

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## BIT AGENCY B.V.

Versie 1.2  
Datum Augustus 2021

### *Inhoudsopgave*

MODULE A – ALGEMEEN.....	1
MODULE B – WEBSITE- EN SOFTWAREONTWIKKELING .....	10
MODULE C – HOSTING EN AANVERWANTE DIENSTEN .....	15
MODULE D – VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS .....	21

### **MODULE A – ALGEMEEN**

#### **ARTIKEL A.1. DEFINITIES**

De in de Algemene Voorwaarden met een beginhoofdletter geschreven termen hebben, zowel in enkelvoud als meervoud, de betekenis zoals hieronder beschreven.

- A.1.1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.2. **Bit Agency:** de besloten vennootschap Bit Agency, gevestigd te Ewijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 10031402.
- A.1.3. **Dienst(en):** de dienst(en) die Bit Agency ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
  - a. Website- en softwareontwikkeling: Dienst bestaande uit het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, huisstijlen, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen.
  - b. Hostingdiensten, bemiddeling bij het verkrijgen van ssl certificaten en domeinnaamregistratie: Dienst bestaande uit opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een ssl certificaat en/of een domeinnaam.
  - c. Andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Bit Agency.
- A.1.4. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.1.5. **Kantooruren:** de tijd van 9:00 tot 17:00 uur CE(S)T op maandag t/m donderdag en van 9:00 tot 16:00 uur CE(S)T op vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.
- A.1.6. **Meerwerk:** de werkzaamheden of andere prestaties verricht door Bit Agency die buiten de inhoud en/of omvang van de in de Overeenkomst en/of SLA overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, of wijzigingen daarvan (inclusief gewijzigde functionele specificaties).
- A.1.7. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf met wie Bit Agency een Overeenkomst heeft gesloten.
- A.1.8. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Bit Agency en Opdrachtgever op grond waarvan Bit Agency Diensten levert aan Opdrachtgever.

- A.1.9. **Privacywetgeving:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanvullende (Europese) wetgeving (zoals uitvoeringsreglementen) alsook toekomstige wetgeving die naast of in plaats van de AVG kan treden.
- A.1.10. **Website:** de website van Bit Agency, bereikbaar via het domein [www.bitagency.com](http://www.bitagency.com).
- A.1.11. **Werk(en):** alle werken, zoals websites en (web)applicaties, huisstijlen, software, concepten, ontwerpen, lay-outs, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Werken zich bevinden.
- A.1.12. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.

## ARTIKEL A.2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

- A.2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte of aanbieding van Bit Agency ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- A.2.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven Module A. Voor het overige gelden de modules aanvullend op elkaar.
- A.2.3. De definities als omschreven in artikel A.1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.
- A.2.4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Bit Agency alleen bindend indien en voor zover deze door Bit Agency uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Voorgaande geldt ook indien de afwijking ondergeschikte aspecten van het aanbod betreft.
- A.2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- i. de Overeenkomst;
  - ii. de eventueel afgesloten Service Level Agreement;
  - iii. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
  - iv. deze Algemene Voorwaarden.

## ARTIKEL A.3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- A.3.1. De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Opdrachtgever. De offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk te worden geretourneerd.
- A.3.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Bit Agency werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Bit Agency verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- A.3.3. Offertes van Bit Agency zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- A.3.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Bit Agency het recht de prijzen hier op aan te passen en als Meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- A.3.5. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Bit Agency of vanaf het moment dat Opdrachtgever de indruk wekt met de offerte in te stemmen.

#### **ARTIKEL A.4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

- A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Bit Agency deze naar beste kunnen en onder toepassing voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform de offerte.
- A.4.2. Door Bit Agency opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen.
- A.4.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Bit Agency het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is.
- A.4.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Bit Agency aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Bit Agency worden verstrekt.
- A.4.5. Naast de gegevens als bedoeld in artikel A.4.4 is Opdrachtgever gehouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Bit Agency en Opdrachtgever te verstrekken aan Bit Agency. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Bit Agency hier onverwijld van op de hoogte brengen.
- A.4.6. Indien de gegevens als bedoeld in artikel A.4.4 en A.4.5 niet tijdig aan Bit Agency worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Bit Agency het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.
- A.4.7. Opdrachtgever kan geen exclusiviteit afdwingen op een door Bit Agency geleverde Dienst. Het is Bit Agency toegestaan om ook directe concurrenten van Opdrachtgever te bedienen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **ARTIKEL A.5. MEERWERK**

- A.5.1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door onvoorziene externe omstandigheden een andere uitvoering absoluut noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als Meerwerk beschouwd. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
- A.5.2. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Bit Agency tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het Meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd Meerwerk.

#### **ARTIKEL A.6. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- A.6.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door Bit Agency ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken berusten uitsluitend bij Bit Agency of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.6.2. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de door Bit Agency gebruikte open source software en/of andere Werken, liggen bij de ontwikkelaar van die Werken of een andere rechthebbende. Dergelijke rechten kunnen in geen enkel geval worden overgedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de open source software licenties en vrijwaart Bit Agency van aanspraken van derden omtrent de naleving van deze licenties.
- A.6.3. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden

toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever deze Werken niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Opdrachtgever zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode en/of bronbestanden van Werken is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet en schriftelijk overeengekomen.

A.6.4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent Intellectuele Eigendomsrechten uit de Werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Werken.

A.6.5. Het is Bit Agency toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Werken. Indien Bit Agency door middel van technische bescherming deze Werken heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien Opdrachtgever de software en systemen van Bit Agency op beveiligingsfouten of kwetsbaarheden wenst te (laten) onderzoeken, kan dit enkel met de voorafgaande schriftelijke toestemming van Bit Agency. Partijen sluiten hiertoe de door Bit Agency opgestelde pentestovereenkomst.

