

ALGEMENE VOORWAARDEN SITE-SUPPLY ASP
versie 3.1 (16 februari 2007)

Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor elke (eind)gebruiker (Afnemer) van site-supply waarmee een overeenkomst bestaat voor de dienstverlening van site-supply, dan wel voor een gebruiker die online een (demo-)website heeft aangevraagd, en voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

Overwegende

- a. Dat site-supply internet software diensten aanbiedt op basis van ASP (Application Service Providing) op het gebied van web content management in brede zin van het woord.
- b. Dat Afnemer deze diensten van site-supply wenst af te nemen, gebruik makend van de Afnemer ter beschikking staande ICT infrastructuur.

Artikel 1 - Voorwerp van de levering

1.1 site-supply zal als service provider haar ASP diensten op niet-exclusieve en niet-overdraagbare basis aan Afnemer aanbieden teneinde van de dienst gebruik te kunnen maken. Hiertoe zal site-supply de dienst aan Afnemer ter beschikking stellen, uitsluitend voor eigen gebruik voor aangemelde gebruikers (redacteuren) en eigen website(s.)

Artikel 2 - Prijzen en tarieven

2.1 Het staat site-supply vrij de prijzen van haar dienstverlening aan te passen (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, inflatiecorrectie.) site-supply zal haar klanten tijdig informeren over aanpassingen van prijzen. De Afnemer is in geval van prijsverhogingen gerechtigd om binnen veertien dagen na die aanzegging de overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de dan nog lopende contractstermijn. Gedurende die periode blijft de oorspronkelijke prijs gehandhaafd. Tijdens de eerste twaalf maanden na tekenen of online bevestigen van een overeenkomst zullen er geen prijsverhogingen worden doorgevoerd (tenzij van overheidswege verplicht.)

2.2 Per jaar of drie jaar (naar keuze van Afnemer) wordt vooraf de dienstverlening gefactureerd. Eventuele correcties worden verrekend en nagefactureerd. Alle facturen zullen worden betaald binnen 30 dagen na factuurdatum. Betaling zal plaatsvinden zonder

verrekening en opschorting, uit welk hoofde dan ook, behoudens voor zover na arbitrage of rechterlijke uitspraak is vastgesteld dat één der partijen een verrekenbare tegenvordering of grond tot opschorting heeft.

2.3 De toegepaste datacommunicatie tussen site-supply en Afnemer, eventueel aan te schaffen software en/of hardware, vereiste upgrades, etc. om correct te kunnen werken met een dienst zijn naar keuze en voor rekening van Afnemer. De kosten zijn niet bij de prijs- en tariefstelling van site-supply inbegrepen.

2.4 Alle door site-supply gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend.

Artikel 3 - Geheimhouding / Intellectueel eigendom

3.1 Partijen zullen, zowel gedurende de duur van deze overeenkomst als na beëindiging daarvan, geen vertrouwelijke informatie direct of indirect, in welke vorm dan ook, aan derden bekend te maken, met inbegrip van maar niet beperkt tot informatie die zij direct of indirect als gevolg van de uitvoering van werkzaamheden of aangaan van een overeenkomst heeft verkregen, anders dan na schriftelijke toestemming van de andere partij.

3.2 Het begrip 'vertrouwelijke informatie' zoals het in deze Algemene Voorwaarden wordt gehanteerd omvat, doch is niet beperkt tot, informatie die verband houdt met het onderzoek, de ontwikkeling, de handelsgeheimen, de producten van site-supply of die verband houdt met de bedrijfsaangelegenheden van site-supply en/of Afnemer (in de ruimste zin van het woord).

3.3 Het begrip 'vertrouwelijke informatie' zoals het in deze Algemene Voorwaarden wordt gehanteerd omvat niet de informatie die

- a. ten tijde van bekendmaking daarvan algemeen bekend is;
- b. later buiten schuld van site-supply en/of Afnemer algemeen bekend wordt;
- c. reeds bij site-supply en/of Afnemer bekend was ten tijde van bekendmaking daarvan;
- d. rechtmatig wordt verkregen van een derde die niet aan een geheimhoudingsovereenkomst met site-supply en/of Afnemer is gebonden.

