



L2Networks

ALGEMENE VOORWAARDEN L2Networks B.V.

Algemeen

Artikel 1: definities

In de navolgende artikelen wordt verstaan onder:

- L2Networks: L2Networks B.V., de gebruiker van deze voorwaarden;
- Opdrachtgever: de contractspartij met wie L2Networks een overeenkomst heeft gesloten dan wel voornemens is te sluiten;
- Overeenkomst: de overeenkomst die L2Networks met de opdrachtgever sluit of voornemens is te sluiten.

Artikel 2: toepasselijkheid

De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die L2Networks met de opdrachtgever sluit alsmede op al haar offertes en uit de overeenkomsten voortvloeiende diensten, leveringen en transacties. L2Networks reserveert het recht deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

Artikel 3: aanbiedingen en prijzen

- De door L2Networks gedane aanbiedingen zijn steeds vrijblijvend en binden haar eerst nadat de daarop gebaseerde opdrachten schriftelijk door haar zijn bevestigd dan wel nadat aan deze opdrachten door L2Networks daadwerkelijk en volledig uitvoering is gegeven.
- De door L2Networks gedane aanbiedingen zijn, tenzij anders is aangegeven, geldig gedurende veertien dagen, behoudens het hierna in het laatste lid van dit artikel bepaalde. Indien de aanbieding binnen een termijn van veertien dagen niet volledig en onvoorwaardelijk is aanvaard, komt de aanbieding te vervallen.
- Aanbiedingen, toezeggingen of afspraken die door ondergeschikten van L2Networks worden gedaan en die afwijken van de onderhavige voorwaarden, zijn voor L2Networks slechts bindend indien die aanbiedingen, toezeggingen of afspraken door L2Networks schriftelijk zijn bevestigd.
- De door L2Networks in haar aanbiedingen vermelde prijzen zijn exclusief BTW. Wijzigingen in grondstofprijzen, overheidsmaatregelen en andere van buiten komende omstandigheden geven L2Networks steeds het recht om de aangeboden

prijs eenzijdig te wijzigen, zelfs als reeds een overeenkomst met de opdrachtgever is tot stand gekomen.

- De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. L2Networks heeft het recht om de aan opdrachtgever berekende prijzen jaarlijks per 1 juli aan te passen aan de hand van de navolgende indexeringsclausule: de nieuwe prijzen worden gevonden door de bestaande prijzen te vermenigvuldigen met een breuk waarvan de teller is het indexcijfer dat geldt voor de maand april voorafgaande aan de verhoging en waarvan de noemer is het indexcijfer dat geldt voor de maand april van het daaraan voorafgaande jaar. De indexcijfers zijn de prijsindexcijfers van de gezinsconsumptie (CPI) alle huishoudens, zoals deze zijn gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Artikel 4: informatieverstrekking

- Opdrachtgever is gehouden L2Networks al die informatie te verstrekken, die nodig is voor een juiste uitvoering van de opdracht door L2Networks. Zo nodig dient opdrachtgever L2Networks in de gelegenheid te stellen de plaats van aflevering te bezoeken. Ook ter plaatse dient opdrachtgever L2Networks alle van belang zijnde informatie te verstrekken.
- Alle gevolgen van onjuiste of onvoldoende informatie die door opdrachtgever aan L2Networks is verstrekt, komen voor rekening en risico van opdrachtgever.

Artikel 5: uitvoering opdracht

- L2Networks verbindt zich om bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.
- Opdrachtgever is gehouden gevolg te geven aan alle door L2Networks aan hem gegeven aanwijzingen die dienstig zijn voor een juiste uitvoering van de opdracht.
- L2Networks heeft de bevoegdheid de overeenkomst of een gedeelte daarvan door derden te doen uitvoeren.

Artikel 6: geheimhouding

- Opdrachtgever verplicht zich jegens L2Networks tot geheimhouding en zal op geen enkele wijze, noch direct, noch indirect, noch mondeling, noch in geschrift, noch anderszins het bestaan of de inhoud van de relatie met L2Networks alsmede de informatie die aan opdrachtgever bekend wordt, aan derden openbaar maken, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van L2Networks. Opdrachtgever verplicht zich om haar werknemers en derden die door of namens opdrachtgever worden ingeschakeld, een zelfde verplichting op te leggen.
- De in lid 1 omschreven geheimhoudingsverplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als gedurende de periode van één jaar na beëindiging van de overeenkomst.
- Ingeval van schending van de geheimhoudingsverplichting verbeurt opdrachtgever jegens L2Networks een dadelijk en zonder ingebrekestelling direct opeisbare boete

van € 5.000,00 per overtreding, onverminderd de gehoudenheid van opdrachtgever tot vergoeding van de door L2Networks geleden schade.

Artikel 7: overgang van risico

Vanaf het moment van aflevering van de zaken aan het adres van de opdrachtgever, is het risico van die zaken voor de opdrachtgever. Hierbij wordt onder aflevering tevens verstaan het door L2Networks of door derden in opdracht van L2Networks op de overeengekomen plaats van bestemming brengen van de zaken.

Artikel 8: installatiewerkzaamheden

Indien overeengekomen zal L2Networks de geleverde zaken installeren of door derden laten installeren. De opdrachtgever is daarbij gehouden om aan L2Networks een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten zoals bekabeling, elektra, telecommunicatiefaciliteiten en dergelijke ter beschikking te stellen.

Artikel 9: gebruiksrecht programmatuur

- De door L2Networks ontwikkelde programmatuur wordt niet exclusief voor persoonlijk gebruik door de opdrachtgever aan deze geleverd. Opdrachtgever erkent dat L2Networks voor de ontwikkeling van haar programmatuur grote investeringen in zowel tijd als geld dient te plegen en dat L2Networks schade lijdt door het eventueel ongeoorloofd kopiëren en/of distribueren van door haar ontwikkelde programmatuur. Opdrachtgever verklaart dan ook zich te verplichten tot vergoeding van door L2Networks geleden schade indien ongeoorloofd geproduceerde en/of gedistribueerde kopieën van door L2Networks ontwikkelde programmatuur bij hem worden aangetroffen die afkomstig blijken te zijn van door L2Networks aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur. Opdrachtgever is als dan tevens een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete verschuldigd van € 25.000,00 voor elke aangetroffen kopie.
- Opdrachtgever is bevoegd ten behoeve van archivering kopieën van de ter beschikking gestelde programmatuur te maken met dien verstande, dat niet meer dan één van deze kopieën gelijktijdig in gebruik mag zijn. Het gebruiksrecht eindigt, indien opdrachtgever zijn verplichtingen uit een met L2Networks bestaande overeenkomst niet nakomt, dan wel surseance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard dan wel wordt toegelaten door de wettelijke schuldsaneringsregeling. Hetzelfde geldt, indien er op de in het kader van de overeenkomst met L2Networks geleverde apparatuur beslag wordt gelegd. Onverwijld na het eindigen van het gebruiksrecht op de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan L2Networks retourneren.
- Het is opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen en/of aanvullingen in de door L2Networks ontwikkelde programmatuur aan te brengen of te doen aanbrengen, tenzij L2Networks daarvoor voorafgaand schriftelijk toestemming verleent.

Artikel 10: intellectuele eigendom

- L2Networks vrijwaart opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden ter zake van gestelde inbreuken op enig in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom belichaamd in de door haar ontwikkelde programmatuur.
- L2Networks is niet aansprakelijk voor de schade en kosten voortvloeiend uit een inbreuk op enig in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom belichaamd in de door haar ontwikkelde programmatuur, wanneer deze inbreuk is ontstaan door wijzigingen en/of toevoegingen van/aan de programmatuur die niet door haar is ontwikkeld of geleverd.
- Opdrachtgever vrijwaart L2Networks tegen alle aanspraken van derden op grond van enig (intellectueel) eigendomsrecht met betrekking tot zaken die door opdrachtgever aan L2Networks zijn verstrekt en die met zijn toestemming dan wel volgens instructies van opdrachtgever door L2Networks zijn gebruikt.