#### **ARTIKEL A.7. PRIJZEN EN BETALINGEN**

A.7.1. Alle door Bit Agency genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

A.7.2. Bit Agency is gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. Alle facturen dienen te worden betaald binnen dertig dagen na de factuurdatum. Indien de Overeenkomst in verschillende fases wordt uitgevoerd, is Bit Agency gerechtigd, maar nimmer verplicht, om iedere fase afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever zal dienovereenkomstig voor iedere fase een deelfactuur ontvangen.

A.7.3. Bit Agency is gerechtigd de prijzen eenmaal per kalenderjaar met maximaal 5 procent of aan de hand van de relevante prijsindex van het CBS te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

A.7.4. Prijzen kunnen door Bit Agency tussentijds met directe ingang worden verhoogd wegens gewijzigde tarieven van toeleveranciers voor producten of diensten die naar rato aan Opdrachtgever worden doorbelast, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

A.7.5. Indien Bit Agency de prijzen verhoogt buiten de gevallen beschreven in dit artikel, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de prijsverhoging ingaat.

A.7.6. Opdrachtgever is niet gerechtigd om enige op Opdrachtgever rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op Bit Agency uit welke hoofde dan ook. Opdrachtgever is voorts uitdrukkelijk niet gerechtigd voorheffingen in te houden op de aan Bit Agency verschuldigde bedragen.

A.7.7. Indien Bit Agency in het geval van een Opdrachtgever gevestigd buiten de Europese Unie aanvullende handelingen dient te verrichten om haar Diensten te kunnen leveren, zoals het invullen van overheidsformulieren, dan is Bit Agency gerechtigd om de hieraan verbonden kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Bit Agency is ook gerechtigd om in een dergelijk geval de heffingen welke van overheidswege aan Bit Agency worden opgelegd bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

A.7.8. Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de betaaltermijn voldoet, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is. Bit Agency is in een zodanig geval gerechtigd om over het bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening brengen of (indien hoger) een rente van twee procent per maand.

A.7.9. Indien Opdrachtgever het factuurbedrag na aanmaning of ingebrekestelling wederom niet voldoet, heeft Bit Agency het recht de vordering uit handen te geven en/of de

Diensten op te schorten totdat de openstaande bedragen volledig zijn voldaan. In een dergelijk geval zijn zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten (daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus) voor rekening van Opdrachtgever.

- A.7.10. Indien Bit Agency gerede twijfel heeft over de voldoening van de betalingsverplichtingen door Opdrachtgever, is Bit Agency gerechtigd een bankgarantie of borgstelling te verlangen, dan wel een redelijke waarborgsom te vorderen.
- A.7.11. Vergoedingen voor het leveren van de Diensten zijn genoemd in de door Bit Agency aangeboden offerte. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief btw.
- A.7.12. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen jaarlijks, voorafgaand aan de nieuwe periode, aan Opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.7.13. Indien Bit Agency geen aanbieding of offerte heeft gedaan, worden de vergoedingen voor de te leveren Diensten op basis van nacalculatie vastgesteld en afgerond naar boven naar het dichtstbijzijnde half uur. De nacalculatie zal in beginsel op basis van het uurtarief worden vastgesteld. Voor zover mogelijk zal Bit Agency de uurtarieven voorafgaand aan de werkzaamheden bekend maken.
- A.7.14. Bit Agency is gerechtigd de prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen. Indien een leverancier van Bit Agency echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Bit Agency gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Bit Agency zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
- A.7.15. Bit Agency is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat Opdrachtgever door (organisatorische) wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

#### **ARTIKEL A.8. BETALINGSVOORWAARDEN**

- A.8.1. Bit Agency zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen aan Opdrachtgever factureren. Bit Agency mag daarbij elektronische facturen verzenden naar het bij Bit Agency bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Bit Agency heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.
- A.8.2. De betalingstermijn van een factuur is dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.8.3. Indien Opdrachtgever na veertien (14) dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.
- A.8.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
- A.8.5. Tenzij Opdrachtgever een consument is, is beroep door Opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.
- A.8.6. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Bit Agency zonder enige ingebrekestelling gerechtigd om geleverde Werken terug te nemen, onverminderd het recht van Bit Agency op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- A.8.7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, er geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- A.8.8. In bovenstaande gevallen heeft Bit Agency voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling

of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

- A.8.9. Indien Opdrachtgever van mening is dat een factuur niet of niet geheel juist is, dient Opdrachtgever hierover binnen de betalingstermijn bij Bit Agency gemotiveerd bezwaar te maken. Bit Agency zal dan het betwiste deel van de factuur onderzoeken. Dit ontslaat Opdrachtgever echter niet van de verplichting om niet-betwiste delen van de factuur te betalen binnen de oorspronkelijke betalingstermijn.
- A.8.10. Indien een bedrag op een factuur na betaling te hoog blijkt, zal Bit Agency op eerste verzoek van Opdrachtgever het te veel betaalde per direct terugstorten.

## **ARTIKEL A.9. AANSPRAKELIJKHEID**

- A.9.1. De totale aansprakelijkheid van Bit Agency richting Opdrachtgever, als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitende verstaan alle schade bestaande uit:
- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
  - b. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Bit Agency er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - d. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld;
  - e. redelijke en aantoonbare kosten Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst.
- A.9.2. Onverminderd het hiervoor bepaalde, is de aansprakelijkheid van Bit Agency voor enige andere vormen van aansprakelijkheid uitdrukkelijk uitgesloten. De aansprakelijkheid van Bit Agency voor directe schade zoals in dit artikel bedoeld is per jaar beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst aan Bit Agency verschuldigd is gedurende drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. In geen geval zal de totale vergoeding voor enige schade meer bedragen dan EUR. 25.000 op jaarbasis.
- A.9.3. Enige in de Overeenkomst opgenomen beperking van aansprakelijkheid van Bit Agency komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Bit Agency, dan wel dood of lichamelijk letsel.
- A.9.4. De aansprakelijkheid van Bit Agency wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Bit Agency onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Bit Agency ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Bit Agency in staat is adequaat te reageren.
- A.9.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk bij Bit Agency meldt.
- A.9.6. Opdrachtgever vrijwaart Bit Agency voor enige aanspraken van derden die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door Opdrachtgever.