3.4 Afnemer vrijwaart site-supply tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit overtreding van bepalingen in dit artikel door Afnemer.

3.5 site-supply behoudt t.o.v. Afnemer alle rechten op de ASP dienst in breedste zin van het woord, zoals door site-supply aan Afnemer in het kader van een overeenkomst verleend.

3.6 site-supply spant zich naar haar beste vermogen in voor de integriteit, geheimhouding en vertrouwelijkheid t.o.v. derden van de informatie die Afnemer in het kader opslaat in het systeem waarmee site-supply de ASP dienst aan Afnemer verleent.

3.7 Bij beëindiging of opschorting wordt door site-supply aan Afnemer, op afroep onverwijld de dataverzamelingen van Afnemer op basis van een ZIP-bestand (per e-mail of download)

aangeleverd. Een en ander tegen dan geldende tarieven zoals vastgelegd in de prijsopgave van site-supply.

3.8 Bij beëindiging en na overdracht zoals benoemd in vorige paragraaf op een door partijen overeengekomen wijze, zullen alle dataverzamelingen van Afnemer in het ASP systeem door site-supply worden vernietigd.

3.9 Mogelijk intellectuele eigendomsrechten ontstaan door of ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden en/of dienstverlening door site-supply, al dan niet specifiek voor een Afnemer, komen uitsluitend aan site-supply toe.

Artikel 4 – Aansprakelijkheid

4.1 De totale aansprakelijkheid van site-supply wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van het totaal van de door Afnemer aan site-supply verschuldigde vergoedingen uit deze Overeenkomst (excl. BTW) voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 5.000 (vijfduizend Euro.) Onder directe schade wordt in dit verband verstaan:

- a. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van site-supply aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden.
- b. redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat site-supply op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- 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 Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van de Overeenkomst.

4.2 Aansprakelijkheid van site-supply voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, verminking of verlies van data, materialen of software van derden en alle andere vormen van schade, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

4.3 De in voorgaande leden genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van site-supply of diens leidinggevenden.

4.4 De aansprakelijkheid van site-supply wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer site-supply onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en site-supply ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat site-supply in staat is adequaat te reageren.

4.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij site-supply meldt.

Artikel 5 - Duur van de overeenkomst

5.1 De overeenkomst voor levering van diensten gaat in op het moment van ondertekening of online bevestiging, of anderszins in opdracht van de aspirant-Afnemer site-supply diensten aan deze ter beschikking heeft gesteld, en wordt aangegaan voor een periode van minimaal 12 kalendermaanden.

5.2 Na afloop van de in 5.1 genoemde periode geldt dat een overeenkomst telkens stilzwijgend wordt verlengd voor een periode van 12 kalendermaanden, tenzij één der partijen deze overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand.

5.3 Afnemer is niet gehouden aan de in dit hoofdstuk genoemde opzegtermijnen indien site-supply bij herhaling niet voldoet aan de in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichtingen van site-supply.

5.4 De overeenkomst voor levering van diensten zal van rechtswege eindigen indien:

- a. Één der partijen, al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend;
- b. Ten aanzien van één der partijen faillissement wordt aangevraagd;
- c. De onderneming van één der partijen anderszins wordt geliquideerd of beëindigd.

5.5 Na rechtsgeldige beëindiging van de overeenkomst van diensten zullen partijen tot een afrekening komen van de verschuldigde maar nog niet betaalde vergoedingen, zoals vastgelegd in die overeenkomst, met dien verstande dat de vergoedingen zullen worden berekend tot aan het einde van de kalendermaand waarin de overeenkomst rechtsgeldig is geëindigd.

