

## Algemene Voorwaarden AT Experts B.V.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van AT Experts B.V. en maken integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen AT Experts B.V. en haar opdrachtgevers. Bepalingen of voorwaarden gesteld door een opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor AT Experts B.V. alleen bindend indien en voor zover deze door AT Experts B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### Module A – Algemeen

Deze Module A – Algemeen is altijd van toepassing op alle Diensten. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangeboden of overeengekomen Diensten vallen onder het in die module omschreven toepassingsgebied. Afspraken in specifieke modules prevaleren boven de algemene afspraken in Module A.

#### ARTIKEL A.1. DEFINITIES

- A.1.1. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie AT Experts de Overeenkomst sluit.
- A.1.2. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige voorwaarden welke altijd van toepassing zijn op iedere Offerte en een onlosmakelijk onderdeel uitmaken van iedere Overeenkomst.
- A.1.3. **Dienst(en):** de diensten zoals geleverd door AT Experts aan Opdrachtgever op basis van een Overeenkomst.
- A.1.4. **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.1.5. **Kantooruren:** de tijd van 8:30 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd) op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en dagen waarvan AT Experts vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.
- A.1.6. **AT Experts:** AT Experts B.V. gevestigd aan de Arnhemsestraatweg 33, 6881ND te Velp en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56446896.
- A.1.7. **Offerte:** een schriftelijk aanbod van AT Experts aan Opdrachtgever.
- A.1.8. **Overeenkomst:** overeenkomst tussen AT Experts en Opdrachtgever op grond waarvan AT Experts Diensten en/of hardware zal (doen) leveren aan Opdrachtgever.
- A.1.9. **Partij(en):** AT Experts en Opdrachtgever tezamen of afzonderlijk.

#### ARTIKEL A.2. OFFERTE EN TOTSTANDKOMING EN DUUR OVEREENKOMST

- A.2.1. Een Offerte of ander aanbod van AT Experts is vrijblijvend en is geldig voor de duur van 30 dagen. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat AT Experts werkzaamheden verricht of producten levert die binnen de omschrijving van de Offerte of het aanbod vallen, dan wordt de Offerte of het aanbod als aanvaard beschouwd.
- A.2.2.
- A.2.3. Indien Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling heeft aangevraagd, dan is AT Experts gerechtigd om de Overeenkomst op elk moment per direct op te zeggen.
- A.2.4. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zijn de vorderingen van AT Experts op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van beëindiging van de Overeenkomst (op welke manier dan ook) blijven betaalde bedragen, alsook bedragen die nog gefactureerd of betaald moeten worden voor reeds geleverde Diensten en/of zaken verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking.

#### ARTIKEL A.3. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- A.3.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal AT Experts zich naar beste kunnen inspannen om deze met voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap na te komen conform de Overeenkomst.
- A.3.2. Indien AT Experts en Opdrachtgever bepaalde (lever)termijnen zijn overeengekomen, zal AT Experts zich naar beste kunnen inspannen om de Overeenkomst na te komen binnen de betreffende (lever)termijnen. Overeengekomen levertermijnen hebben echter steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen. AT Experts komt slechts in verzuim nadat Opdrachtgever AT Experts in gebreke heeft gesteld, AT Experts een redelijke termijn heeft gegund om de Overeenkomst alsnog deugdelijk na te komen en AT Experts ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.

- A.3.3. AT Experts heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende (on)verwachte meerkosten komen alleen voor rekening van Opdrachtgever indien dat vooraf is overeengekomen.
- A.3.4. Opdrachtgever zal aan AT Experts alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. Indien door AT Experts ingeschakelde personen werkzaamheden verrichten op het kantoor van Opdrachtgever of een andere door Opdrachtgever aangewezen locatie, zal Opdrachtgever kosteloos alle redelijke ondersteuning en faciliteiten bieden die daarbij nodig zijn.