## **ARTIKEL A.10. OVERMACHT**

- A.10.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke

mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Bit Agency kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.

A.10.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Bit Agency beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover Bit Agency geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de netwerken in het internet waar Bit Agency geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Bit Agency die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Bit Agency, die Bit Agency niet kon voorzien en waar Bit Agency diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; onbeschikbaarheid van personeelsleden/gedetacheerden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

A.10.3. Indien een overmacht situatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat.

#### **ARTIKEL A.11. GEHEIMHOUDING**

A.11.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.11.2. Bit Agency zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Bit Agency, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Bit Agency daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Bit Agency zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

A.11.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### **ARTIKEL A.12. DUUR EN OPZEGGING**

A.12.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de offerte. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden of voor de duur die noodzakelijk is voor de levering van de Dienst. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.

A.12.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

A.12.3. Bit Agency mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- a. Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- b. het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;

- c. Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - d. de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- A.12.4. Indien Bit Agency de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- A.12.5. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Bit Agency op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Bit Agency is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Bit Agency recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- A.12.6. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van Bit Agency op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

#### **ARTIKEL A.13. WIJZIGING VAN OVEREENKOMST**

- A.13.1. Bit Agency is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden en (onderdelen van) de Diensten tussentijds te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen per e-mail vooraankondigt bij Opdrachtgever. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Opdrachtgever, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- A.13.2. Indien Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na aankondiging bezwaar maakt tegen de wijzigingen, zal Bit Agency de wijzigingen heroverwegen en intrekken als zij het bezwaar terecht vindt.
- A.13.3. Indien Bit Agency echter de wijzigingen doorzet ondanks het bezwaar van Opdrachtgever, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te beëindigen per het moment dat de wijzigingen in werking treden.

#### **ARTIKEL A.14. OVERIGE BEPALINGEN**

- A.14.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- A.14.2. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Bit Agency gevestigd is.
- A.14.3. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.14.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- A.14.5. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Website en offertes zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- A.14.6. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Bit Agency vormen volledig bewijs van stellingen van Bit Agency en de door Bit Agency ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.



- A.14.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- A.14.8. Iedere partij is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

## **MODULE B – WEBSITE- EN SOFTWAREONTWIKKELING**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, huisstijlen, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL B.1. ONTWIKKELEN VAN WERKEN**

- B.1.1. Het ontwikkelen van Werken door Bit Agency in opdracht van Opdrachtgever zal plaatsvinden op basis van een zogenoemde agile ontwikkelmethode. Dit houdt in dat partijen zich gezamenlijk inspannen om de door Opdrachtgever beoogde programmatuur in onderdelen te realiseren op basis van overeengekomen processen en aan verandering onderhevige wensen. Dit in tegenstelling tot het programmeren op basis van vooraf vastgestelde lijst met specificaties.
- B.1.2. Voordat Bit Agency in opdracht van Opdrachtgever werkzaamheden zal verrichten in het kader van het ontwikkelen van Werken, zullen partijen schriftelijk overeenkomen welk uurtarief Bit Agency zal rekenen en hoe deze uren bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tenzij partijen anders overeenkomen, zal Bit Agency door haar besteedde uren aan het einde van iedere maand op basis van nacalculatie in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- B.1.3. Wanneer partijen overeengekomen zijn welk uurtarief Bit Agency zal rekenen en hoe deze uren bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, is Bit Agency gerechtigd om op basis van haar professionele inzicht uren te besteden aan werkzaamheden in het kader van het ontwikkelen van de Werken. De voornoemde werkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit gesprekken en afspraken met Opdrachtgever, alsook het verrichten van (voor)onderzoek, programmeerwerk en implementatiewerkzaamheden.
- B.1.4. Indien Opdrachtgever vooraf een bepaald aantal uren heeft ingekocht bij Bit Agency, dan wel wanneer partijen een maximum aantal uren zijn overeengekomen, dan stopt Bit Agency met het uitvoeren van werkzaamheden op het moment dat de ingekochte uren zijn besteed of het maximaal aantal uren is bereikt. In het geval dat hetgeen Bit Agency tot dan toe heeft ontwikkeld niet (volledig) voldoet aan de door Opdrachtgever beoogde programmatuur, of wanneer Opdrachtgever nieuwe wensen heeft, dan kunnen partijen aanvullende uren overeenkomen die Bit Agency mag inzetten voor werkzaamheden om de betreffende programmatuur verder te ontwikkelen.
- B.1.5. Voorafgaand aan de ontwikkeling overleggen partijen gezamenlijk welke specificaties ten grondslag liggen aan de te ontwikkelen Werken. De wijze van ontwikkeling en de te realiseren Werken zullen zoveel mogelijk in de offerte worden omschreven.
- B.1.6. Indien de ontwikkeling vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Bit Agency levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Bit Agency. Opdrachtgever vrijwaart Bit Agency van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat Bit Agency, bij het leveren van de Diensten, geen onderzoek zal doen naar de naleving van octrooien en daarom kan Bit Agency niet verantwoordelijk en aansprakelijk worden gehouden voor onopzettelijke inbreuken op octrooien door de Diensten.
- B.1.7. Bit Agency is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