5.6 Na aanvaarding van het aanbod door de Afnemer is onverwijld herroeping door site-supply mogelijk. Door herroeping komt geen overeenkomst tot stand en is site-supply gehouden al hetgeen site-supply reeds heeft ontvangen aan de Afnemer terug te betalen. site-supply kan een aspirant-Afnemer zonder opgaaf van redenen weigeren.

5.7 site-supply is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden een (1) maand na bekendmaking van kracht. Indien Afnemer niet instemt met de wijzigingen, heeft Afnemer, in afwijking van dit artikel, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, op te zeggen.

5.8 site-supply is gerechtigd zonder nadere aankondiging de aan Afnemer verstrekte aansluiting op het systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen, indien en zo lang Afnemer handelt in strijd met het gestelde in de artikel 8. Bovendien is site-supply in dat geval gerechtigd, indien de ernst van de overtreding zulks rechtvaardigt, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding van Afnemer jegens site-supply ontstaat.

Artikel 6 - Onderhoud en gebruik

6.1 Afnemer zal onmiddellijk na het optreden van een storing site-supply daarvan in kennis stellen.

6.2 Afnemer is gehouden het personeel van site-supply of door site-supply aangewezen derden toegang te verschaffen indien site-supply dit wenselijk acht voor het opheffen of voorkomen van een storing.

6.3 Kosten die voortvloeien uit het oplossen van een storing bij het gebruik van de dienst waarvan de oorzaak ligt in de ICT infrastructuur van Afnemer zijn voor rekening van Afnemer.

Artikel 7 - Service Level Agreement

7.1 site-supply verplicht zich op basis van een met Afnemer overeengekomen leveringsovereenkomst voor diensten al die software aan Afnemer ter beschikking te stellen zoals in die overeenkomst is vastgelegd.

7.2 site-supply zal zich naar beste vermogen inspannen voor een beschikbaarheid van de dienst van 99,9%. Dit geldt uitsluitend voor zover het om het systeem zelf gaat binnen de grenzen van de server(s) van site-supply.

7.3 site-supply zal alles, dat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt, in het werk stellen om ook buiten haar server(s) een zo betrouwbaar mogelijke dienst te leveren. site-supply kan nimmer voor verstoringen van de dienst die buiten laatstgenoemde begrenzing liggen verantwoordelijk worden gesteld.

7.4 Evenmin kan site-supply verantwoordelijk gesteld worden voor verstoringen van de dienst als gevolg van invloeden van buitenaf, die niet tot het beïnvloedbare domein behoren van site-supply of niet toegerekend kunnen worden aan haar directe medewerkers dan wel partners

betrokken bij de dienstverlening, zoals beschreven in de overeenkomst.

7.5 Voor gewenste ondersteuning voor het gebruik van de dienst staat het support systeem ter beschikking voor gebruikers gedurende de in deze voorwaarden gedefinieerde tijdvensters. Deze ondersteuning betreft de correcte werking van de relevante (systeem)software omgeving ten behoeve van de website(s.)

Artikel 8 - Verantwoordelijkheden en verplichtingen

8.1 Afnemer is verantwoordelijk voor en verplicht zich tot:

- De hardware en software (inclusief besturingssystemen) op de werkplek van de Afnemer;
- De infrastructuur van het eigen interne netwerk;
- De randapparatuur van de eigen infrastructuur van de Afnemer;
- Een browser op het lokale systeem van de Afnemer;
- Verbinding met de server(s) via deugdelijke IP verbinding (b.v. ADSL-verbinding met het internet);
- De inhoud van de eigen website(s) van de Afnemer;
- Afnemer onthoudt zich ervan overige Afnemers of internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het systeem. Het is Afnemer verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan Afnemer weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks site-supply, overige Afnemers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Het is Afnemer slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door site-supply toegestane verbinding met het systeem bestaat;
- Het is Afnemer niet toegestaan het systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
 - a. spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Indien Afnemer gebruik maakt van de nieuwsbriefmodule dient Afnemer kennis te nemen van de (wettelijke) regels en voorschriften van de OPTA;
 - b. het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - c. het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
 - d. seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - e. hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of

computersystemen op het internet.