#### ARTIKEL A.4. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- A.4.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is niets in de Overeenkomst bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten over te dragen.
- A.4.2. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de door Opdrachtgever aangeleverde materialen of de door Opdrachtgever bij AT Experts opgeslagen gegevens blijven berusten bij Opdrachtgever. AT Experts is gerechtigd om deze materialen en/of gegevens te verwerken en gebruiken om de overeengekomen Diensten te leveren en te verbeteren.
- A.4.3. Indien AT Experts, of een door AT Experts gedetacheerde persoon, software (waaronder mede wordt verstaan: scripts, applicaties en/of sjablonen) heeft ontwikkeld in het kader van de dienstverlening aan Opdrachtgever, dan zijn beide Partijen gerechtigd om deze software te gebruiken voor andere doeleinden en/of opdrachtgevers. Indien Opdrachtgever dergelijke software inzet voor andere doeleinden dan waarvoor de software is geleverd door AT Experts, dan doet Opdrachtgever dit geheel voor eigen rekening en risico.
- A.4.4. Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot geleverde Diensten, software, documentatie, werkzaamheden van gedetacheerden of enige andere informatie en afbeeldingen behorende bij de Diensten, berusten bij AT Experts en/of haar licentiegevers. Deze mogen alleen worden gekopieerd of gebruikt met aparte schriftelijke toestemming van AT Experts of voor zover dat is toegestaan op grond van dwingend recht. Indien enige Intellectuele Eigendomsrechten worden overgedragen aan Opdrachtgever, dan ontvangt AT Experts altijd een kosteloze en onbeperkte licentie terug voor alle vormen van gebruik en exploitatie. Deze licentie is eeuwigdurend en eindigt niet bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging.

A.4.5.

#### ARTIKEL A.5. GEHEIMHOUDING

- A.5.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.5.2. De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:
- openbaar is dan wel openbaar wordt zonder dat de ontvangende Partij haar geheimhoudingsplicht schendt;
  - aan de ontvangende Partij rechtmatig door een derde beschikbaar wordt gesteld zonder verplichting tot geheimhouding;
  - in een schriftelijk document door de andere Partij als niet-vertrouwelijk is bestempeld;
  - de ontvangende Partij op grond van een wettelijke verplichting of gerechtelijk bevel de informatie deelt met een derde, mits de ontvangende Partij (voor zover mogelijk) de verstreckende informeert over de wettelijke verplichting of het gerechtelijke bevel en de verstreckende Partij de mogelijkheid gunt om bezwaar, beroep of andere rechtsmiddelen in te stellen tegen de verstrekking van de betreffende informatie.
- A.5.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### ARTIKEL A.6. VERWERKEN VAN PERSOONSGEGEVENS

- A.6.1. Indien AT Experts bij het leveren van Diensten persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, staat Opdrachtgever er jegens AT Experts voor in dat de verwerking van de betreffende persoonsgegevens geen inbreuk maken op enig recht van een derde en niet onrechtmatig zijn in de zin van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving. Opdrachtgever garandeert een wettelijke grondslag te hebben om de betreffende persoonsgegevens te verwerken en te laten verwerken door AT Experts.
- A.6.2. Partijen zullen, voor zover wettelijk vereist, zorgdragen voor het sluiten van een verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en AT Experts. Een dergelijke verwerkersovereenkomst, waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

- A.6.3. In het kader van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving zal Opdrachtgever aangemerkt worden als “verwerkingsverantwoordelijke” en AT Experts als “verwerker”. Partijen dragen er zorg voor dat zij de verplichtingen, die zij respectievelijk als verwerkingsverantwoordelijke en verwerker hebben onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, nakomen.