- B.1.8. Bit Agency heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
- B.1.9. Bit Agency zal zich inspannen om kwalitatief goede ondersteuning te leveren voor de door haar ontwikkelde Werken.
- B.1.10. Bit Agency zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkuren.
- B.1.11. Het is Bit Agency toegestaan om een naamsvermelding op te nemen in het Werk. Indien Opdrachtgever hier bezwaar op aantekent zal Bit Agency deze naamsvermelding kosteloos verwijderen.
- B.1.12. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste werking van software van derde partijen die gekoppeld zijn met de Diensten en de gegevens die hiermee worden verwerkt. Bit Agency heeft slechts beperkte invloed op de werking van deze koppelingen. Opdrachtgever is zich bewust dat koppelingen de prestaties en de werking van de Diensten negatief kunnen beïnvloeden.
- B.1.13. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk te zorgen dat de te ontwikkelen Werken aan toepasselijke wet- en regelgeving voldoen. Ook het plaatsen van eventuele benodigde juridische documenten, zoals disclaimers en privacy- en cookieverklaringen, is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

## **ARTIKEL B.2. PLANNING EN WENSEN**

- B.2.1. Dit artikel geeft nadere invulling aan de werkwijze die partijen hanteren bij het ontwikkelen van Werken. Omdat partijen een agile ontwikkelmethode hanteren, hoeft de hieronder beschreven werkwijze niet op de hierin opgenomen volgorde doorlopen te worden.
- B.2.2. Wanneer partijen overeengekomen zijn welk uurtarief Bit Agency zal rekenen en hoe deze uren bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, zal Bit Agency een persoon aanstellen die, al dan niet samen met Opdrachtgever, de wensen van Opdrachtgever kan verduidelijken voor de ontwikkelaars van Bit Agency. De hiervoor bedoelde persoon van Bit Agency wordt ook wel de 'Product Owner' genoemd en zal ook de persoon zijn die, indien mogelijk, een planning communiceert naar Opdrachtgever.
- B.2.3. Uiterlijk twee weken voorafgaand aan de week waarin Bit Agency zal starten met programmeerwerkzaamheden, moet Opdrachtgever de voor hem relevante informatie en wensen schriftelijk kenbaar hebben gemaakt aan Bit Agency. In geen geval kunnen geformuleerde wensen geïnterpreteerd worden als een definitieve beschrijving van hetgeen Bit Agency zal opleveren.
- B.2.4. Indien Opdrachtgever zijn wensen niet conform het voorgaande lid tijdig kenbaar heeft gemaakt aan Bit Agency, dan kan Bit Agency:
  - a. eventueel reeds geplande programmeerwerkzaamheden opschorten en Opdrachtgever in de gelegenheid stellen om de informatie en wensen aan te vullen, wanneer de nodige informatie is aangevuld kunnen partijen opnieuw plannen wanneer de programmeerwerkzaamheden aanvangen; of
  - b. op basis van eventuele wel aangeleverde (incomplete) informatie en wensen toch starten met programmeerwerkzaamheden, in dit geval kan Bit Agency niet gehouden worden aan een eventuele overeengekomen planning.
- B.2.5. Voordat Bit Agency programmeerwerkzaamheden uitvoert, kan Bit Agency ervoor kiezen om de wensen van Opdrachtgever te beoordelen, bijvoorbeeld op complexiteit en haalbaarheid. Tevens kan Bit Agency, voorafgaand aan het uitvoeren van programmeerwerkzaamheden ervoor kiezen om uren te besteden aan (technisch) onderzoek.

## **ARTIKEL B.3. SPRINTS**

- B.3.1. Partijen zullen in goed overleg tijdsperiodes overeenkomen waarin Bit Agency, al dan niet samen met Opdrachtgever, zich zal inspannen de programmeerwerkzaamheden uit te voeren (ook wel 'sprints' genoemd). Het uitstellen of annuleren van geplande programmeerwerkzaamheden is enkel mogelijk na goed overleg met en schriftelijke instemming van Bit Agency. Bit Agency kan voorwaarden verbinden aan het uitstellen of annuleren van werkzaamheden.
- B.3.2. Voorafgaand aan een sprint, stelt Bit Agency vast welke wensen van de klant zij beoogt te realiseren. Vervolgens zal Bit Agency de voorgenomen programmeerwerkzaamheden uitvoeren gedurende de sprint.
- B.3.3. Indien tijdens het ontwikkelen van de Werken blijkt dat het onmogelijk is voor Bit Agency om bepaalde wensen van Opdrachtgever te ontwikkelen, dan kan Bit Agency er naar eigen inzicht voor kiezen om de ontwikkeling van de betreffende wens te stoppen. Dit zal Bit Agency vervolgens mededelen aan Opdrachtgever, waarna Partijen in goed overleg zullen besluiten om de betreffende wens te schrappen of te versimpelen.
- B.3.4. Nadat de sprint ten einde is gekomen, zullen Partijen het resultaat bespreken en vaststellen of (1) het ontwikkelde voldoet aan de vooraf geformuleerde wensen van Opdrachtgever, (2) de betreffende sprint moet worden verlengd teneinde het ontwikkelde te verbeteren, (3) een nieuwe sprint moet worden ingepland teneinde aanpassingen door te voeren in het ontwikkelde.
- B.3.5. Programmeerwerkzaamheden worden uitgevoerd tijdens Kantooruren. Indien Bit Agency buiten Kantooruren in opdracht van Opdrachtgever werkzaamheden verricht, dan zal Opdrachtgever voor deze overuren 200% van het gebruikelijke uurtarief betalen aan Bit Agency.
- B.3.6. Indien Bit Agency op een andere locatie dan de gebruikelijke locatie van Bit Agency (bijvoorbeeld op locatie van Opdrachtgever) werkzaamheden moeten verrichten, dan is Bit Agency gerechtigd om hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Deze kosten bestaan onder andere uit: reiskosten, (reis)verzekeringskosten, kosten van accommodatie en kosten voor eten en drinken. Bit Agency en Opdrachtgever spannen zich ervoor in om dergelijke kosten vooraf af te stemmen.

