



Algemene voorwaarden

MKBackup B.V.

Versie 1.7 september 2005

De Algemene voorwaarden MKBackup B.V. zijn gedeponneerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam op 16 september 2005 onder nummer 136/2005.

**Onderwerp**

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

Blad

2 van 11

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze Algemene voorwaarden hebben de volgende begrippen de daarbij aangegeven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

MKBackup:	MKBackup B.V., diens medewerkers of personen welke opdrachten verrichten in opdracht van en/of uit hoofde van MKBackup B.V. alsmede bedrijven welke behoren tot/of onder MKBackup B.V. (vallen).
Klant:	Een klant is elke afnemer van een product of dienst van MKBackup.
Partijen:	MKBackup en Klant.
Coördinator:	Een door Klant aangewezen contactpersoon. Coördinator fungeert als het enige contactpunt voor Klant met MKBackup.
Applicatie:	Door MKBackup geleverde en beschikbaar gestelde MKBackup dienst.
Overeenkomst:	Elke Overeenkomst tussen MKBackup en een derde (zowel bedrijf als individu) welke een product of dienst van MKBackup afneemt, of welke elke andere vorm van Overeenkomst aangaat met MKBackup. Elke Overeenkomst met MKBackup, met uitzondering van een mondelinge Overeenkomst, wordt rechtsgeldig na schriftelijke vastlegging en ondertekening door respectievelijk de derde en een handelsbevoegde van MKBackup.
Coördinator:	Een door Klant aangewezen contactpersoon. Coördinator fungeert als het enige contactpunt voor Klant met MKBackup.
Fouten:	Het niet voldoen aan de door MKBackup schriftelijk vastgestelde functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

Alle van de hierboven gebruikte woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

ALGEMENE BEPALINGEN**1. Aanbiedingen Overeenkomst**

- 1.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij MKBackup goederen en/of diensten van welke aard ook aan Klant levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van MKBackup zijn vrijblijvend, tenzij door MKBackup schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan MKBackup opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop MKBackup zijn aanbieder baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze Algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5 MKBackup kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 Wijzigingen in de Overeenkomst die leiden tot prijswijzigingen worden pro-rata over de maand van ingang belast op de factuur die de komende periode (waarin de gewijzigde prijs gaat gelden) dekt.
- 2.3 MKBackup is gerechtigd in geval van tariefswijzigingen bij haar toeleveranciers, de overeengekomen prijzen en tarieven voor prestaties die, volgens de Overeenkomst, zullen worden geleverd, aan te passen. Deze aanpassing dient te geschieden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Klant, op een tijdstip dat ten minste drie maanden na datum van deze kennisgeving ligt.
- 2.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat MKBackup gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een

Onderwerp

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

Blad

3 van 11

dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

2.5 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop MKBackup de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen dertig dagen na factuurdatum betalen. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

2.6 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan MKBackup de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Klant de door MKBackup gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Klant bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

3. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

3.1 MKBackup erkent dat de inhoud van de relatie met Klant, alsmede de informatie (daartoe behorend de Data van Klant die middels de software van MKBackup verwerkt worden) die aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van haar werkzaamheden ten behoeve van Klant, een strikt vertrouwelijk karakter hebben. Gelijk erkent ook Klant, dat de inhoud van de relatie met MKBackup, alsmede de informatie die aan haar bekend wordt in het kader van de Overeenkomst, strikt vertrouwelijk van aard is. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. MKBackup zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Klant een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

3.3 MKBackup noch Klant zullen, direct of indirect, mondeling of schriftelijk, of anderszins, de inhoud van de relatie met de wederpartij alsmede de informatie welke aan hen bekend wordt, aan derden bekend maken, behalve indien de bekendmaking geschiedt op grond van wettelijke verplichting tot informatieverstrekking dan wel indien de bekendmaking geschiedt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

3.4 MKBackup en Klant verplichten zich, om van de wederpartij verkregen informatie niet voor andere doeleinden of op andere wijze te gebruiken dan voor het doel waarvoor en de wijze waarop de informatie is verstrekt of aan hem bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend geworden is. Deze verplichtingen gelden zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als na afloop daarvan.