#### ARTIKEL A.7. AANSPRAKELIJKHEID

- A.7.1. De aansprakelijkheid van AT Experts voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst of anderszins, is per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het vergoeden van directe schade en wel tot een maximumbedrag gelijk aan hetgeen Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst aan AT Experts heeft betaald (exclusief btw) in de 6 maanden die vooraf zijn gegaan aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. In geen geval zal de totale vergoeding van directe schade echter meer bedragen dan EUR 25.000,- op jaarbasis.
- A.7.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld;
  - redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om AT Experts er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen.
- A.7.3. AT Experts is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van enige indirecte schade of gevolgschade, waaronder mede wordt verstaan: schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade als gevolg van bedrijfstagnatie, gemiste besparingen en schade wegens door AT Experts gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- A.7.4. AT Experts zal hedendaagse, op de markt gangbare beveiligingstechnieken hanteren, waaronder firewalls en encryptie. Mocht het een (kwaadwillende) derde, ondanks deze beveiligingstechnieken, lukken om schade te veroorzaken bij Opdrachtgever (bijvoorbeeld door IT-systemen te saboteren of gegevens van Opdrachtgever te vernietigen), dan kan AT Experts hiervoor alleen aansprakelijk worden gehouden indien AT Experts grof nalatig is geweest op gebied van IT-beveiliging.
- A.7.5. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om bepaalde voorschriften, adviezen of instructies van AT Experts niet op te volgen, dan wel wanneer Opdrachtgever geen gehoor geeft aan door AT Experts afgegeven waarschuwingen, dan kan AT Experts niet aansprakelijk worden gehouden voor enige schade van Opdrachtgever indien deze schade mogelijk voorkomen had kunnen worden door het opvolgen van de door AT Experts gegeven voorschriften, adviezen, instructies of waarschuwingen.
- A.7.6. Enige overeengekomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van AT Experts.
- A.7.7. De aansprakelijkheid van AT Experts wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever AT Experts onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en AT Experts ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat AT Experts in staat is adequaat te reageren.
- A.7.8. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de manier waarop hij gebruik maakt van de door AT Experts geleverde of gemanagede systemen, alsmede de applicaties die Opdrachtgever op dergelijke systemen draait. AT Experts is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor applicaties en/of diensten van derden die door Opdrachtgever worden gebruikt of voorgeschreven aan AT Experts.
- A.7.9. Voorwaarde voor het recht op schadevergoeding van Opdrachtgever is steeds dat dat Opdrachtgever de schade zo snel mogelijk en uiterlijk binnen zes maanden na constatering schriftelijk wordt gemeld aan AT Experts.

#### ARTIKEL A.8. OVERMACHT

- A.8.1. Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet (overmacht). Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: (i) storingen van publieke infrastructuur waarover AT Experts geen feitelijke macht kan uitoefenen (zoals kabelbreuken), (ii) storingen in infrastructuur en/of Diensten van AT Experts die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DoS-aanvallen of pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging van AT Experts te omzeilen, (iii) tekortkomingen of

overmacht aan de zijde van toeleveranciers van AT Experts, (iv) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of andere materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven aan AT Experts, (v) storingen in verouderde of gebrekkige programmatuur van derden, maar die op verzoek van Opdrachtgever op de systemen van AT Experts draaien, (vi) niet-beschikbaarheid van personeelsleden/gedetacheerden door een epidemie (of een gelijksoortige onderliggende reden), (vii) overheidsmaatregelen, (viii) vervoersproblemen, (ix) stakingen, (x) oorlog, (xi) terroristische aanslagen en (xii) binnenlandse onlusten.