#### **ARTIKEL B.4. TESTS EN TESTOMGEVING**

- B.4.1. Indien en voor zover schriftelijk overeengekomen zal Opdrachtgever voorafgaand aan de oplevering in staat worden gesteld om de Werken te testen in een testomgeving. Bit Agency zal Opdrachtgever in dat geval toegang verschaffen tot de testomgeving middels het toesturen van een locatie (URL) en, indien noodzakelijk, de inloggegevens.
- B.4.2. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de testversie niet geschikt is voor productiedoeleinden, in welke vorm dan ook. Het is dan ook niet toegestaan deze de testomgeving te gebruiken voor deze doeleinden.
- B.4.3. Bit Agency is niet verplicht de in de testomgeving opgeslagen data te verplaatsen naar een productieomgeving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.4.4. Bit Agency is in geen enkel geval aansprakelijk voor verlies en/of openbaarmaking van de in de testomgeving opgeslagen data.
- B.4.5. Opdrachtgever is er zich van bewust dat het Werk communicatie (bijvoorbeeld e-mail) kan versturen aan opgegeven adressen. Bit Agency is niet aansprakelijk voor deze verzonden communicatie.
- B.4.6. Bit Agency geeft geen garanties omtrent de beschikbaarheid, volledigheid en correcte werking van de testomgeving.

#### **ARTIKEL B.5. OPLEVERING EN RISICO OVERDRACHT**

- B.5.1. Bit Agency zal de te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- B.5.2. Oplevering geschiedt middels beschikbaarstelling in een tussen partijen overeengekomen omgeving of, bij gebreke daarvan, een door Bit Agency aangewezen omgeving.
- B.5.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient Opdrachtgever vervolgens binnen tien (10) Werkdagen na oplevering het opgeleverde te testen en Bit Agency van feedback te voorzien. Opdrachtgever zal de acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- B.5.4. Indien Opdrachtgever Bit Agency voorziet van feedback op de ontwikkelde programmatuur, dan zullen partijen de feedback bespreken. Vervolgens kan Opdrachtgever Bit Agency verzoeken om uren te besteden teneinde eventuele aanpassingen door te voeren.
- B.5.5. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de ontwikkelde programmatuur en het gebruik daarvan wanneer: (i) Opdrachtgever de ontwikkelde programmatuur in gebruik neemt, (ii) Bit Agency de broncode van de programmatuur ter beschikking heeft gesteld aan Opdrachtgever, (iii) Bit Agency op verzoek van Opdrachtgever de ontwikkelde programmatuur op een productieomgeving heeft gezet. Verder is Bit Agency uitdrukkelijk niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige fouten of schade indien Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde wijzigingen heeft aangebracht in de door Bit Agency ontwikkelde programmatuur.
- B.5.6. Gewenste wijzigingen in Werken dienen door Opdrachtgever puntsgewijs, schriftelijk aan te worden geleverd. Bit Agency beoordeelt vervolgens of deze werkzaamheden binnen de Overeenkomst vallen, of apart worden geoffreerd als zijnde Meerwerk.

#### **ARTIKEL B.6. INSTALLATIE**

- B.6.1. Indien dit onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, zal Bit Agency de Werken of nader overeen te komen software of andere data installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Bit Agency zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Bit Agency voldoet, is Bit Agency gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
- B.6.2. Opdrachtgever zal op verzoek van Bit Agency medewerkers en hulppersonen van Bit Agency alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- B.6.3. Bit Agency zal Opdrachtgever op verzoek op de hoogte stellen van systeemvereisten, maar kan in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk worden gesteld voor het al dan niet functioneren van de geleverde Werken op de systemen van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde (waaronder een hostingprovider mede verstaan). Daarnaast zal Bit Agency niet verplicht zijn om aanpassingen te maken aan de Werken ten behoeve van de juiste werking op de eerder genoemde systemen van Opdrachtgever. Bit Agency zal echter wel assistentie verlenen bij het zoeken naar een passende oplossing, voor zover zij dit redelijk acht. Dit staat ter vrije beoordeling van Bit Agency.

#### **ARTIKEL B.7. MEERWERK**

- B.7.1. Wijzigingen als het gevolg van nieuwe of gewijzigde inzichten die tijdens het ontwikkelingsproces zijn ontstaan, gelden als Meerwerk. Dit is geheel ter beoordeling van Bit Agency.
- B.7.2. Bit Agency zal duidelijk en vooraf aangeven welke werkzaamheden als meerwerk dienen te worden beschouwd. Daarnaast zal Bit Agency opgave doen van de kosten die het meerwerk met zich meebrengen.

## **MODULE C – HOSTING EN AANVERWANTE DIENSTEN**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL C.1. UITVOERING VAN DE DIENST**

- C.1.1. Bit Agency zal zich in overeenstemming met de bepalingen van deze module inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van de Dienst en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren.
- C.1.2. Bit Agency zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail tijdens Kantooruren.
- C.1.3. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Bit Agency een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Bit Agency verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Bit Agency geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Bit Agency.
- C.1.4. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als Meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
- C.1.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te leveren aan derden (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.1.6. Bit Agency zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Bit Agency, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Bit Agency daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Bit Agency zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- C.1.7. Bit Agency zal regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Bit Agency opgeslagen data, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Tenzij anders overeengekomen, worden reservekopieën automatisch gemaakt en steekproefsgewijs getest of deze naar behoren werken. Bit Agency garandeert in dat geval niet dat iedere reservekopie naar behoren werkt en volledig teruggezet kan worden. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.