Artikel 11: garantie

- L2Networks garandeert gedurende de contractperiode dat de door of namens haar te verlenen diensten voldoen aan de overeenkomst.
- Voor door L2Networks geleverde zaken gelden geen andere garanties dan die welke door de fabrikant, importeur of toeleverancier zijn verleend. Deze garantie eindigt op het moment waarop de fabrikant, importeur of toeleverancier in staat van faillissement is verklaard, op het tijdstip waarop deze voorlopige surseance van betaling heeft aangevraagd dan wel op het tijdstip waarop deze is toegelaten door de wettelijke schuldsaneringsregeling.

Artikel 12: aansprakelijkheid

- Voor zover L2Networks voor de uitvoering van enige opdracht gebruik maakt of moet maken van de medewerking en/of diensten van derden en/of leveranciers, kan zij op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties.
- Elke aansprakelijkheid van L2Networks voor schade van opdrachtgever is steeds beperkt tot een vergoeding van maximaal het met de overeenkomst gemoeide bedrag. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt het met de overeenkomst gemoeide bedrag gemaximeerd op het totaal van de vergoedingen voor de duur van twee maanden.
- L2Networks is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade door leegloop personeel, schade door verlies van gegevens en data en reputatieschade.
- Voorts is L2Networks nimmer aansprakelijk voor schade die is ontstaan door onoordeelkundig gebruik van door haar geleverde zaken en/of programmatuur, noch indien de door haar geleverde zaken en/of programmatuur door opdrachtgever of derden is gewijzigd.

- Opdrachtgever vrijwaart L2Networks voor elke aanspraak van derden wegens schade opgetreden in verband met door L2Networks aan opdrachtgever geleverde zaken of door haar verrichte diensten.

Artikel 13: betaling

- Betaling van de door L2Networks aan opdrachtgever geleverde goederen en/of diensten vindt plaats binnen acht dagen na factuurdatum.
- Betaling van de facturen van L2Networks vindt, tenzij anders overeengekomen, plaats door middel van een automatische incasso. Opdrachtgever verplicht zich ervoor te zorgen dat het saldo van zijn rekening steeds voldoende is voor het met succes uitvoeren van de automatische incasso.
- Indien betaling door opdrachtgever niet binnen acht dagen na factuurdatum plaatsvindt, is L2Networks gerechtigd de opdrachtgever rente in rekening te brengen op basis van 1 % per maand, te rekenen vanaf de factuurdatum tot de dag van algehele betaling. Voorts is L2Networks alsdan gerechtigd om, voor het geval zij haar vordering ter incasso uit handen moet geven aan een derde, opdrachtgever de buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen, welke 15 % zullen bedragen van de vordering aan hoofdsom met een minimum van € 100,00.

Artikel 14: zekerheidsstelling en opschorting

- L2Networks is steeds gerechtigd om van opdrachtgever te verlangen dat hij voldoende zekerheid stelt voor de richtige nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens L2Networks, ook indien L2Networks de overeengekomen goederen nog niet (volledig) heeft geleverd, dan wel de overeenkomst anderszins nog niet (volledig) heeft uitgevoerd.
- Indien opdrachtgever weigert om de door L2Networks verlangde zekerheid te stellen, heeft L2Networks het recht de overeenkomst te ontbinden en dan is opdrachtgever gehouden L2Networks de door haar geleden schade, onkosten en winstderving volledig te vergoeden.
- Voorts is L2Networks gerechtigd om, ingeval opdrachtgever enige betalings- of andere verplichting jegens L2Networks niet nakomt, haar werkzaamheden op te schorten, ook ingeval tussen partijen een vaste levertijd is overeengekomen.
- Opdrachtgever is nimmer gerechtigd haar betaling op te schorten. Voorts dient betaling steeds plaats te vinden zonder dat opdrachtgever het recht heeft om zich op verrekening te beroepen.

Artikel 15: overmacht

- Ingeval van overmacht wordt de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding jegens elkaar zullen zijn gehouden.
- Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid als gevolg waarvan één of beide partijen verhinderd zijn de uit de overeenkomst voortvloeiende

verplichtingen na te komen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

- Onder overmacht voor L2Networks wordt in ieder geval verstaan: stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering door toeleveranciers, defecte of storende telefoon- en internetlijnen, overstromingen, brand, inbraak, calamiteiten, infecties van ICT-systemen door onbekende computervirussen die niet zijn te definiëren en identificeren door antivirus programma's en firewalls, alsmede legale maar niet juist werkende software of hardware.

Artikel 16: toepasselijkheid voorwaarden toeleveranciers

- Voor het geval opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van L2Networks ten behoeve van internet- en telefoniediensten accepteert opdrachtgever alle verplichtingen die voor L2Networks voortvloeien uit de contracten en bijbehorende leveringsvoorwaarden van haar toeleveranciers voor deze internet- en telefoondiensten en beschouwt opdrachtgever die verplichtingen als de zijne. De verplichtingen die L2Networks in het kader van voormelde internet- en telefoniediensten aangaat tegenover haar toeleveranciers worden derhalve beschouwd als eigen verplichtingen van opdrachtgever, die zij tegenover L2Networks stipt dient na te komen.
- Indien opdrachtgever één of meer van de in lid 1 bedoelde verplichtingen niet (stipt) nakomt, is opdrachtgever gehouden om alle daaruit voor L2Networks voortvloeiende schade integraal aan L2Networks te vergoeden.

Artikel 17: toepasselijk recht en bevoegde rechter

- Op alle overeenkomsten met L2Networks en op alle geschillen die daaruit mochten voortvloeien of daarmee mochten samenhangen, is het Nederlands recht van toepassing.
- Indien bij gerechtelijke uitspraak één of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig of nietig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst tussen partijen zullen worden berecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.

Aanvullende bepalingen koopovereenkomsten

Artikel 18: eigendomsvoorbehoud en pandrecht

- L2Networks behoudt zich de eigendom voor van alle door haar aan de opdrachtgever geleverde goederen totdat al hetgeen de opdrachtgever aan L2Networks is verschuldigd geheel is voldaan.
- Ten behoeve van al hetgeen L2Networks van opdrachtgever heeft te vorderen dan wel in de toekomst te vorderen mocht hebben vestigen partijen een pandrecht op de roerende zaken die L2Networks aan opdrachtgever heeft geleverd en die door opdrachtgever reeds aan L2Networks zijn betaald. Opdrachtgever verklaart tot deze verpanding bevoegd te zijn.

Aanvullende bepalingen serviceovereenkomst

Artikel 19: twee typen serviceovereenkomst en definities

- L2Networks hanteert twee typen serviceovereenkomsten, waarbij de eerste is gebaseerd op het systeem van jaarlijks te reserveren uren voor serviceverlening, terwijl het andere type ziet op all-in service op basis van een overeen te komen maandelijks abonnementsgeld.
- In de navolgende artikelen wordt verstaan onder:
 - apparatuur: de producten zoals vermeld op de bij deze overeenkomst behorende productenlijst, bevattende een opsomming met de specificaties van de producten waarop de service wordt verleend;
 - reparatie: de werkzaamheden, waaronder mede begrepen het uitvoeren van correctieve service aan de apparatuur, bestaande uit: het na melding van de storing inspecteren van de apparatuur, het herstellen van de functionaliteit daarvan, het eventueel door vervanging door minimaal qua functie gelijkwaardige apparatuur of onderdelen daarvan, alsmede het testen van de apparatuur na het uitvoeren van de werkzaamheden;
 - responstijd: de tijd gelegen binnen de serviceperiode, die is verstreken tussen de melding van de storing bij L2Networks en het tijdstip waarop een technicus op locatie arriveert dan wel het tijdstip waarop een aanvang wordt gemaakt met het remote (op afstand) verhelpen van de storing;
 - service: het verrichten van preventief of correctief onderhoud conform de voorgeschreven procedures en voorwaarden, als beschreven door de fabrikant van de apparatuur;
 - serviceperiode: de periode waarin tijdens kantooruren van 9.00 tot 17.00 uur op maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen) service wordt uitgevoerd;

- technici: werknemers van L2Networks dan wel door L2Networks aangegeven personen die in haar opdracht diensten verrichten.