3.5 MKBackup zowel als Klant zullen zich er maximaal voor inspannen dat zijn personeelsleden en/of voor hem werkende derden op de hoogte zijn van bovenstaande verplichtingen en deze stipt zullen naleven.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

4.1 Alle aan Klant geleverde zaken blijven eigendom van MKBackup totdat alle bedragen die Klant verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Klant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan MKBackup zijn voldaan. Een Klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van MKBackup mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Klant (mede) uit door MKBackup geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Klant die zaak slechts voor MKBackup en houdt Klant de nieuw gevormde zaak voor MKBackup totdat Klant alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; MKBackup heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Klant alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Klant steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

4.3 MKBackup kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van MKBackup onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Klant alle aan MKBackup verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij MKBackup, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 MKBackup bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Klant, dan laat dit de bevoegdheid van MKBackup onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van MKBackup aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 6.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4 Het is MKBackup toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Klant geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal MKBackup Klant desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5 Tenzij MKBackup een reservekopie van de programmatuur aan Klant ter beschikking stelt, mag Klant één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden is Klant gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze Algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door MKBackup schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding aan MKBackup te maken.
- 6.7 MKBackup vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door MKBackup zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Klant MKBackup onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan MKBackup. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan MKBackup verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan MKBackup ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door MKBackup zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van MKBackup een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal MKBackup zo mogelijk zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Klant. Indien MKBackup naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal MKBackup het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. MKBackup zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Klant. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van MKBackup wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van MKBackup voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door MKBackup gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door MKBackup geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan MKBackup van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of

**Onderwerp**

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

Blad

5 van 11

andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant zal MKBackup vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

7. Medewerking door Klant; telecommunicatie

- 7.1 Klant zal MKBackup steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door MKBackup te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3 Indien Klant programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan MKBackup ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door MKBackup voorgeschreven specificaties.
- 7.4 Indien Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet Overeenkomstig de afspraken ter beschikking van MKBackup stelt of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft MKBackup het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van MKBackup tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5 Ingeval medewerkers van MKBackup op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart MKBackup voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van MKBackup, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van MKBackup kenbaar maken.
- 7.6 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van MKBackup staan. MKBackup is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van MKBackup of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is MKBackup gerechtigd Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. MKBackup kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Klant behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. MKBackup is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

- 8.1 Alle door MKBackup genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan MKBackup bekend waren. MKBackup spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt MKBackup niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt MKBackup wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. MKBackup is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is MKBackup gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen MKBackup en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Ondersteuning

- 9.1 MKBackup zal aan Klant (telefonische) ondersteuning leveren voor het oplossen van problemen die ontstaan bij het gebruik van MKBackup.
- 9.2 In overleg met Klant zal MKBackup in periodes waarin Klant dat wenst continu, ook buiten de gegarandeerde beschikbaarheid van Service & Support, voor telefonische ondersteuning zorgdragen, tegen een nader tussen Klant en MKBackup overeen te komen tarief.

**Onderwerp**

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

Blad

6 van 11

10. Back-up service en Recovery

- 10.1 MKBackup zal, ter waarborging van de continuïteit van de gegevensverwerking door Klant en in het kader van recovery-services zorgdragen voor periodiek back-up van Data van Klant.
- 10.2 Indien zich een fout heeft voorgedaan in de software of hardware van MKBackup waarbij Data van Klant teniet zijn gegaan of onbruikbaar zijn geworden, zal MKBackup zorgdragen voor de recovery van deze Data, binnen de daarvoor gesteld termijnen als vermeld in artikel 23.
- 10.3 Hetgeen gesteld in 10.2 geldt niet indien de fout te wijten is aan onoordeelkundig gebruik door Klant.

11. Eigen en gebruiksrecht Applicaties

- 11.1 Alle onderdelen van de Applicaties waarvan het (intellectueel) eigendom toebehoort aan een derde en waarover MKBackup krachtens een licentieovereenkomst beschikt en waarvoor MKBackup eventueel een onderhoudsovereenkomst heeft afgesloten, en die MKBackup gebruikt in het kader van het uitvoeren van de diensten, zal MKBackup aan Klant ter beschikking stellen, mits de betreffende derde daarmee instemt. MKBackup zal zich inspannen deze instemming van de derde te verkrijgen. Indien de derde geen instemming wil en/of kan verlenen als bedoeld in voorgaande zin, zullen Partijen in overleg treden teneinde tot een oplossing te geraken.
- 11.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Applicaties en hulpmiddelen zoals doch niet beperkt tot tools, werkwijzen en aanverwante materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes alsmede voorbereidend materiaal daarvan, die gebruikt worden bij of het resultaat zijn van de diensten, berusten bij MKBackup of diens licentiegevers. Vermeldingen van auteursrecht mogen niet worden gewijzigd of verwijderd. Klant verkrijgt uitsluitend het gebruiksrecht dat door de Overeenkomst uitdrukkelijk wordt toegekend.