### **ARTIKEL C.2. GEDRAGSREGELS**

- C.2.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Bit Agency van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- C.2.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Bit Agency verboden om met gebruikmaking van de Dienst materialen aan te bieden of te verspreiden die:
  - a. onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is

bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;

- b. onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
- c. kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
- d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
- e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
- f. ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
- g. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

C.2.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Bit Agency of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Bit Agency, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Bit Agency, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

C.2.4. Indien naar het oordeel van Bit Agency hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Bit Agency of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Bit Agency gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Bit Agency mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

### **ARTIKEL C.3. KLACHTENPROCEDURE**

C.3.1. Wanneer Bit Agency een klacht ontvangt over overtreding van het vorige artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Bit Agency Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Bit Agency zal besluiten hoe te handelen.

C.3.2. Indien Bit Agency van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende materiaal blokkeren, echter zonder dit materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Bit Agency een backup zal maken). Bit Agency zal zich inspannen om daarbij geen overige materialen te raken. Bit Agency zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

C.3.3. Bit Agency is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Bit Agency gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

C.3.4. Hoewel Bit Agency ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is Bit Agency nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.



- C.3.5. Bij herhaaldelijke klachten over Opdrachtgever of de door Opdrachtgever opgeslagen informatie is Bit Agency gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.

#### **ARTIKEL C.4. OPSLAG- EN DATALIMIETEN**

- C.4.1. Bit Agency kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst.
- C.4.2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.4.3. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Bit Agency na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, volgens de daarvoor in de prijslijst geldende bedragen.
- C.4.4. De logfiles en de administratie van Bit Agency gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- C.4.5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.
- C.4.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Bit Agency gerechtigd de kosten naar redelijkheid en na voorafgaand overleg met Opdrachtgever door te belasten naar Opdrachtgever.

#### **ARTIKEL C.5. E-MAILINGS EN NIEUWSBRIEVEN**

- C.5.1. Indien de Dienst mede ertoe strekt tot het door Bit Agency en ten behoeve van Opdrachtgever versturen van elektronische communicatie, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot nieuwsbrieven of reclameberichten per e-mail, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- C.5.2. Opdrachtgever verklaart dat alle door haar aangeleverde e-mailadressen of andere te gebruiken contactgegevens correct zijn en dat de betreffende ontvangers expliciet en ondubbelzinnig akkoord zijn gegaan met de ontvangst van de betreffende berichten, of dat verzending zonder toestemming is toegestaan op grond van de wet. Op verzoek van Bit Agency zal Opdrachtgever hiervan onverwijld bewijs overleggen.
- C.5.3. Opdrachtgever vrijwaart Bit Agency voor alle claims van derden, boetes en andere sancties van toezichthouders, die Bit Agency ontvangt naar aanleiding van verzending van deze berichten door Bit Agency.
- C.5.4. Bit Agency is gerechtigd de uitvoering van de verzending op te schorten indien zij tijdens de uitvoering klachten ontvangt van de ontvangers met de strekking dat deze berichten zonder toestemming verzonden zouden zijn.
- C.5.5. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat de inhoud en opmaak van de berichten voldoet aan alle wettelijke eisen rondom elektronische communicatie, waaronder mede begrepen vermelding van de identiteit van de opdrachtgever, contactgegevens en afmeldmogelijkheden. Deze verplichting geldt slechts voor zover de inhoud en opmaak door opdrachtgever is verzorgd of aangeleverd.

#### **ARTIKEL C.6. SOFTWARE EN UPDATES**

- C.6.1. Bit Agency zal zich inspannen om de door hem gebruikte software up-to-date te houden. Bit Agency is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en Bit Agency is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

- C.6.2. Indien zulks nodig is voor een Dienst, zal Bit Agency Opdrachtgever toegang verlenen tot de (beheer)software door het verstrekken van gebruikersna(a)men en wachtwo(o)rden. Iedere actie die middels een account van een gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Bit Agency te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

#### **ARTIKEL C.7. DOMEINNAMEN EN IP-ADRESSEN**

- C.7.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van domeinnamen en IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van domeinnamen en IP-adressen. Bit Agency vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- C.7.2. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels of voorwaarden die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van domeinnamen en IP-adressen.
- C.7.3. Opdrachtgever garandeert dat door Bit Agency te registreren of geregistreerde domeinnamen ten behoeve van Opdrachtgever geen inbreuk maken op rechten van derden, zoals handelsnaamrechten of merkrechten. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Bit Agency schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Bit Agency is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.
- C.7.4. Uit veiligheidsoverwegingen zal Bit Agency Opdrachtgever geen toegang verstrekken tot de beheeromgeving van een Domain Name System (DNS).
- C.7.5. Wanneer Opdrachtgever bepaalde DNS-instellingen (DNS-records) deelt met Bit Agency, dan wel wanneer een DNS al (deels) was ingesteld door een andere partij dan Bit Agency, dan is Bit Agency niet verantwoordelijk voor het overnemen van eventuele fouten in de instellingen van een DNS.

#### **ARTIKEL C.8. SSL-CERTIFICATEN**

- C.8.1. Indien de Dienst van Bit Agency ziet op beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur door middel van SSL-certificaten, is Bit Agency afhankelijk van de regels en procedures van de instantie die de betreffende SSL-certificaten uitgereikt dan wel registreert. De betreffende instantie beslist over de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat. Bit Agency vervult in dit verband uitsluitend een bemiddelende rol en biedt geen garantie voor wat betreft de toekenning van de aanvraag. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van de aanvraag, toekenning en het gebruik van de bij het SSL-certificaat verstrekte instructies.
- C.8.2. Na implementatie van het SSL-certificaat wordt de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur gewaarborgd door de uitgevende instantie. Bit Agency is hierin geen partij en niet aansprakelijk voor fouten in de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar de website, webapplicatie en/of softwareprogrammatuur.