Artikel 20: duur van de overeenkomst

- Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen, heeft de serviceovereenkomst een duur van vijf jaar te rekenen vanaf de in de overeenkomst genoemde ingangsdatum. Na ommekomst van deze termijn wordt de overeenkomst steeds stilzwijgend met één jaar verlengd.
- Partijen kunnen de serviceovereenkomst steeds tegen het einde van de overeengekomen termijn opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging dient per aangetekende brief dan wel deurwaardersexploijt te geschieden.
- Indien opdrachtgever enige verplichting voortvloeiend uit de serviceovereenkomst dan wel de onderhavige algemene voorwaarden niet of niet tijdig nakomt, heeft L2Networks het recht de serviceovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Opdrachtgever is alsdan gehouden tot vergoeding van de door L2Networks geleden schade.

Artikel 21: omvang service

A: serviceovereenkomst op basis van gereserveerde uren

- Op basis van door opdrachtgever te verstrekken informatie stellen partijen jaarlijks het aantal te reserveren uren voor serviceverlening vast, voor het eerst in de door partijen opgemaakte serviceovereenkomst.
- De aldus gereserveerde uren worden door L2Networks gefactureerd aan opdrachtgever tegen het standaard uurtarief.
- Facturering van de gereserveerde uren vindt steeds plaats vooraf, vóór de eerste dag van de maand, voor het eerst op de ingangsdatum van de serviceovereenkomst.
- Indien, door welke omstandigheid ook, het aantal gereserveerde uren door opdrachtgever niet wordt afgenomen, worden de niet afgenomen uren naar het daarop volgende jaar verplaatst en wordt het eerder vastgestelde gereserveerde aantal uren aangepast.
- Indien het vastgestelde aantal gereserveerde uren in enig jaar wordt overschreden, worden de extra uren tegen het standaard uurtarief aan opdrachtgever gefactureerd.
- De service zal voorzover mogelijk vooraf worden gepland met een vaste interval.
- Opdrachtgever is gerechtigd drie verschillende niveaus van opdrachten aan L2Networks te verstrekken en verplicht zich de daarvoor verschuldigde vergoeding met de overeengekomen toeslagen aan L2Networks te voldoen.
- L2Networks streeft ernaar de noodzakelijke werkzaamheden binnen de verlangde responstijd aan te vangen.
- De uit te voeren reparaties geschieden in beginsel remote (op afstand). Als de problemen niet remote kunnen worden opgelost, is L2Networks gerechtigd de

storing on-site te verhelpen. Indien de storing niet on-site gerepareerd kan worden heeft L2Networks het recht de apparatuur mee te nemen voor nader onderzoek.

- Onderdelen die benodigd zijn voor een reparatie en vervangende producten worden door L2Networks gefactureerd tegen de normale, geldende prijzen. De productenlijst wordt ingeval van vervangende producten, geactualiseerd.
- Het is opdrachtgever toegestaan nieuwe producten aan te melden voor plaatsing op de productenlijst. L2Networks heeft het recht bij een eerstvolgend servicebezoek te beoordelen of de aangemelde apparatuur op de productenlijst behorend bij de service-overeenkomst wordt opgenomen. In het bevestigende geval zal de productenlijst worden geactualiseerd.

B. Serviceovereenkomst op basis van een abonnement

- Ingeval van serviceovereenkomst op basis van een abonnement zal L2Networks vooraf op basis van de door de opdrachtgever aan te leveren informatie het abonnementsgeld berekenen. L2Networks zal de door de opdrachtgever verstrekte informatie op elke maandfactuur waarmee het abonnementsgeld aan opdrachtgever in rekening wordt gebracht, vermelden.
- Ingeval van wijziging van de gegevens op basis waarvan het abonnementsgeld is berekend, zal L2Networks het abonnementsgeld dienovereenkomstig aanpassen.

Artikel 22: verplichtingen opdrachtgever

- Opdrachtgever dient de apparatuur steeds goed te onderhouden en deskundig te gebruiken.
- Reparaties dienen steeds door technici van L2Networks te worden uitgevoerd. Bij reparaties door derden die niet door L2Networks zijn aangewezen, heeft L2Networks het recht de betrokken apparatuur van de productenlijst af te voeren.
- Opdrachtgever dient L2Networks een vrije en veilige toegang te bieden tot de apparatuur. Indien aan deze verplichting niet wordt voldaan, heeft L2Networks het recht de reparatiewerkzaamheden te staken en de volledige kosten daarvan bij opdrachtgever in rekening te brengen.
- Ingeval van wijziging van locatie van de apparatuur heeft opdrachtgever de verplichting L2Networks met die nieuwe locatie op de hoogte te brengen. Voldoet opdrachtgever niet aan deze verplichting, dan heeft L2Networks het recht de kosten van het bezoek aan de oude locatie aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 23: beperkingen

- Apparatuur die door opdrachtgever niet goed wordt onderhouden en/of niet deskundig wordt gebruikt wordt door L2Networks van de productenlijst gehaald.
- Indien L2Networks de opdrachtgever aangeeft dat onderhoud en/of revisie noodzakelijk is op apparatuur vermeld op de productenlijst of op onderdelen daarvan en opdrachtgever niet bereid is deze werkzaamheden uit te voeren of te laten uitvoeren, wordt de betreffende apparatuur van de productenlijst gehaald en daarop eerst weer teruggeplaatst, indien en zodra de opdrachtgever heeft

aangetoond dat het noodzakelijke onderhoud c.q. de noodzakelijke revisie deskundig is uitgevoerd.

Aanvullende bepalingen huurovereenkomst

Artikel 24: samenhang serviceovereenkomst

- Het sluiten van een huurovereenkomst met L2Networks met betrekking tot door L2Networks te leveren apparatuur, kan uitsluitend geschieden indien voor de betreffende apparatuur gelijktijdig tussen partijen een serviceovereenkomst wordt afgesloten. In zoverre zijn de hiervoor in deze algemene voorwaarden genoemde bepalingen over serviceovereenkomsten dan ook tevens op de huurovereenkomsten van toepassing.
- De duur van de huurovereenkomst is steeds gelijk aan de duur van de serviceovereenkomst. Het einde van de huurovereenkomst betekent ook steeds het einde van de serviceovereenkomst en andersom.

Artikel 25: eigendom/risico

- L2Networks behoudt de eigendom van de door haar aan opdrachtgever in huur verstrekte apparatuur gedurende de gehele duur van de huurovereenkomst.
- Vanaf het moment van levering van de apparatuur aan de opdrachtgever tot het moment van retournering daarvan aan L2Networks is de apparatuur voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- Opdrachtgever verplicht zich de hem in huur verstrekte apparatuur vanaf de aanvang van de huurovereenkomst tot het einde ervan tegen diefstal, brand, water en andere schade te verzekeren en verzekerd te houden.