12. Garanties en verplichtingen

- 12.1 MKBackup garandeert, dat MKBackup in een zodanige staat is en blijft, dat het aantal foutmeldingen en de uitvalsperiode ten gevolge van fouten in MKBackup tot een minimum beperkt wordt.
- 12.2 Klant zal zich er maximaal voor inspannen, dat gebruik van de Applicaties niet tot virusbesmetting leidt. MKBackup zal zich er maximaal voor inspannen, dat de Applicaties virusvrij blijven.
- 12.3 MKBackup is evenwel niet verantwoordelijk voor virusbesmetting van data toebehorende aan Klant.
- 12.4 In geval, het kader van deze Algemene voorwaarden, goederen in eigendom van MKBackup of haar toeleveranciers op locatie van Klant worden geplaatst of in beheer van Klant worden gegeven, garandeert Klant dat zij zorgvuldig zal omgaan met deze goederen en deze te behandelen te bewaren als een goed huisvader.
- 12.5 MKBackup garandeert met betrekking tot de werking en functionaliteit van Applicaties niet meer of andere functionaliteit dan zoals die door eventuele derden wordt gegarandeerd.

13. Beëindiging Overeenkomst

- 13.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 13.2 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Klant een Overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
- 13.3 Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. MKBackup is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Klant vervalt het recht tot gebruik van aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 13.4 Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 13.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Klant bewijst dat MKBackup ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die MKBackup vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

14. Gevolgen beëindiging/ontbinding

- 14.1 MKBackup zal Klant in staat stellen een eventuele overgang naar een andere partij/omgeving correct te laten plaatsvinden. MKBackup kan alleen de overgang mogelijk maken naar een provider die een infrastructuur heeft of kan bieden die identiek is

Onderwerp

Blad

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

7 van 11

aan de systeemomgeving zoals in gebruik ten behoeve van MKBackup. MKBackup is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een dergelijke overgang.

14.2 Alle kosten die samenhangen met deze overgang zijn voor rekening van Klant.

14.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal MKBackup Klant, alle inlichtingen, gegevens en documentatie, welke voor de uitvoering van de diensten benodigd zijn, ter beschikking stellen, welke door MKBackup op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Klant reeds ontwikkeld waren c.q. in eigendom waren, alsmede gebruiksrechten verschaffen m.b.t. gegevens, waarvan het intellectueel eigendomsrecht berust bij MKBackup, alsmede indien mogelijk, gebruiksrechten verschaffen met betrekking tot gegevens waarvan het intellectueel eigendomsrecht bij toe MKBackup berust, indien zulks is toegestaan.

15. Aansprakelijkheid van MKBackup; vrijwaring

15.1 MKBackup aanvaardt eventuele verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.

15.2 De totale aansprakelijkheid van MKBackup wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan • 4.540.000,- (vier miljoen vijfhonderdveertigduizend Euro).

15.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. schade aan Data van Klant, waaronder in elk geval verstaan wordt; materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat MKBackup op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene voorwaarden.
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

15.4 De aansprakelijkheid van MKBackup voor schade door dood of lichamelijk letsel of materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan • 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend Euro).

15.5 Aansprakelijkheid van MKBackup voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan MKBackup voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan MKBackup voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 15.3 en 15.4, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

15.6 De in voorgaande leden van dit artikel 15 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van MKBackup of diens leidinggevenden.

15.7 Het verzenden van gegevens en informatie via datacommunicatielijnen zoals telefoonlijnen, kabel of draadloze verbindingen, geschiedt onder verantwoordelijkheid en voor risico van de Partij die zich van die communicatiemethode bedient. Indien Partijen zich bedienen van datacommunicatielijnen, is haar risico beperkt tot de garanties en aansprakelijkheden die de (netwerk)MKBackup dienaangaande verstrekt en dekt, tenzij door aantoonbaar foutief handelen van een der Partijen, de aansprakelijkheid bij de verantwoordelijke Partij ligt.