8.2 Het is Afnemer niet toegestaan zijn of haar account, de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven. Onverminderd het voorafgaande is het Afnemer wel toegestaan door een derde een website te laten ontwerpen, plaatsen en onderhouden. Afnemer blijft wel verantwoordelijk voor het gebruik van zijn of haar account en wachtwoord of door hem/haar aangemaakte gebruikers.

8.3 Afnemer is gebonden aan de hoeveelheid schrijfruimte zoals beschreven in de overeenkomst. De klant is ervoor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden. Bij overschrijding is site-supply bevoegd, ten behoeve van een goed functioneren van de site-supply diensten informatie te verwijderen.

8.4 Afnemer geeft bij deze toestemming aan site-supply bedrijfs-/persoonsgegevens op te nemen in de registratie van site-supply welke benodigd is voor administratie- en beheerstaken. Deze registratie is slechts toegankelijk voor site-supply en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij site-supply hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

8.5 site-supply is verantwoordelijk voor en verplicht zich tot:

- a. De hardware binnen het ASP-systeem van site-supply;
- b. Bereikbaarheid van dit ASP-systeem vanaf het internet;
- c. Beschikbaarheid van de applicaties en bestanden;
- d. Inhoudelijke ondersteuning van het systeem;
- e. Beveiliging, continuïteit, correctief en preventief onderhoud en backup zoals hierna omschreven.

Artikel 9 - Beveiliging

9.1 Het ASP-systeem is geplaatst in een omgeving waarin een (fysieke)toegangsbeveiliging is toegepast. De infrastructuur (computers, routers, lijnen, etc.) is dusdanig afgeschermd, dat onbevoegd aftappen, muteren en toevoegen van informatie redelijkerwijs onmogelijk is. Uitsluitend geautoriseerde personen hebben zonder begeleiding van andere daartoe geautoriseerde personen toegang tot het ASP-systeem van site-supply.

Artikel 10 - Continuïteit

10.1 Alle systemen van site-supply worden ondersteund door een uninterruptible power supply waarmee totale stroomonderbrekingen en fluctuaties uit het openbare net opgevangen worden. Tevens ondersteunt een noodstroom-faciliteit de continuïteit van de

energievoorziening. Verder zijn opslagsystemen redundant uitgevoerd: bij het uitvallen van een opslagsysteem zal een tweede systeem de taak naadloos en zonder down time overnemen.

Artikel 11 - Correctief en preventief onderhoud

11.1 site-supply is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door site-supply te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Afnemer jegens site-supply ontstaat.

Artikel 12 - Backup

12.1 Voor het zekerstellen van de data wordt zeven (7) maal per week een backup gemaakt. Per week wordt een (1) totale backup bewaard tot maximaal acht (8) weken terug. Via het support systeem kan de Afnemer een verzoek indienen voor het terugzetten van data. Deze data kan maximaal acht (8) weken oud zijn. Oudere data kan derhalve niet worden teruggezet, tenzij hierover door site-supply en de Afnemer expliciete afspraken zijn gemaakt. Een en ander tegen dan geldende tarieven zoals vastgelegd in de prijsopgave van site-supply.

Artikel 13 - Integriteit

13.1 site-supply zal alles, dat redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt, in het werk stellen zodat de data van Afnemer inhoudelijk alleen toegankelijk is voor de betreffende gebruiker(s) zelf tenzij deze data als onderdeel van een dienst/website zoals bedoeld openbaar is. Data kan echter wel door daartoe geautoriseerde systeembeheerders van site-supply t.b.v. onderhoudswerkzaamheden benaderd worden. site-supply gaat vertrouwelijk om met persoon- en bedrijfsgegevens van de Afnemer. Deze gegevens zullen niet worden doorgegeven aan derden, tenzij site-supply hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of wordt.