Artikel 26: verplichtingen opdrachtgever en einde huurovereenkomst

- Opdrachtgever is gehouden de gehuurde apparatuur als een goed huisvader te gebruiken.
- De huurovereenkomst tussen L2Networks en opdrachtgever eindigt van rechtswege ingeval opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan hem (voorlopige) surseance van betaling is verleend dan wel indien opdrachtgever is toegelaten tot de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen.
- Bij het einde van de huurovereenkomst dient de huurder de apparatuur in goede staat aan L2Networks terug te geven. Bevindt de gehuurde apparatuur zich alsdan niet in goede staat, dan heeft L2Networks het recht de apparatuur te repareren of te laten repareren en de kosten daarvan op opdrachtgever te verhalen.
- Opdrachtgever is de overeengekomen maandelijkse huurpenningen steeds bij vooruitbetaling verschuldigd.

Aanvullende bepalingen hostingovereenkomst

Artikel 27: definities

In de navolgende artikelen wordt verstaan onder:

- cluster: het door L2Networks via internet benaderbare samenstel van (gevirtualiseerde) service;
- kosten: het door opdrachtgever verschuldigde maandelijkse tarief en de eventuele extra kosten voor support en onderhoud vermeerderd met alle belastingen en heffingen die normaal gesproken voor rekening van opdrachtgever komen, tegen de dan geldende tarieven;
- Services Provider License Agreement (SPLA): de overeenkomst die serviceproviders in staat stelt om softwarelicenties aan klanten ter beschikking te stellen tegen een maandelijkse vergoeding (waaronder de software van Microsoft);
- uitval: het wegvallen van de bereikbaarheid van een complete cluster voor een periode van meer dan vijf minuten; een storing op een enkele server die automatisch vervangen wordt door een andere server uit het cluster wordt niet als uitval beschouwd; het vastlopen van een enkele applicatie of virtuele machine wordt evenmin als uitval beschouwd;
- werkdagen: de dagen maandag t/m vrijdag met uitzondering van de erkende Nederlandse feestdagen.

Artikel 28: afnemen van producten en diensten

- De opdrachtgever wijst binnen zijn organisatie één of meer personen aan die gerechtigd zijn L2Networks opdracht te geven de dienst aan te passen of gebruikers aan te maken, te wijzigen of te verwijderen. Deze lijst met personen wordt vermeld in de bij de hostingovereenkomst behorende bijlage “Bijlage Hostingcontract: personen”.
- Opdrachtgever verplicht zich de opdrachten aan L2Networks die strekken tot wijziging of aanvulling van de hostingovereenkomst, schriftelijk of per email aan te leveren. L2Networks is niet verantwoordelijk voor fouten of gebreken die zijn ontstaan door telefonisch of mondeling gegeven opdrachten.
- L2Networks heeft het recht om de aanvraag van een product of een dienst te weigeren zonder opgave van redenen.
- Opdrachtgever verplicht zich geen oneigenlijk gebruik te maken van de producten en diensten van L2Networks. Onder oneigenlijk gebruik wordt onder meer verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op c.q. aan producten of diensten waardoor deze, of andere producten of diensten, kunnen worden verstoord en/of gehinderd.
- Opdrachtgever zal de diensten en producten van L2Networks niet gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de Wet en/of de goede zeden. Hieronder vallen onder meer: het maken van inbreuk op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden, het verspreiden van kinderpornografie en het zonder toestemming binnendringen van andere computers op het internet.
- Opdrachtgever zal de diensten en producten van L2Networks niet gebruiken voor het versturen van spam, ongevraagde bulkemail of ongevraagde reclame.

- Bij overtreding van het bepaalde in de leden 4 t/m 6 van dit artikel, of indien het gebruik van een dienst door opdrachtgever bewust of onbewust verstoring van een dienst van L2Networks veroorzaakt, heeft L2Networks het recht de toegang voor opdrachtgever zonder voorafgaande berichtgeving aan te passen c.q. buiten bedrijf te stellen. Opdrachtgever wordt daarvan direct telefonisch op de hoogte gesteld en draagt de kosten die voortvloeien uit de aanpassing c.q. buiten bedrijf stelling. Opdrachtgever blijft gehouden de verplichtingen uit de hostingovereenkomst na te komen.

Artikel 29: platform

- L2Networks biedt opdrachtgever toegang tot een (virtueel) serverplatform. Dit serverplatform kan bij opdrachtgever geplaatst zijn in de vorm van fysieke hardware of een deel zijn van het cluster met een vastgelegde capaciteit zoals omschreven in de bijlage: "Bijlage Hostingcontract". Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op bepaalde prestatie-eisen van het serverplatform.
- Desgewenst kan opdrachtgever één of meer eigen servers inbrengen. In verband met eisen die Microsoft stelt, stemt de klant voor dat geval in met de verkoop van de betrokken hardware aan L2Networks tegen een symbolisch bedrag. De hardware van opdrachtgever wordt gebruikt voor on- premise hosting.
- Indien de door opdrachtgever aangeleverde hardware niet (langer) functioneert of om een andere reden vervangen dient te worden, zal L2Networks een migratie naar een nieuw platform voorstellen. De kosten van deze migratie zijn voor rekening van opdrachtgever, evenals de meerprijs van het nieuwe platform.
- Bij het beëindigen van de hostingovereenkomst of het uitfaseren van hardware is het de opdrachtgever toegestaan de hardware terug te kopen voor hetzelfde eerder overeengekomen symbolische bedrag. Indien opdrachtgever besluit de hardware niet terug te kopen, wordt de hardware permanent eigendom van L2Networks.
- De standaardopties van het softwareplatform bestaan uit: hosted remote desktop, hosted server, hosted exchange server, hosted SQL server en hosted office. In onderling overleg kunnen partijen besluiten andere software uit het SPLA programma te installeren. Voor alle software is een licentie benodigd. De kosten voor deze licenties zijn in de overeenkomst opgenomen in een SPLA programma. Opdrachtgever huurt het gebruiksrecht gedurende de looptijd van de overeenkomst en uitsluitend voor die onderdelen die door de klant zijn aangegeven.
- Alle aangeboden softwareproducten zijn en blijven eigendom van L2Networks of vallen onder de SPLA overeenkomst tussen L2Networks en haar toeleveranciers, zoals Microsoft. Alle aangeboden hardware producten zijn en blijven eigendom van L2Networks.

Artikel 30: verplichtingen aan software-leveranciers

- Ten behoeve van de met haar opdrachtgevers gesloten hostingovereenkomsten heeft L2Networks contracten gesloten met haar softwareleveranciers, waaronder Microsoft. Alle verplichtingen die voor L2Networks in dit verband voortvloeien uit door haar gesloten (licentie-)overeenkomsten met haar leveranciers neemt opdrachtgever als eigen verplichtingen jegens L2Networks op zich.
- Het hiervoor in lid 1 bepaalde geldt ook voor de voor L2Networks jegens haar softwareleveranciers voortvloeiende verplichtingen uit tussen L2Networks en haar softwareleveranciers overeengekomen algemene voorwaarden.
- Indien opdrachtgever één of meer van de in lid 1 en lid 2 bedoelde verplichtingen niet (stipt) nakomt, is opdrachtgever gehouden om alle daaruit voor L2Networks voortvloeiende schade integraal aan L2Networks te vergoeden.