15.8 MKBackup sluit iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van iedere schade, hoe dan ook ontstaan, ten aanzien van ieder ander gebruik en onoordeelkundig gebruik door (Personeel van) Klant van MKBackup dan is overeengekomen of uit de aard van MKBackup voortvloeit.

15.9 MKBackup sluit iedere aansprakelijkheid uit voor, op welke grond deze ook mocht worden ingesteld, voor schade, welke ontstaat na (tussentijdse) beëindiging/ontbinding van de Overeenkomst.

15.10 Buiten de in artikel 15.2 en 15.3 genoemde gevallen rust op MKBackup geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

15.11 De aansprakelijkheid van MKBackup wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant MKBackup onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en MKBackup ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat MKBackup in staat is adequaat te reageren.

15.12 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij MKBackup meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen MKBackup vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

15.13 Klant vrijwaart MKBackup van alle aansprakelijkheid van derden met uitzondering van derden waarmee MKBackup een contractuele verplichting is aangegaan, hoe ook genaamd, ter zake van door MKBackup ten behoeve van Klant geleverde diensten, met uitzondering van het bepaalde in artikel 15.14.

Onderwerp

Blad

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

8 van 11

15.14 MKBackup verplicht zich tot vrijwaring naar Klant tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derden gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot aan Klant geleverde Applicaties, tenzij de inbreuk is ontstaan door toedoen van Klant.

15.15 Klant vrijwaart MKBackup ter zake van alle aanspraken van derden met betrekking tot de verwerking van door Klant of ten behoeve van Klant ter beschikking gestelde Databases, waaronder persoonsgegevens. Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van de Databases.

16. Overmacht

16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht, dit zolang de overmachtsituatie voortduurt. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Partijen onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert en welke in redelijkheid niet voor risico van die Partij behoort te komen. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van MKBackup, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan MKBackup zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Klant aan MKBackup is voorgeschreven.

16.2 Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, storingen in elektronische communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming en aardbeving.

16.3 Zolang de overmachtsituatie voortduurt zullen de verplichtingen van de andere Partij zijn opgeschort. Deze opschorting zal echter niet gelden voor verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en reeds voor het intreden van de overmachttoestand zijn ontstaan.

16.4 Indien de overmachttoestand drie maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachttoestand langer dan drie maanden zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn, met dien verstande dat zodanige tussentijdse beëindiging niet langer mogelijk is nadat de verbintenis, waarvan de nakoming door overmacht tijdelijk werd verhinderd, alsnog werd nagekomen, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn. Evenzo zal MKBackup reeds vooruitbetaalde bedragen betrekking hebbende op Overeenkomsten die ten gevolge van overmacht niet zijn verricht terugbetalen.

17. Overdracht Overeenkomst

17.1 Geen der Partijen is bevoegd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij de Overeenkomst over te dragen aan een derde. Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.

17.2 Overdrachten in strijd met het bepaalde in dit artikel zullen nietig zijn.

18. Toepasselijk recht en geschillen

18.1 De Overeenkomsten tussen MKBackup en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

18.2 Geschillen welke tussen MKBackup en Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen MKBackup en Klant gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage Overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

18.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikelid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 18.2 genoemde geschillenregeling volgt.

19. Overige bepalingen

19.1 Partijen komen overeen, dat in geval van een conflict de uitvoering van de Overeenkomst in principe niet zal worden stopgezet opdat de goede voortgang niet onnodig wordt verhinderd, tenzij de aard van het geschil zodanig is, dat dit in redelijkheid niet van Klant of MKBackup mag worden verlangd.

19.2 Indien enige bepaling van deze Algemene voorwaarden niet rechtsgeldig mocht blijken, blijven de overige bepalingen in stand.

19.3 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding voort te duren, blijven bestaan.