#### ARTIKEL A.9. PRIJZEN EN BETALING

- A.9.1. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door AT Experts genoemde prijzen exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. AT Experts mag elektronische facturen uitreiken aan het bij AT Experts bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat akkoord met deze wijze van facturatie.
- A.9.2. De betaaltermijn van gefactureerde bedragen is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld op de factuur of schriftelijk anders overeengekomen.
- A.9.3. AT Experts is gerechtigd om overeengekomen prijzen jaarlijks te wijzigen met een maximum van 5%. Indien een toeleverancier van AT Experts zijn prijzen verhoogt, dan is AT Experts steeds gerechtigd deze verhoging per direct naar rato door te berekenen aan Opdrachtgever. Indien AT Experts prijzen met meer dan 5% op jaarbasis verhoogt, dan is Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst, binnen twee weken na kennisgeving van de verhoging, op te zeggen tegen de datum van ingang van de nieuwe tarieven.
- A.9.4. Overeengekomen tarieven en/of kortingen kunnen door AT Experts tussentijds aangepast worden indien blijkt dat Opdrachtgever niet meer voldoet aan de voorwaarden die gelden voor de betreffende tarieven en/of kortingen (zoals een bepaalde minimum afname).
- A.9.5. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft AT Experts het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen voor zes maanden dienstverlening.
- A.9.6. Indien en voor zover de Overeenkomst voorziet in enige overdracht van eigendom dan wel de overdracht van enige Intellectuele Eigendomsrechten van AT Experts aan Opdrachtgever, blijven alle geleverde goederen en rechten eigendom van AT Experts zolang AT Experts geen volledige betaling van het gehele ter zake overeengekomen bedrag heeft ontvangen.
- A.9.7. Alle door AT Experts geleverde goederen en/of rechten, die onder het eigendomsvoorbehoud uit het vorige lid van dit artikel vallen, mogen door Opdrachtgever niet worden doorverkocht, als betaalmiddel worden gebruikt, worden verpand of op enige andere wijze worden bezwaard.

#### ARTIKEL A.10. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- A.10.1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, kan de Overeenkomst enkel gewijzigd worden met wederzijdse instemming van beide Partijen.
- A.10.2. AT Experts is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Dergelijke wijzigingen zullen 30 dagen na bekendmaking in werking treden. Wijzigingen worden per e-mail bekend gemaakt aan Opdrachtgever.
- A.10.3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking gemotiveerd mede te delen aan AT Experts. AT Experts kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien AT Experts daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst opzeggen tegen deze datum.

#### ARTIKEL A.11. OVERNAME PERSONEEL

- A.11.1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede gedurende twaalf (12) maanden na afloop daarvan, werknemers van AT Experts in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, tegen betaling dan wel om niet, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AT Experts. Onder werknemers van AT Experts worden in dit verband mede verstaan: personen die tewerkgesteld zijn door AT Experts of personen die niet langer dan zes (6) maanden geleden tewerkgesteld waren door AT Experts, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot, werknemers, consultants of freelancers.
- A.11.2. Bij overtreding van dit artikel is Opdrachtgever direct in verzuim en is Opdrachtgever gehouden om de door AT Experts geleden schade te vergoeden. Partijen erkennen dat het in dit geval moeilijk kan zijn om precies vast te stellen welke schade AT Experts precies lijdt, en komen daarom overeen dat de door Opdrachtgever te vergoeden schade minimaal gelijk is aan het jaarsalaris van de betreffende werknemer. Het voorgaande doet geen afbreuk aan het wettelijke recht van AT Experts om meer schadevergoeding te eisen indien haar werkelijke schade meer bedraagt dan het voornoemde.

#### ARTIKEL A.12. EXIT

- A.12.1. Indien de Overeenkomst rechtsgeldig is opgezegd, of om welke reden dan ook ten einde is gekomen, zal AT Experts op verzoek van Opdrachtgever alle redelijke medewerking verlenen aan het uitvoeren van een alsdan op te stellen en overeen te komen exitplan. In een dergelijk exitplan zullen Partijen onder meer vastleggen welke verantwoordelijkheden Partijen hebben en welke kosten AT Experts in rekening mag brengen voor het migreren of retourneren van de gegevens van Opdrachtgever