Artikel 31: service level agreement

- Op het cluster van L2Networks is een service level agreement van toepassing.
- De uptime wordt berekend per kalendermaand. Tijd die buiten de contractperiode of de service level agreement valt wordt beschouwd als honderd procent uptime. De uptime wordt berekend door het aantal minuten zonder uitval te delen door het totale aantal minuten in de kalendermaand.
- Onverminderd het bepaalde in de artikelen 12 en 15 van deze voorwaarden geldt het navolgende: als de uptime minder dan 99,8% bedraagt, is de opdrachtgever gerechtigd een vergoeding aan te vragen. De claim van de opdrachtgever wordt door L2Networks gecontroleerd aan de hand van de beschikbaarheidsgegevens. Indien de claim terecht is wordt een vergoeding toegekend van 10% over het maandbedrag van het contract, welk bedrag verrekend wordt met de eerstvolgende factuur. Vergoedingen worden nimmer direct uitgekeerd.
- Onverminderd het bepaalde in artikel 15 van deze voorwaarden zijn uitgesloten van en niet vallend onder de service level agreement:
 - uitval veroorzaakt door oorzaken buiten het bereik van L2Networks, inclusief force majeure;
 - uitval veroorzaakt door acties of het niet ondernemen van acties van de opdrachtgever of een derde partij;
 - uitval veroorzaakt door software, hardware of andere technologie van opdrachtgever of derden tenzij het gaat om technologie die door L2Networks is gebruikt en bij haar in beheer is;
 - uitval veroorzaakt door geplande en aangekondigde onderhoudswerkzaamheden binnen het aangekondigde onderhoudsvenster;
 - uitval veroorzaakt door maatregelen die voortvloeien uit artikel 28 lid 4, 5 of 6 van deze aanvullende voorwaarden.

Artikel 32: verplichtingen L2Networks

- L2Networks verplicht zich gedurende de looptijd van het contract de hard- en software van het cluster te beheren en alle data zorgvuldig op te slaan.
- Na beëindiging van de hostingovereenkomst zal L2Networks de data van de opdrachtgever nog gedurende één maand bewaren en de data daarna volledig en definitief verwijderen. Desverzocht zal L2Networks een kopie van de data maken en aan opdrachtgever verstrekken, waarbij de kosten voor rekening van opdrachtgever komen.
- L2Networks verplicht zich om haar cluster in een veilige en geconditioneerde omgeving op te stellen en zorg te dragen voor voldoende bandbreedte voor de externe gebruikers.
- L2Networks verplicht zich tot het verstrekken van informatie c.q. (telefonisch) assisteren van opdrachtgever ten behoeve van het correct werken van en kunnen werken met de programmatuur. Dit contact is uitsluitend persoonlijk tussen opdrachtgever en L2Networks en is niet overdraagbaar.
- Alle kosten voor het onderhouden van de hardware, energiekosten en licentiekosten van het cluster zijn voor rekening van L2Networks. Energiekosten van hardware die bij opdrachtgever is geplaatst, zijn voor rekening van opdrachtgever.
- Ingeval van een storing waarbij opdrachtgever niet of nagenoeg niet meer kan werken waarbij de oorzaak zit in het cluster, zal de tijd tussen de melding en het moment waarop de helpdesk begint met correctiewerkzaamheden tijdens kantooruren niet meer dan één uur en buiten kantooruren niet meer dan twee uur bedragen. De werkzaamheden zullen pas worden gestaakt als de storing is verholpen, eventueel door middel van een tijdelijke oplossing.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zo vroeg mogelijk, doch uiterlijk één week van tevoren worden aangekondigd aan opdrachtgever per email en worden uitgevoerd buiten kantooruren.

Artikel 33: tarieven

- L2Networks berekent opdrachtgever door de door haar aan opdrachtgever verleende diensten conform de partijen bekende tarievenlijst.
- Voor werkzaamheden die L2Networks in opdracht van opdrachtgever dient te verrichten en die buiten de hostingovereenkomst vallen, zal L2Networks vooraf een kostenopgave verstrekken. Uitvoering van de extra werkzaamheden vindt eerst plaats na schriftelijke opdracht van de opdrachtgever en acceptatie van de kostenopgave.
- Bovendien de overige haar ten dienste staande middelen heeft L2Networks het recht om de toegang tot het L2Networks platform met onmiddellijke ingang te blokkeren indien opdrachtgever haar verplichtingen voortvloeiend uit de hostingovereenkomst en uit deze algemene voorwaarden niet of niet tijdig nakomt. Ingeval van blokkering wordt opdrachtgever direct schriftelijk door L2Networks geïnformeerd. L2Networks verplicht zich de data van opdrachtgever

na deze kennisgeving nog één maand te bewaren en heeft het recht deze data na ommekomst van die maand vervolgens volledig en definitief te verwijderen.

Aanvullende bepalingen (internet)verbindingsovereenkomst

Artikel 34: definities

In de navolgende artikelen wordt verstaan onder:

Service Level Agreement: een document of overeenkomst waarin de specifieke voorwaarden voor beschikbaarheids- en serviceniveaus zijn vastgesteld. Hierna SLA genoemd.

Kantoor tijden/serviceperiode: de periode waarin tijdens kantooruren van 9.00 tot 17.00 uur op maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen) werkzaamheden worden uitgevoerd.

Responsetijd: de tijd gelegen binnen de serviceperiode, die is verstreken tussen de melding van de storing bij L2Networks en het tijdstip waarop een technicus op locatie arriveert dan wel het tijdstip waarop een melding wordt gemaakt van het ontvangen van de storing en aanvangt met het op afstand verhelpen van de storing;

Herstel: het herstellen van de storing, dan wel het leveren van een (tijdelijke) alternatieve verbinding.

Herstelwerkzaamheden: de werkzaamheden, waaronder mede begrepen het uitvoeren van correctieve service aan de apparatuur, bestaande uit: het na melding van de storing inspecteren van de verbinding of apparatuur, het herstellen van de functionaliteit daarvan, het eventueel vervangen door minimaal qua functie gelijkwaardige apparatuur of verbinding, alsmede het testen van de verbinding na het uitvoeren van de werkzaamheden.

Storing: situatie waarin de dienst niet functioneert zoals overeengekomen in de SLA, overeenkomst of dienstbeschrijving.

Netwerk: telecommunicatienetwerk waarover L2Networks de verbindingen levert aan de opdrachtgever.

Verbinding: spraak of dataverbinding van L2Networks, inclusief de door L2Networks ter beschikking gestelde of benodigde bekabeling of apparatuur.

Onderhoud: werkzaamheden door of voor L2Networks aan de klantverbinding, het netwerk of de apparatuur van L2Networks.

CPE: Customer Premise Equipment, de apparatuur van L2Networks op locatie bij de opdrachtgever.

Local loop: de fysieke (glas)verbinding tussen de CPE en de wijkcentrale.

Artikel 35: service level agreements

L2Networks hanteert drie Service Level Agreements ten aanzien van verbindingen;

- **Service Level Agreement B:** Responsetijd van minder dan acht uur binnen kantoor tijden, herstelwerkzaamheden vinden zo spoedig mogelijk plaats.
- **Service Level Agreement N:** Responsetijd van minder dan vier uur binnen kantoor tijden. Herstel vindt in 95% van de gevallen binnen acht kantoor uren plaats.
- **Service Level Agreement A:** Responsetijd van minder dan twee uur op ieder moment van de dag, zeven dagen per week. Herstel vindt in 95% van de gevallen binnen minder dan zes uren plaats.

Per verbinding kunnen individuele afspraken worden gemaakt die afwijken van de hierboven genoemde mogelijkheden die enkel van toepassing zijn op de verbinding waarop zij zijn overeengekomen. De responsetijd wordt gemeten vanaf het moment dat de melding is ontvangen.