19.4 Wijzigingen en (nieuwe) afspraken zijn slechts geldig wanneer deze schriftelijk zijn vastgelegd.

**Onderwerp**

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

Blad

9 van 11

- 19.5 MKBackup is gerechtigd, indien en voor zover zij het om welke redenen dan ook noodzakelijk acht, in het kader van de uitvoering van uit hoofde van de Overeenkomst te verrichten werkzaamheden derden in te schakelen.

DIENSTBESCHRIJVING

De in dit hoofdstuk "Dienstbeschrijving" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze Algemene voorwaarden, van toepassing.

20. Service definitie

- 20.1 MKBackup voorziet de gebruiker van de mogelijkheid om data op zijn of haar PC te back-uppen en te herstellen via het internet. De Applicatie wordt door de gebruiker geïnstalleerd op de PC waarbij een inlognaam en password wordt uitgegeven. Na de initiële back-up wordt enkel gewijzigde data geback-upped door middel van het gebruik van de zogenaamde Adaptive Differencing Technology. Encryptie van data zorgt voor een veilige transfer over het publieke telefoon- of internetnetwerk. Gedurende door Klant in te stellen dagen worden zolang als de opslagcapaciteit toereikend is versies van bestanden bewaard. Hoelang deze versies bewaard worden is afhankelijk van de instelling van de Klant, standaard is dit 90 dagen.
- 20.2 De Applicaties ondersteunen alle bestandsformaten en de besturingssystemen en databaseprogrammatuur zoals genoemd op de website van MKBackup.

21. Terbeschikkingstelling capaciteit

- 21.1 Klant krijgt de beschikking over de in artikel 21.2 vermelde capaciteit, binnen het raamwerk van dit artikel.
- 21.2 Uitbreiding van de beschikbaar gestelde capaciteit zal geschieden na een schriftelijke opdrachtbevestiging die door beide partijen dient te worden ondertekend.
- 21.3 Uitbreiding dient z.s.m. realiseerbaar te zijn waarbij een maximale termijn van 3 werkdagen zal gelden bij een uitbreiding met gelijkblijvende systeemfunctionaliteit.
- 21.4 Het Service Window voor de Klant wordt gesteld van 09:00 AM tot 17:30 PM.
- 21.5 MKBackup is met Klant een Maintenance Window overeengekomen op zaterdagen van 09:00 tot 17:00 uur waarbij de capaciteit geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zal zijn in verband met:
- Het uitvoeren van (periodiek) preventief onderhoud;
 - De werkzaamheden worden in ieder geval niet uitgevoerd binnen het Service Window, tenzij anders wordt overeengekomen.

22. Beschikbaarheid

- 22.1 De Applicaties van MKBackup zijn 7 dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar behalve in die tijden die voor het Maintenance Window zijn gereserveerd.
- 22.2 Downtime is gedefinieerd als gebruikers geen gebruik kunnen maken van de aan hen ter beschikking gestelde capaciteit. Geplande downtime is van toepassing als hardware of software noodzakelijkerwijs moet worden geupgrade vanwege optimalisatie of groei van het systeem, zoals gedicteerd door eisen van de Applicatie en/of Klant. MKBackup dient de Klant zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen van geplande downtime met een minimum van 12 uur van tevoren. Alle andere perioden en omstandigheden waarin het systeem niet voor alle gebruikers bruikbaar is geldt als ongeplande downtime en valt onder het gestelde in artikel 22.3.
- 22.3 Het rekencentrum is voorzien van voldoende UPS en generator capaciteit en een koelsysteem dat beschikt over een alarmsysteem, alsmede een brandpreventie en brandblussysteem dat voldoet aan de eisen van de PCI 3 Data Security Standard.

23. Incidentopheffing en reactietijden

- 23.1 Incidentopheffing:
- Incidenten kunnen door de Coördinator of een andere geregistreerde gebruiker die daartoe is gerechtigd telefonisch, per fax of per e-mail bij de helpdesk van MKBackup worden gemeld.
 - De werkzaamheden in het kader van de Incidentopheffing zullen zo spoedig mogelijk aanvangen conform de reactietijden beschreven in dit artikel.
 - MKBackup dient zo spoedig mogelijk eventuele Incidenten m.b.t. MKBackup op te heffen.
 - MKBackup zal tevens Incidenten in de MKBackup service opheffen die het gevolg zijn van:
 - Onoordeelkundig gebruik van MKBackup door Klant;
 - Andere aan Klant toe te rekenen omstandigheden;
 - De kosten verbonden aan deze door MKBackup uit te voeren herstelwerkzaamheden komen voor rekening van Klant.
 - De MKBackup Helpdesk fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle mogelijke problemen en Incidenten met betrekking tot het gebruik van MKBackup.