#### ARTIKEL A.13. OVERIGE BEPALINGEN

- A.13.1. Op de Overeenkomst is exclusief Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin AT Experts gevestigd is.
- A.13.2. AT Experts is gerechtigd om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname.
- A.13.3. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig is, vernietigd wordt of anderszins onverbindend is, dan zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst volledig van kracht blijven. Partijen zullen de onverbindende bepaling dan vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel als rechtens mogelijk het doel en de strekking van de onverbindende bepaling in acht wordt genomen.
- A.13.4. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
- a. de getekende Offerte of Opdracht;
  - b. een eventueel gesloten verwerkersovereenkomst;
  - c. een eventueel gesloten Service Level Agreement of Overeenkomst;
  - d. de onderhavige Algemene Voorwaarden.

## MODULE B – Consultancy en Remote Services

Indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op consultancy of remote services (zoals de: ‘monitoring service’, ‘back-up service’, ‘support service’, alsmede de bijbehorende projectbegeleiding en ondersteuning), gelden daarvoor de voorwaarden zoals in dit hoofdstuk wordt beschreven.

### ARTIKEL B.1. LEVERING EN IMPLEMENTATIE

- B.1.1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een Dienst die niet eerst geïmplementeerd hoeft te worden bij Opdrachtgever, dan zal AT Experts na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspinnen zo spoedig mogelijk de Dienst (op) te leveren.
- B.1.2. Indien in ieder geval een van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van “(op)geleverd”:
- door gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
  - door een mededeling van AT Experts aan Opdrachtgever dat de Dienst beschikbaar is;
  - door een schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de Dienst door AT Experts.
- B.1.3. Indien de Dienst voor ingebruikname door AT Experts dient te worden geïmplementeerd, zal AT Experts hiervoor zorgdragen overeenkomstig het hetgeen hierover in de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is bepaald. Bij de implementatie van de Dienst zal Opdrachtgever alle benodigde medewerking verlenen en gehoor geven aan de redelijke verzoeken van AT Experts.
- B.1.4. Indien bij de implementatie van de Dienst blijkt dat systemen, koppelingen, apparatuur, programmatuur en/of de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever, dan wel door hem ingeschakelde derden, dienen te worden aangepast om de Dienst te kunnen implementeren, zal AT Experts hierover met Opdrachtgever in overleg treden en zullen Partijen aanvullende afspraken maken voor implementatie van de Dienst. De aanvullende kosten die in dit verband door AT Experts dienen te worden gemaakt, komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

### ARTIKEL B.2. BESCHIKBAARHEID EN ONDERHOUD

- B.2.1. AT Experts zal zich inspinnen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren. Echter, Opdrachtgever kan enkel aanspraak maken op specifieke servicelevels, zoals een bepaalde beschikbaarheid of reactietijd, indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- B.2.2. AT Experts zal zich inspinnen om de door haar gebruikte (webserver)software up-to-date te houden. AT Experts is hierbij echter afhankelijk van haar toeleverancier(s). AT Experts is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- B.2.3. AT Experts heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. AT Experts spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden. Indien AT Experts redelijkerwijs verwacht dat deze buitengebruikstelling meer dan 15 minuten zal duren, spant AT Experts zich ervoor in om de buitengebruikstelling vooraf aan te kondigen.
- B.2.4. In het geval dat AT Experts van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst – al dan niet tijdens Kantooruren – noodzakelijk is voor de goede werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen. In een dergelijk geval spant AT Experts zich ervoor in om Opdrachtgever spoedig te informeren over de buitengebruikstelling.

### ARTIKEL B.3. GEBRUIKSREGELS

- B.3.1. Opdrachtgever zal de Diensten niet gebruiken voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving.
- B.3.2. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten van AT Experts te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen en netwerken van AT Experts of anderen. Het is niet toegestaan om processen of programma's op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat deze AT Experts of anderen hinderen of schade toebrengen.
- B.3.3. Indien naar het oordeel van AT Experts hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of netwerken van AT Experts of derden, bijvoorbeeld door het overmatig verzenden van e-mails, het veroorzaken van (onnodige) piekbelasting, (d)dos-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van malware of andere schadelijke software, is AT Experts gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Eventuele kosten die AT Experts in dit kader maakt, komen voor rekening van Opdrachtgever indien het ingrijpen van AT Experts redelijkerwijs is toe te rekenen aan Opdrachtgever.