In de volgende gevallen is de SLA niet van toepassing:

- Indien de verbinding niet is opgeleverd;
- Tijdens de reguliere onderhoudsperioden, van maandag tot en met vrijdag van 23:00 uur tot 05:00 uur Nederlandse tijd. L2Networks behoudt het recht onderhoudsperioden te verplaatsen.
- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;
- Een storing of probleem te wijten aan het handelen van de opdrachtgever;
- Indien de opdrachtgever niet beschikbaar is wanneer L2Networks een verzoek om informatie of assistentie doet bij het vaststellen of isoleren van de storing of het probleem;
- In geval van schade aan de Local loop.
- Op officiële feestdagen de SLA B en SLA N, onder officiële feestdagen vallen: Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koninginnedag/Koningsdag, 5 mei (indien dit landelijk bepaald is), 1e en 2e Pinksterdag en 1e en 2e Kerstdag.

Indien niet anders overeen is gekomen, is op iedere verbinding van L2Networks SLA B van toepassing.

Artikel 36: Aansluiting van de verbinding

- L2Networks verbindt zich om bij het opleveren van de verbinding de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. L2Networks behartigt de belangen van de opdrachtgever zo goed mogelijk.
- Als voor of tijdens het aanleggen van de verbinding, al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, extra werkzaamheden moeten worden verricht of daaraan extra kosten zijn verbonden, kunnen deze kosten aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. L2Networks kan de overeenkomst beëindigen als de opdrachtgever niet akkoord gaat met betaling van de kosten.

- Enkel medewerkers van of in opdracht van L2Networks zijn bevoegd onderhoud of werkzaamheden te verrichten aan de verbinding of de benodigde apparatuur.

Artikel 37: gebruik van de verbinding en andere producten of diensten

- Tenzij anders overeengekomen, zijn de verbindingen, producten of diensten van L2Networks alleen voor eigen gebruik.
- De verbinding mag door de opdrachtgever niet zodanig worden belast dat het netwerk van L2Networks hinder ondervindt. Van hinder is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend sprake wanneer:
- De apparatuur of het netwerk van L2Networks of derden hinder verminderde prestaties ondervinden als gevolg van het gebruik;
- Er regelmatig meer dan vier keer het gemiddelde up/downloadverkeer wordt gebruikt in vergelijking met klanten die hetzelfde type abonnement genieten.
- De opdrachtgever is aansprakelijk voor de kosten en gevolgen van misbruik van het telecommunicatienetwerk van L2Networks door zichzelf of derden via de verbinding. Van misbruik is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend sprake wanneer:
- Het tegen de wil van de rechtmatige eigenaar toegang verschaffen tot een computersysteem of netwerk;
- Het versturen van grote hoeveelheden e-mail of andere berichten met een grotendeels gelijke inhoud;
- Het versturen van mails waarin men zich misleidend voordoet als een ander;
- Het verspreiden van software of virussen die schade aan systemen van derde kunnen berokkenen.
- Het is niet toegestaan de verbinding te gebruiken voor openbaarmaking of ongeoorloofde verveelvoudiging van werken door het intellectuele eigendomsrecht beschermd.
- Het is niet toegestaan de verbinding te gebruiken voor onrechtmatige toegang tot systemen van derden.

Artikel 38: storingen en onderhoud van de verbinding of dienst

- L2Networks verricht onderhoud om storingen te verhelpen en deze tot het minimum te beperken.
- De opdrachtgever meldt een storing na het ontstaan onverwijld aan L2Networks. De melding geschiedt telefonisch, per mail of indien beschikbaar via het daartoe bestemde ticketsysteem.
- De opdrachtgever verplicht zich toegang aan zijn locatie en medewerking te verlenen aan L2Networks met betrekking tot het verhelpen van storingen en het verrichten van onderhoud.
- L2Networks is bevoegd de levering van de verbinding stop te zetten of beperkt beschikbaar te maken als dit nodig is voor onderhoudswerkzaamheden zonder dat de opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding. L2Networks spant zich in om de opdrachtgever op de hoogte te stellen van verminderde beschikbaarheid.

- De bepalingen betreffende het verhelpen van storingen zijn per verbinding verschillend en zijn uitgewerkt in de Service Level Agreement van de betreffende verbinding.

Artikel 39: eigendom

- Tenzij anders overeengekomen, blijft L2Networks eigenaar van de geleverde apparatuur, aansluiting, verbinding en het netwerk.

Artikel 40: netwerkprotocollen en IP-adressen

- L2Networks stelt afhankelijk van de overeenkomst aan de opdrachtgever een of meerdere vaste IP-adressen beschikbaar. L2Networks behoudt het recht deze adressen te wijzigen of in te trekken. L2Networks spant zich in u hiervan op de hoogte te stellen.
- L2Networks heeft het recht bepaalde protocollen in verband met de beschikbaarheid of veiligheid tijdelijk te reguleren of te blokkeren.

Artikel 41: overdracht van de overeenkomst

- Indien de opdrachtgever als gevolg van een verhuizing of overname de overeenkomst wil overdragen, dient hij daarvoor toestemming aan L2Networks te vragen. Het is L2Networks toegestaan voorwaarden te verbinden aan de contractovername of deze te weigeren.
- Het is L2Networks toegestaan de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst gedeeltelijk of geheel over te dragen aan een derde. L2Networks spant zich in u hiervan tijdig op de hoogte te stellen.

Artikel 42: opschorten van de verbinding

- Indien de opdrachtgever niet aan haar verplichtingen jegens L2Networks voldoet, waaronder maar niet beperkt tot het in artikel 5, 6.2, 6.3 en artikel 11 gestelde, houdt L2Networks het recht voor de verbinding (tijdelijk) op te schorten.

Artikel 43: beëindigen van de overeenkomst

- Opzeggen van de overeenkomst geschiedt per brief of mail, de opzegtermijn is indien niet anders overeengekomen drie maanden.
- De opzegging geschiedt per brief, email of telefonisch.
- Het tussentijds opzeggen van een overeenkomst voor bepaalde tijd is alleen mogelijk in overeenstemming met L2Networks.
- L2Networks en de opdrachtgever zijn bevoegd de overeenkomst te beëindigen als L2Networks of de opdrachtgever een of meerdere verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomen en dit de ontbinding rechtvaardigt. Mocht het voor de opdrachtgever thans mogelijk zijn om na te komen, zal hij hierover een schriftelijke aanmaning ontvangen.
- L2Networks is bevoegd de overeenkomst zonder tussenkomst van een rechter te beëindigen in het geval dat:

- De opdrachtgever in strijd met artikel 5, 6.3 en/of artikel 11 van deze overeenkomst handelt;
- Over de opdrachtgever faillissement is uitgesproken, hij in surseance van betaling verkeert of de Wet schuldsanering natuurlijke personen is aangevraagd of uitgesproken.
- De opdrachtgever niet langer over zijn eigen vermogen kan beschikken of onder curatele is gesteld.

Artikel 44: aansprakelijkheid L2Networks

- L2Networks is jegens de opdrachtgever aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan hem toerekenbare tekortkoming voor zover de wet dat bepaalt.
- De schade aan L2Networks toerekenbaar voor een enkele gebeurtenis is beperkt tot 10.000,- zegge tienduizend euro. Een opeenstapeling van gebeurtenissen zal worden gezien als een enkele gebeurtenis en zal vergoed worden tot een maximum van 25.000,- zeggende vijftienduizend euro.
- L2Networks is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, gederfde inkomsten en winst, vermogensschade, schade als gevolg van storingen of schade met betrekking tot de verbinding en/of dienst in de ruimste zin van het woord tenzij deze is veroorzaakt door roekeloosheid of opzet van L2Networks.

Artikel 45: aansprakelijkheid opdrachtgever

- Opdrachtgever draagt zorg voor de bekabeling en apparatuur van L2Networks. Eventuele beschadigingen van deze bekabeling of apparatuur die aan de opdrachtgever of aan een derde te wijten zijn, komen voor rekening van de opdrachtgever.
- Opdrachtgever is tevens aansprakelijk voor de indirecte en gevolgschade als gevolg van de in artikel 5 opgesomde verboden.