- f. De Coördinator van de Klant dient Incidenten die de MKBackup service en/of de Applicaties betreffen zo spoedig mogelijk te melden bij de Helpdesk van MKBackup. De periode van niet-beschikbaar zijn van MKBackup gaat in op het moment van ontvangst van de melding door de Helpdesk of als de Helpdesk zelf eerder opmerkt en als zodanig per e-mail en telefoon aan coördinator van Klant meldt. Deze melding mag ook plaatsvinden na opheffing van het probleem, zeker als deze de productie niet heeft onderbroken of in gevaar heeft gebracht. De periode van niet-beschikbaar zijn wordt afgesloten op het moment dat de Coördinator heeft geaccepteerd, dat MKBackup weer beschikbaar is en dit per e-mail en telefoon bevestigt. Indien deze bevestiging niet kan worden gestuurd, door bijvoorbeeld het nachtelijke tijdstip van een verholpen Incident, geldt het tijdstip van afmelding door MKBackup via e-mail als einde van de periode van niet-beschikbaar zijn. Coördinator dient zo spoedig mogelijk de ontvangst van deze e-mail telefonisch te bevestigen aan de Helpdesk.
- g. MKBackup zal regelmatig informatie verstrekken aan Klant over de voortgang van de oplossing met betrekking tot een gemelde Incident. De frequentie waarmee informatie aan Klant wordt verstrekt met betrekking tot een Incident is afhankelijk van de prioriteit van een gemeld Incident.

23.2 Reactietijden en prioriteit

- a. Telefonisch contact over het Incident:

Tijden	Reactietijd
Binnen kantooruren (08.00 – 18.00 CET)	Max. 20 minuten na ontvangst van de melding op de Helpdesk.
Buiten kantooruren (18.00 – 08.00 CET)	Geen maximum, naar vermogen.

- b. Prioriteiten Incidenten:

Prioriteit	Incident type
1	<u>Zeer Ernstig</u> MKBackup is niet beschikbaar voor een groot aantal gebruikers, bijvoorbeeld in geval van ongeplande downtime binnen het service window van de centrale omgeving of wanneer een restore niet mogelijk is.
2	<u>Gering</u> MKBackup zonder beperkingen te continueren, beperkt aantal gebruikers ondervindt hinder van de verstoring.

- c. Oplossingstijden Incidenten geldend voor minimaal 90% van de aangemelde Incidenten:

Incident aanmeldingstijd	Reactietijd	Oplossingstijden
Binnen kantooruren	15 minuten	Prioriteit 1: max. 4 uren Prioriteit 2: max. 48 uren Het betreft hier maximale oplossingstijden, een zo spoedig mogelijke oplossing zal voor alle Incidenten worden nagestreefd.
Buiten kantooruren	Naar vermogen.	Naar vermogen.

23.3 Bij het melden van Fouten dient minimaal het volgende kenbaar te worden gemaakt:

- a. De Coördinator die de Fout aanmeldt en de actuele contactgegevens.
- b. De Prioriteitscode in beginsel van toepassing op de Fout. Indien er meerdere Fouten bestaan dient naast de juiste Prioriteitscode de door Opdrachtgever gewenste rangorde voor het verhelpen van de Fouten aangegeven te worden.
- c. Gedetailleerde omschrijving van de Fout en de omstandigheden waaronder de Fout plaatsvond.
- d. Omschrijving (of dump) van het fout-bericht of fout-log.
- e. Versie van de MKBackup software.
- f. Gedeelte van de applicatie waar de Fout plaatsvond (b.v. window-, menu-, of procedure naam).
- g. Informatie omtrent het operating systeem en hardware configuratie.
- h. Omschrijving van hoe de Fout gereproduceerd kan worden.
- i. Overige details die kunnen helpen om de Fout te isoleren (bijvoorbeeld melding van recentelijk geïnstalleerde applicaties die het probleem kunnen veroorzaken).