Artikel 14 - Toegangsbeveiliging

14.1 Elke gebruiker heeft zijn eigen unieke login en bijbehorend wachtwoord. Het wachtwoord is alleen bekend bij de gebruiker zelf. Alleen de daartoe geautoriseerde gebruikers en/of systeembeheerders van site-supply kunnen het wachtwoord veranderen. Een wachtwoord is uitsluitend voor individueel gebruik. De gebruiker is zelf verantwoordelijk om het toegekende, dan wel door hem of haar ingevoerde wachtwoord geheim te houden. De toegang tot het ASP-

systeem staat onder strak ingestelde controle middels een firewall- en securitysysteem. Daardoor kunnen alleen die toegangen worden gepasseerd en die activiteiten van buiten het systeem worden uitgevoerd, die door dit firewall- en securitysysteem zijn toegestaan.

Artikel 15 - Dienstverleningsvenster

15.1 24 x 7, uitgezonderd de aangekondigde onderhoudsvensters.

Artikel 16 - Openingstijden, telefonische bereikbaarheid, van het support systeem van site-supply

16.1 Telefonisch 026 377 9771: op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:00 uur tot 18:00 uur met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen.

16.2 Via het support systeem per e-mail support@site-supply.nl en/of direct online <http://support.site-supply.nl>: 24 uur per dag, behandeling tijdens telefonische openingstijden.

Artikel 17 - Reactie- en oplossingstijden

17.1 De maximale periode die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident bij site-supply en de eerste reactie vanuit site-supply richting gebruiker wordt 'reactietijd' genoemd. De maximale periode die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident bij site-supply en het oplossen van het incident door site-supply wordt 'oplossingstijd' genoemd. De waarde van de oplossingstijd is de norm waaraan site-supply zich wil spiegelen. site-supply spant zich in om 80% van de incidenten binnen deze norm waarde op te lossen. De oplossingstijden van de incidenten zijn mede afhankelijk van de impact en het moment van het incident en het moment van melding. Het niveau van de impact is in onderstaande tabel vastgelegd. Per niveau is de reactietijd en oplossingstijd aangegeven.

Niveau	Omschrijving incident	Reactietijd	Oplossingstijd	
			80%	20%
Hoog	Alle Afnemers ondervinden hinder	1 uur	4 uur	8 uur
Midden	Een beperkt aantal Afnemers ondervinden hinder	2 uur	6 uur	12 uur
Laag	Slechts één Afnemer ondervindt hinder	4 uur	12 uur	24 uur

site-supply streeft er naar om binnen de norm van de gestelde oplossingstijd te blijven. Bij een verstoring van de dienstverlening spant site-supply zich er voor in dat 80% van de incidenten binnen de gestelde oplossingstijd (zie kolom "80%") wordt opgelost en 20% zoals

gemeld in de kolom "20%". De tijd begint te lopen vanaf het moment van incidentmelding. Voor niveau Midden en Laag geldt, dat er uitsluitend tijdens werkdagen, tussen 07:00 en 19:00 uur aan de oplossing wordt gewerkt. Dus de genoemde Oplossingstijden zijn begrepen alleen binnen de genoemde tijdsbegrenzungen en tijdens werkdagen.

Artikel 18 - Overige bepalingen

18.1 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

18.2 Indien er een geschil tussen partijen ontstaat met betrekking tot of voortkomend uit de overeenkomst van diensten, zullen partijen in overleg treden teneinde tot een minnelijke regeling te komen. Indien partijen niet tot een minnelijke regeling kunnen komen, zal het geschil tussen partijen ter definitieve beslechting aan een daartoe bevoegde rechter worden voorgelegd.

18.3 Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid blootstaan..

site-supply

Bezoekadres

site-supply
Utrechtseweg 163
6862 AJ Oosterbeek

Postadres

site-supply
Postbus 8121
6710 AC Ede

T: 026 377 9771

F: 026 377 9779

ABN-AMRO: 45.98.34.711

KvK: 9150993

BTW: NL8147.02.867.B01