#### **ARTIKEL C.9. BESCHIKBAARHEID, STORINGEN EN ONDERHOUD**

- C.9.1. Bit Agency spant zich 24 uur per dag, 7 dagen per week gedurende het gehele jaar in de Dienst 99,9% van die tijd beschikbaar te laten zijn, met uitzondering van situaties

van overmacht en in het geval van vaste onderhoudsvensters. Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Bit Agency liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.

- C.9.2. Bit Agency heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk of slechts beperkt beschikbaar zijn. Op zondagen tussen 10:00 en 12:00 uur CE(S)T is er een vast onderhoudsvenster. Voor enig onderhoud gedurende dit onderhoudsvenster is Bit Agency niet gehouden Opdrachtgever op de hoogte te stellen. Bit Agency is gerechtigd het vaste onderhoudsvenster aan te passen en zal Opdrachtgever hierover voorafgaand informeren. Bit Agency zal proberen overige buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling, met uitzondering van eventueel spoedonderhoud, het doorvoeren van kritieke updates, zulks naar oordeel van Bit Agency, en buitengebruikstelling korter dan 10 minuten. Bit Agency is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- C.9.3. In het geval van incidenten met een grote impact en hoge urgentie zal Bit Agency zich inspannen om tijdens Kantooruren binnen 15 minuten te reageren en buiten Kantooruren binnen 45 minuten. Van een incident met grote impact is sprake indien een grote groep eindgebruikers of werknemers van Opdrachtgever wordt geraakt. Van een incident met hoge urgentie is sprake indien de verstoorde processen sterk aan tijd zijn gebonden en snel ingrijpen kan voorkomen dat het incident ernstiger wordt. Bit Agency zal zich inspannen incidenten zo spoedig mogelijk op te lossen, maar biedt hierover geen garanties. Het oplossen van een incident kan tevens bestaan uit het aanbrengen van een tijdelijke oplossing (workaround) waarmee de oorzaak van het incident niet of niet volledig wordt weggenomen, maar waarmee de gevolgen van het incident voor Opdrachtgever substantieel worden beperkt.
- C.9.4. Incidenten dienen te worden gemeld aan de vaste contactpersonen genoemd in de Overeenkomst en via de aldaar omschreven communicatiekanalen. Indien incidenten niet via de vaste contactpersonen kunnen worden opgelost, dient Opdrachtgever het incident naar het directieniveau van Bit Agency te escaleren.
- C.9.5. Bit Agency heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Bit Agency is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

#### **ARTIKEL C.10. PROCEDURE NA BEËINDIGING**

- C.10.1. Indien Opdrachtgever een Overeenkomst met betrekking tot hostingdiensten opzegt, wordt Opdrachtgever gedurende de opzegtermijn in de gelegenheid gesteld om de bij Bit Agency ten behoeve van Opdrachtgever opgeslagen gegevens onder te brengen bij een andere dienstverlener of zichzelf. Bit Agency zal zich daarnaast inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Voorgaande geldt alleen indien Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.
- C.10.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal Bit Agency haar op dat moment geldende uurtarief voor Opdrachtgever hanteren. Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van Opdrachtgever.



## **MODULE D – VERWERKING VAN PERSOONSgegevens**

Indien Bit Agency in het kader van de uitvoering van enige Overeenkomst persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever verwerkt, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL D.1. DEFINITIES**

- D.1.1. De in deze module opgenomen termen (zoals “persoonsgegevens”, “verwerker”, “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de toepasselijke Privacywetgeving.

### **ARTIKEL D.2. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING**

- D.2.1. Opdrachtgever stelt het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast. In het kader van de toepasselijke Privacywetgeving wordt Opdrachtgever aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke” en Bit Agency als “verwerker”. Indien Opdrachtgever in het kader van de toepasselijke Privacywetgeving echter als verwerker dient te worden aangemerkt, zal Bit Agency als sub-verwerker worden aangemerkt.
- D.2.2. Bit Agency verbindt zich onder de voorwaarden van deze module in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Dienst(en) die Bit Agency voor Opdrachtgever zal verrichten zoals die zijn vastgelegd in de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- D.2.3. Bit Agency levert onder andere hosting- en onderhoudsdiensten. Het verwerken van persoonsgegevens is hierbij een bijkomstigheid. In beginsel zal Bit Agency de persoonsgegevens namelijk niet inzien. In dit kader kan gedacht worden aan het door Opdrachtgever opslaan van gegevens op systemen van Bit Agency. Hierdoor verwerkt Bit Agency in veel gevallen automatisch alle persoonsgegevens die Opdrachtgever via de hostingdiensten opslaat, dan wel waartoe zij in het kader van de onderhoudsdiensten toegang toe heeft. De categorieën persoonsgegevens en betrokkenen zullen in een bijlage bij de Overeenkomst worden omschreven. Opdrachtgever staat er voor in dat de omschrijving van de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen volledig en juist is. Opdrachtgever is gehouden Bit Agency tijdig van eventuele wijzigingen in de omschrijving van de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen op de hoogte te stellen. Partijen zullen in dat geval de bijlage hierop aanpassen.
- D.2.4. Bit Agency zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Partijen is overeengekomen, tenzij Bit Agency hiertoe op grond van een wettelijk voorschrift of gerechtelijk bevel gehouden is. Opdrachtgever zal Bit Agency op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst en deze module zijn genoemd.
- D.2.5. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij beschikt over een wettelijke grondslag voor de gegevensverwerkingen onder de Overeenkomst en voldoet aan alle overige verplichtingen ingevolge de op haar van toepassing zijnde Privacywetgeving.

### **ARTIKEL D.3. VERPLICHTINGEN BIT AGENCY**

- D.3.1. Ten aanzien van de verwerkingen genoemd in het voorgaande artikel zal Bit Agency zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke Privacywetgeving, waaronder in ieder geval begrepen de AVG.
- D.3.2. Bit Agency zal Opdrachtgever, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door Bit Agency genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze module.