24. Beveiliging

24.1 MKBackup verbindt zich in het bijzonder ten aanzien van de Data en de Databases van Klant die onder haar berusten:

- a. een adequaat niveau van beveiliging in acht te nemen ter voorkoming van verlies, diefstal of onbevoegde wijziging en/of kennisneming daarvan;
- b. de overeengekomen verplichtingen op grond van de Overeenkomst uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan MKBackup in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;

**Onderwerp****Blad**

Algemene voorwaarden MKBackup B.V.

11 van 11

- c. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens de Klant op bewaring en gebruik daarvan;
 - d. voor zover van toepassing eventuele van toepassing zijnde schriftelijke voorschriften van de Klant in het kader van de uitvoering van geldende privacywetgeving na te leven.
- 24.2 Twee fysieke locaties, waarin door MKBackup een computerzaal en/of datacommunicatieruimte wordt gehuurd, is voorzien van adequate toegangsbeveiliging middels elektronische en/of organisatorische en/of fysieke maatregelen alsmede een beveiligde ruimte die voldoet aan de eisen van de PCI 3 Data Security Standard.
- 24.3 Klant is aansprakelijk voor de personen die Klant middels het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot de MKBackup service. Klant en MKBackup zullen in gezamenlijk overleg nadere afspraken maken over te hanteren regels en richtlijnen ten aanzien van het door de Klant gewenste en vastgelegde beveiligingsbeleid. Geautoriseerde toegang dient gelogd te worden.
- 24.4 MKBackup draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor wat betreft de bij MKBackup in gebruik zijnde toegangsbeveiliging hulpmiddelen. Daartoe behoort het gezamenlijke beheer van de autorisaties binnen MKBackup van Klant.
- 24.5 MKBackup is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de MKBackup service. Daartoe zal MKBackup onder andere IDS (intrusie detectie systeem), virus en content scanners installeren en functionarissen benoemen die de output hiervan minimaal 4x dagelijks analyseren en direct reageren op alert meldingen. MKBackup zal, indien zij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot MKBackup signaleert, de noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan Klant worden gerapporteerd.
- 24.6 Indien MKBackup voornemens is wijzigingen in de MKBackup service of wijzigingen in de beveiliging aan te brengen, die gevolgen hebben voor de afspraken welke met de Klant zijn gemaakt t.a.v. beveiliging, zal MKBackup de Klant hiervan vooraf op de hoogte stellen. Tijdstip van de uitvoering van deze werkzaamheden wordt in onderling overleg vastgesteld. Klant dient haar schriftelijke goedkeuring te geven aan wijzigingen m.b.t. beveiliging als deze impact kunnen hebben voor de Klant.
- 24.7 Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de dienstverlening op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd. Medewerkers van MKBackup zijn gebonden aan een geheimhoudingsverklaring.
- 24.8 Toegangsbeveiliging voor systemen:
- a. Er wordt een functiematrix opgesteld waarin bevoegdheden en functies voor alle betrokken partijen zijn beschreven.
 - b. Onbekende en ongeautoriseerde Internetgebruikers kunnen op geen enkele wijze toegang krijgen tot of gebruik maken van MKBackup. Hier vallen eventueel voor Klant te installeren publieke web-servers(s) buiten.
 - c. Medewerkers van partijen hebben alleen toegang tot de MKBackup service wanneer door de daartoe bevoegde functionarissen van partijen autorisatie is verleend. De autorisatieprocedure van partijen dient voor iedere betrokken persoon die krachtens deze procedure geautoriseerd wordt aan te geven wat de aard van zijn activiteiten zijn, de duur van de autorisatie alsmede de systemen en gegevens waartoe aan hem toegang wordt verleend.
 - d. MKBackup heeft maatregelen getroffen om tijdig in het bezit te zijn van nieuwe releases/patches met betrekking tot de firewall-programmatuur. MKBackup zal Klant steeds informeren over deze nieuwe releases en patches en deze patches naar eigen inzicht installeren wanneer de noodzaak daar is.
- 24.9 De datacommunicatie tussen Klant (en door haar voor beheer, onderhoud en ander gebruik dan gewone bezoekers geautoriseerde derde partijen) en bij ons opgestelde systemen vindt plaats op een veilige wijze. Daarvoor wordt in ieder geval gebruik gemaakt van back-upsoftware die MKBackup in dat geval zal leveren.