Aanvullende bepalingen Verwerkersovereenkomst

- Verwerker: L2Networks B.V., de gebruiker van deze voorwaarden;
- Verantwoordelijke: De persoon of rechtsvorm welke producten of diensten afneemt of een dienstovereenkomst heeft met L2Networks B.V.; hierna tevens afzonderlijk te noemen: 'Partij', en gezamenlijk te noemen: 'Partijen';

Verantwoordelijke en Verwerker zijn een Overeenkomst aangegaan. Uit de Overeenkomst vloeit voort dat Verwerker producten of diensten levert aan Verantwoordelijke. Voor de dienstverlening is het noodzakelijk dat Verwerker in opdracht van Verantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt. In Bijlage 1 hebben Partijen de aard van de diensten en de mogelijk betrokken persoonsgegevens en de categorieën betrokkenen nader gespecificeerd. In overeenstemming met de AVG zijn Partijen verplicht om in een Verwerkersovereenkomst nadere afspraken te maken over de Verwerkingen die plaatsvinden. Als onderdeel van de Algemene voorwaarden worden in deze Verwerkersovereenkomst de afspraken over de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de diensten verder vastgelegd.

Artikel 46: definities

Onderstaande begrippen worden geïnterpreteerd volgens de AVG. Tot 25 mei 2018 worden de begrippen geïnterpreteerd volgens de vergelijkbare bepaling uit de Wbp.

AVG

Algemene Verordening Gegevens-bescherming (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 over de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en over het vrije verkeer van die gegevens (en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG).

Betrokkene

een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon wiens persoonsgegevens worden verwerkt (artikel 4 sub 1 AVG).

Datalek

een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot verstuurde, opgeslagen of op andere wijze verwerkte gegevens.

EU Standaard Contract

Door de EU opgestelde standaard contract bepalingen voor de overdracht van Persoonsgegevens naar verwerkers gevestigd in derde landen (artikel 46, lid 2, sub c en d AVG).

Informatieverzoek

Informatieverzoek van een Betrokkene over de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker.

Overeenkomst

de door Verantwoordelijke met Verwerker gesloten overeenkomst.

Personeel

de natuurlijke persoon die werkzaam is bij, of voor, een van de Partijen.

Persoonsgegevens

alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in de zin van artikel 4 onder 1 AVG.

Privacy Officer (ook: Functionaris Gegevens-bescherming)

een functionaris als bedoeld in artikel 37 – 39 AVG, die Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker en het Personeel deskundig informeert, opleidt en adviseert over gegevensbescherming, gegevenseffect-beoordelingen en samenwerking met de toezichthoudende autoriteit.

Register

Register als bedoeld in artikel 30 AVG waarin de verwerkingen worden bijgehouden met onder meer een beschrijving van de gebruikte systemen, een algemene beschrijving van de

technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die zijn geïmplementeerd, categorieën Persoonsgegevens en betrokkenen, bewaartermijnen en contactgegevens.

Sub-verwerker

iedere niet-ondergeschikte derde partij die door Verwerker is ingeschakeld bij de verwerking van Persoonsgegevens. Dit gaat niet om Personeel.

Telecommunicatiewet of Tw

Wet van 19 oktober 1998, houdende regels inzake de telecommunicatie.

Verwerkings-verantwoordelijke

een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt.

Verwerker

een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie of een dienst die Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerking

een bewerking (of een geheel van bewerkingen) over persoonsgegevens (of een geheel van persoonsgegevens), al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés. Bijvoorbeeld het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden, of op andere wijze ter beschikking stellen, afstemmen of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Verwerkersovereenkomst

deze overeenkomst.

Wet bescherming persoonsgegevens of Wbp

Wet van 6 juli 2000, houdende regels inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 47: toepasselijkheid

- Deze Verwerkersovereenkomst is een onlosmakelijk onderdeel van de Algemene Voorwaarden en dientengevolge de Overeenkomst. Indien de Verwerkersovereenkomst strijdig is met de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden, prevaleert de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 48: verplichtingen Verwerker

- Verwerker zal zich bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst houden aan alle relevante wet- en regelgeving.
- Verwerker zal de Persoonsgegevens zoals genoemd in Bijlage 1 alleen in overeenstemming met de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst Verwerken, tenzij bij wet anders is bepaald, en slechts voor zover nodig voor de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.

- Verwerker zal een register bijhouden van de verwerkingsactiviteiten die Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke uitvoert. Op aanvraag zal Verwerker dit register voor Verantwoordelijke inzichtelijk maken.

Artikel 49: verplichtingen Verantwoordelijke

- Verantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens deze Verwerkersovereenkomst de ‘Verwerkingsverantwoordelijke’ zoals omschreven in artikel 4 lid 7 AVG.
- Verantwoordelijke staat ervoor in dat de Verwerking (inclusief de verzameling en de doorgifte naar Verwerker) van Persoonsgegevens overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst in overeenstemming is met de AVG en andere, van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming.
- Verantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de Verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken of claims die hiermee verband houden.

Artikel 50: beveiliging Persoonsgegevens

- Verwerker zal conform Bijlage 2 passende technische en organisatorische maatregelen implementeren ter bescherming van de Persoonsgegevens die zij voor Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerken.
- Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie en uitvoering van de maatregelen, zorgen voor een adequaat niveau van bescherming, rekening houdend met de bij de Verwerking betrokken risico’s en de aard van de te beveiligen gegevens.
- Verwerkingsverantwoordelijke heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in dit artikel en bevestigt dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de risico’s van de Verwerking.

Artikel 51: meldplicht datalekken

Nadat Verwerker een Datalek heeft ontdekt of daarover door zijn sub-verwerker is geïnformeerd stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk in kennis daarvan, uiterlijk binnen 72 uur. Verwerker zal per email het volgende vermelden:

- welke persoonsgegevens het betreft en wie door de inbreuk is getroffen;
- de aard van de inbreuk;
- de aanbevolen maatregelen; en
- de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van de inbreuk, voor zover Verwerker hier kennis van heeft.

Verwerker zal medewerking verlenen aan het onderzoek rondom het Datalek en zal voldoende informatie en ondersteuning verschaffen in relatie tot alle onderzoeken daartoe.

De kosten die Verwerker in dat kader maakt kan Verwerker doorberekenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 52: controle op de beveiligingsmaatregelen

- Verantwoordelijke is gerechtigd naleving van de hiervoor onder [artikel 50](#) genoemde beveiligingsmaatregelen in verband met de Verwerkingsactiviteiten die onder deze Verwerkersovereenkomst vallen, te (laten) onderzoeken (het 'Onderzoek'). Op verzoek zal Verwerker Verantwoordelijke in staat stellen om de Verwerkingen te (laten) controleren op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip. Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan een dergelijk Onderzoek.
- Het Onderzoek kan niet vaker dan eenmaal per jaar bij Verwerker worden uitgevoerd.
- Verantwoordelijke kan besluiten een onderzoeksinstantie het Onderzoek te laten uitvoeren. De onderzoeksinstantie dient, naar het redelijk oordeel van Verantwoordelijke, neutraal en deskundig te zijn. Verantwoordelijke ziet erop toe dat de onderzoeksinstantie van haar bevindingen tegenover derden tot geheimhouding verplicht is.
- Verantwoordelijke zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met het Onderzoek betalen, met inbegrip van redelijke door Verwerker gemaakte interne kosten.
- Indien naar aanleiding van het Onderzoek in redelijkheid gegeven verzoeken tot aanpassing van het beveiligingsbeleid of –maatregelen worden gevraagd, zal de Verwerker deze binnen 6 maanden implementeren.
- Verantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van het Onderzoek verstrekken.
- De Autoriteit Persoonsgegevens mag, naast Verantwoordelijke, toezien op de naleving van de beveiligingsmaatregelen. Verwerker zal de Autoriteit Persoonsgegevens in staat stellen de Verwerkingen te (laten) controleren.