- D.3.3. De verplichtingen van Bit Agency die uit deze module voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Bit Agency.
- D.3.4. Bit Agency zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (ook wel een 'Data Protection Impact Assessment' of 'DPIA' genoemd) of een voorafgaande raadpleging van de toezichthouder. De door Bit Agency redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door Opdrachtgever worden vergoed.
- D.3.5. Bit Agency stelt Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte indien naar haar oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of anderszins onredelijk zijn.

#### **ARTIKEL D.4. VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID**

- D.4.1. Bit Agency is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door Opdrachtgever en verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Bit Agency zijn gemeld, is Bit Agency uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- D.4.2. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Bit Agency voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Opdrachtgever.
- D.4.3. Opdrachtgever is zelfstandig verantwoordelijk voor het maken van afspraken met derden die namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken en hiervoor mogelijk persoonsgegevens ontvangen van Bit Agency.

#### **ARTIKEL D.5. DOORGIFTE VAN PERSOONSgegeEVENS**

- D.5.1. Bit Agency mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Het verwerken van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte is toegestaan met inachtneming van de daarvoor toepasselijke wettelijke bepalingen. Bit Agency zal Opdrachtgever op verzoek melden in welk land of landen de persoonsgegevens worden verwerkt.
- D.5.2. Opdrachtgever geeft Bit Agency hierbij algemene toestemming om, in het kader van de Overeenkomst en de in deze module bedoelde gegevensverwerkingen, onderaannemers (sub-verwerkers) in te schakelen. Bit Agency zal Opdrachtgever op verzoek informeren over welke onderaannemers zij inschakelt.
- D.5.3. Indien Bit Agency het voornemen heeft om nieuwe onderaannemers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens, dan zal Bit Agency Opdrachtgever hierover vooraf informeren. Opdrachtgever heeft vervolgens twee weken de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen het voornemen van Bit Agency. Indien Opdrachtgever geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt Opdrachtgever geacht ermee in te stemmen.
- D.5.4. Indien Opdrachtgever binnen de voornoemde termijn bezwaar maakt tegen het voornemen van Bit Agency om een nieuwe onderaannemer in te schakelen, dan zullen beide partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen.
- D.5.5. Bit Agency zal de door haar ingeschakelde onderaannemers in overeenstemming met de AVG redelijkerwijs wezenlijk dezelfde verplichtingen opleggen als tussen Opdrachtgever en Bit Agency zijn overeengekomen.

## **ARTIKEL D.6. BEVEILIGING**

- D.6.1. Bit Agency zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). Bit Agency heeft in dit verband de beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd die worden beschreven in haar informatiebeveiligingsbeleid, dat op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar kan worden gesteld en van tijd tot tijd door Bit Agency kan worden gewijzigd.
- D.6.2. Bit Agency zal zich ervoor inspannen dat de beveiliging voldoet aan een gepast niveau, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen. Bit Agency staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

## **ARTIKEL D.7. MELDPLICHT**

- D.7.1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, zoals bedoeld in de zin van de AVG, zal Bit Agency Opdrachtgever daarover binnen 48 uur na ontdekking informeren. Naar aanleiding van de melding van Bit Agency zal Opdrachtgever beoordelen of zij de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) zal informeren of niet.
- D.7.2. Op verzoek van Opdrachtgever en indien nodig zal Bit Agency redelijkerwijs meewerken aan het informeren van de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s).
- D.7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, alsmede, voor zover de informatie voorhanden is:
- a. de aard van de inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
  - b. de contactgegevens voor de opvolging van de melding;
  - c. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;
  - d. wat de reeds ondernomen maatregelen zijn.

## **ARTIKEL D.8. AFHANDELING VAN VERZOEKEN VAN BETROKKENEN**

- D.8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (zoals een verzoek om persoonsgegevens te corrigeren of te verwijderen) richt aan Bit Agency, zal Bit Agency het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Vervolgens zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Bit Agency mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- D.8.2. Bit Agency zal redelijkerwijs bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij de behandeling van de in het vorige lid genoemde verzoeken. Bit Agency mag kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever voor de voornoemde bijstand.

## **ARTIKEL D.9. GEHEIMHOUDING**

- D.9.1. Op alle persoonsgegevens die Bit Agency verwerkt in opdracht van Opdrachtgever is de geheimhoudingsplicht zoals vastgelegd in artikel A.11 onverminderd van toepassing.

## **ARTIKEL D.10. AUDIT**

- D.10.1. Opdrachtgever heeft het recht om audits te laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van de afspraken uit deze module door Bit Agency.
- D.10.2. De audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Bit Agency eventuele aanwezige soortgelijke relevante auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en

redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Bit Agency aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze module.

- D.10.3. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt niet eerder dan vier weken na voorgaande aankondiging en maximaal eens per kalenderjaar plaats.
- D.10.4. Bit Agency zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie en zijn medewerkers ter beschikking stellen voor de audit.
- D.10.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in overleg worden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan zullen wijzigingen al dan niet worden doorgevoerd door een van de partijen of door beide partijen gezamenlijk.
- D.10.6. De kosten van de audit worden door Opdrachtgever gedragen. Mogelijke kosten die Bit Agency naar aanleiding van de audit maakt, bijvoorbeeld voor het geven van advies of het aanpassen van de Dienst, worden door Opdrachtgever vergoed.

#### **ARTIKEL D.11. EINDE**

- D.11.1. Zodra de Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Bit Agency – naar keuze van Opdrachtgever – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn retourneren aan Opdrachtgever, en/of deze persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen, tenzij dit in strijd is met een op Bit Agency rustende wettelijke verplichting tot bewaring van de persoonsgegevens. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om persoonsgegevens te laten retourneren, dan mag Bit Agency de kosten die zij hiervoor moet maken in rekening brengen bij Opdrachtgever.