.

29.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten en treden in werking dertig dagen na bekendmaking aan Opdrachtgever of na publicatie op de website van Academy.

29.3 Leidt een wijziging ertoe dat Opdrachtgever wezenlijk wordt benadeeld, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Opdrachtgever meldt dit binnen dertig dagen na bekendmaking.

29.4 Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen die voortvloeien uit een wettelijke verplichting kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder dat daaraan een beëindigingsrecht is verbonden.

Artikel 30. Nietigheid

30.1 Is een bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of wordt deze vernietigd, dan blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

30.2 Partijen treden in dat geval in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 31. Toepasselijk recht en geschillen

31.1 Op de Overeenkomst en op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

31.2 Voordat een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, spannen Partijen zich in om het geschil in onderling overleg op te lossen. Daartoe vindt in ieder geval één gesprek op directieniveau plaats.

31.3 Geschillen die niet in onderling overleg worden opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Limburg, locatie Roermond.



Artikel 32. Slotbepaling

32.1 Deze algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Academy en worden bij iedere Offerte ter hand gesteld.

32.2 De door Academy ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, waaronder logbestanden, geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.

32.3 Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en in het Engels. In geval van verschil tussen de Nederlandse en de Engelse tekst prevaleert de Nederlandse tekst.