Artikel 53: personeel en geheimhouding

- Verwerker zal ervoor zorgen dat bij de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst alleen zijn geautoriseerde Personeel en door hem ingeschakelde geautoriseerde derden toegang krijgen tot Persoonsgegevens.
- Elke Partij bevestigt dat zij bekend is met de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming en verzekert dat zij haar Personeel, dat bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken is, instrueert over de relevante bepalingen over gegevensbescherming en hen verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonsgegevens.

Artikel 54: inschakeling derden en Sub-verwerkers

- Indien Verwerker de verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst aan derden uitbesteedt, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover

voorafgaand toestemming vragen. Verwerker zal de benodigde maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Sub-verwerkers dezelfde verplichtingen hebben als die waaraan Verwerker uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst en de wet jegens Verwerkingsverantwoordelijke moet voldoen. Deze schriftelijke toestemming wordt geacht in de Overeenkomst besloten te liggen.

Artikel 55: doorgifte Persoonsgegevens buiten de EER

Verwerker geeft geen Persoonsgegevens door aan, en Verwerkt Persoonsgegevens niet in, een land buiten de EER, tenzij:

- Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte toestemming daartoe heeft gegeven;
- Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte is geïnformeerd over de Verwerking buiten de EER en daartegen binnen een redelijke termijn geen bezwaar heeft gemaakt; of
- de doorgifte is toegestaan op basis van een andere grondslag onder de Wbp of de AVG.

Artikel 56: verzoeken van Betrokkenen

- Betrokkenen hebben op grond van de AVG recht op inzage, correctie, verwijdering en afscherming van hun Persoonsgegevens. Verwerker zal redelijke bijstand verlenen zodat Verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen als Betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG, zoals ok bij een klacht of een informatieverzoek. De kosten die Verwerker in dat kader maakt zal Verwerker doorberekenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 57: aansprakelijkheid en vrijwaring

- Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. Een beperking van aansprakelijkheid is niet mogelijk in geval van opzet of grove schuld.
- Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Verwerkersovereenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkenen.
- Indien Verwerkingsverantwoordelijke niet in overeenstemming handelt met de AVG, de Wbp, de Tw en / of andere wet- en regelgeving, zal zij Verwerker vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden als gevolg van deze nalatigheid, zoals boetes en schade.
- Verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die door de Verwerking is veroorzaakt wanneer bij de Verwerking door Verwerker niet is voldaan aan de specifiek tot Verwerker gerichte verplichtingen uit de AVG of als buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
- De in de Overeenkomst en de daarbij behorende Algemene Leveringsvoorwaarden overeengekomen beperking van aansprakelijkheid van Verwerker, is van kracht op

de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst. Indien en voor zover de Algemene Leveringsvoorwaarden geen deel uitmaken van de Overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Verwerker voor zaakschade beperkt tot een maximum van 50.000 euro per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis), en is gevolgschade, waaronder mede begrepen gederfde winst, reputatieschade, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill te allen tijde uitgesloten.

Artikel 58: duur en beëindiging verwerkersovereenkomst

- De looptijd van deze Verwerkersovereenkomst zal dezelfde looptijd hebben als de Overeenkomst. Indien de verleende diensten na de beëindiging van de Overeenkomst moeten worden voortgezet, dan zijn de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst blijvend van kracht op deze verdere levering van diensten voor de gehele duur van de feitelijke samenwerking.
- Na beëindiging van de Overeenkomst zal Verwerker voor zover mogelijk alle relevante documenten die zij heeft ontvangen aan Verwerkingsverantwoordelijke overdragen. Daarnaast zal Verwerker, na instemming van Verwerkingsverantwoordelijke, alle Verwerkingen en opgeleverde gebruiksresultaten, databestanden en back-ups welke betrekking hebben op de contractuele relatie vernietigen op een manier die voldoet aan de eisen die worden gesteld aan gegevensbescherming.

Artikel 59: contactgegevens

- Meldingen die worden gedaan op grond van deze Verwerkersovereenkomst worden gericht aan het bevoegde Personeel van Verwerkingsverantwoordelijke of, indien relevant, aan een andere door Verwerkingsverantwoordelijke tijdens de duur van deze Verwerkersovereenkomst schriftelijk bekendgemaakte Personeel van Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 60: slotbepalingen

- Deze Verwerkersovereenkomst vervangt alle eerdere Bewerkersovereenkomsten tussen Partijen.
- De overwegingen maken onderdeel uit van deze Verwerkersovereenkomst.
- Indien één of meer bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
- In alle gevallen waarin deze Verwerkersovereenkomst niet voorziet beslissen Partijen in onderling overleg.
- Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

- Geschillen over of in verband met deze Verwerkersovereenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Specificatie verwerkingen

Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle producten en diensten van Verwerker waaronder, maar niet beperkt tot:

- Onderhoudsovereenkomsten voor telecom, printers en/of ICT-infrastructuur
- Hosted services als Hosted Exchange, Hosted Terminal Servers, Hosted Telefonie en/of Webhosting
- Voice Over IP Diensten
- Domeinnaamregistratie
- Colocatie hosting
- Het hosten van E-Mail boxen
- Het leveren van (internet)verbindingen
- Het leveren van goederen
- Mobiele abonnementen

Aard en doel van de verwerking

De aard van de verwerking is het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens, anonimiseren, aggregeren, versleutelen van gegevens. De grondslag voor de verwerking ligt besloten in de uitvoering van een overeenkomst met de Verantwoordelijke, dan wel een wettelijke verplichting tot overdracht van gegevens. De NAW gegevens Naam, Adres, Telefoonnummer en e-mailadres van opdrachtgever kunnen gebruikt worden voor marketingdoeleinden.

Contactgegevens

Voor vragen of opmerkingen over de Verwerkersovereenkomst en Bijlagen is de contactpersoon van Verwerker:

Privacy Officer: Dhr. C. Broere

Email: privacy@L2Networks.nl

Telefoon: +31 (0)183 567777

Omschrijving nadere beveiligingsmaatregelen

Beveiligingsmaatregelen, zoals:

- Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld. In het beleid zijn regels opgenomen over de omgang met Persoonsgegevens. Medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van dit beleid.
- Er is een procedure ingesteld over de omgang met en de afhandeling van Datalekken.

- Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van de servers om beschadiging of verlies van (Persoons)gegevens te voorkomen.
- Medewerkers van Verwerker maken gebruik van sterke wachtwoorden (minimaal 8 tekens, inclusief minimaal één nummer en één speciaal karakter zoals !@#\$%^&()*) en gebruiken niet hetzelfde wachtwoord voor verschillende systemen. Er wordt gebruik gemaakt van een versleuteld wachtwoordmanagementsysteem.
- Er is een bedrijfscontinuïteitsplan opgesteld om de continuïteit van de dienstverlening bij uitval van systemen te waarborgen.
- Waar mogelijk is antivirus en antimalware software geïnstalleerd en actief.
- Er is een procedure ingesteld om applicaties up-to-date te houden.
- Er geldt een retentiebeleid waarin de bewaartermijnen van (Persoons)gegevens zijn opgenomen. Waar mogelijk is het verwijderen van (Persoons)gegevens geautomatiseerd.
- De continuïteit bij stroomuitval wordt met regelmaat getest op meerdere locaties.
- Er wordt gebruik gemaakt van 2FA (Two Factor Authentication) door alle medewerkers voor toegang tot de systemen.