#### ARTIKEL B.4. LIMIETEN

- B.4.1. AT Experts kan limieten stellen, bijvoorbeeld aan de hoeveelheid dataverkeer, en/of opslagruimte welke Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken via de Dienst(en). Indien Partijen hierover geen afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op grond van fair use.
- B.4.2. Fair use, zoals hiervoor bedoeld, houdt in dat Opdrachtgever maximaal twee keer zoveel dataverkeer en opslagruimte mag gebruiken als andere klanten van AT Experts in een vergelijkbare situatie zouden doen.
- B.4.3. Als Opdrachtgever meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft AT Experts het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van AT Experts.
- B.4.4. AT Experts is niet aansprakelijk als de Dienst niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

#### ARTIKEL B.5. BACK-UPS

- B.5.1. AT Experts is gerechtigd om regelmatig reservekopieën (back-ups) te maken van gegevens, waaronder de gegevens van Opdrachtgever, die zijn opgeslagen op de systemen van AT Experts. Alleen wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, kan Opdrachtgever aanspraak maken op een bepaalde frequentie waarmee reservekopieën gemaakt worden en bijbehorende bewaartermijnen.
- B.5.2. Alleen als dit expliciet is overeengekomen zal AT Experts reservekopieën maken van bepaalde gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen op de infrastructuur van Opdrachtgever zelf. Indien partijen overeenkomen dat AT Experts reservekopieën zal maken van gegevens, dan zullen partijen minimaal vastleggen met welke frequentie dit gebeurt en hoe lang de reservekopieën bewaard blijven.
- B.5.3. Reservekopieën zal AT Experts op verzoek en tegen een redelijke vergoeding aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Reservekopieën kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om tijdig te verzoeken om het beschikbaar stellen van een reservekopie bij beëindiging van de Overeenkomst.
- B.5.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden eventuele reservekopieën gemaakt via een geautomatiseerd proces en worden deze reservekopieën steekproefsgewijs getest of ze naar behoren werken. Enkel wanneer partijen schriftelijk overeenkomen dat alle of bepaalde reservekopieën handmatig door AT Experts getest worden, kan AT Experts ervoor instaan dat de handmatig geteste reservekopieën naar behoren werken en teruggezet kunnen worden.

#### ARTIKEL B.6. NOTICE-AND-TAKEDOWN

- B.6.1. Indien AT Experts zelf constateert of er door een derde op wordt gewezen dat met gebruikmaking van de Diensten onrechtmatige materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Diensten anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal AT Experts de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- B.6.2. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 1 werkdag) een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna AT Experts besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan AT Experts direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het materiaal te verwijderen of de Diensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant AT Experts zich in om Opdrachtgever achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.
- B.6.3. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om naar haar eigen redelijke oordeel direct in te grijpen, bijvoorbeeld door de toegang tot het betreffende materiaal te blokkeren, echter zonder dit materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval AT Experts een back-up zal maken). AT Experts zal zich inspannen om daarbij geen overige materialen te raken en zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.
- B.6.4. AT Experts is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, als een dergelijke claim naar het redelijke oordeel van AT Experts legitiem is.
- B.6.5. AT Experts is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan de bevoegde instanties, indien AT Experts daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving.
- B.6.6. Wanneer sprake is van mogelijk strafbaar materiaal, is AT Experts gerechtigd hiervan aangifte te doen. AT Experts kan hierbij het materiaal en alle relevante informatie over Opdrachtgever overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten waartoe de instanties verzoeken in het kader van het onderzoek.