



**SLA / Algemene Voorwaarden  
Rackruimte Datacenter Groningen  
versie 1**

**Januari 2015**

## Inhoudsopgave

1. Te leveren diensten.....	3
2. Bepalingen omtrent Apparatuur.....	3
3. Installatie en oplevering.....	3
4. Garantie bepalingen betreffende stroomlevering.....	4
5. Garantie bepalingen betreffende connectiviteit.....	4
8. Boetebeding.....	5
9. Ondersteuning door DCG.....	5
10. Toegang tot Datacenter en Rackruimte.....	5
12. Eigendom van de Apparatuur.....	6
13. Controlepaneel.....	6
14. Prijzen.....	6
15. Betalingsvoorwaarden.....	6
16. Aansprakelijkheid van DCG.....	7
17. Overmacht.....	7
18. Geheimhouding.....	8
19. Duur van de Serviceovereenkomst.....	8
20. Wijziging van de Serviceovereenkomst.....	8
21. Overige bepalingen.....	8
22. Definities.....	9

# SLA / Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst ("de Serviceovereenkomst") tussen Datacenter Groningen BV, gevestigd te Zuidbroek en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50632760 (hierna te noemen "DCG")

en haar wederpartij \_\_\_\_\_, gevestigd te \_\_\_\_\_ (hierna te noemen "Opdrachtgever") met inschrijving bij de Kamer van Koophandel onder nummer \_\_\_\_\_ zoals vermeld in de Omschrijving.

## 1. Te leveren diensten

- 1.1. DCG zal vanaf de Ingangsdatum de Diensten leveren aan Opdrachtgever conform de Omschrijving.
- 1.2. DCG verleent hiertoe aan Opdrachtgever voor de duur en onder de voorwaarden van deze Overeenkomst een exclusief recht tot gebruik van de Rackruimte, doch uitsluitend voor installatie, onderhoud en gebruik van de Apparatuur zoals vastgelegd in de Omschrijving.
- 1.3. Tevens stelt DCG aan Opdrachtgever hiertoe in bruikleen beschikbaar een Netwerkaansluiting, een Electriciteitsaansluiting en de Hulpapparatuur die in de Omschrijving opgenomen is.
- 1.4. Opdrachtgever mag de Rackruimte en onderverhuren of anderszins ter beschikking stellen aan haar klanten. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een correcte naleving van de Serviceovereenkomst, ook bij Apparatuur die door klanten wordt geïnstalleerd of gebruikt. Voorts is Opdrachtgever zelf aansprakelijk voor schade als gevolg van handelen of nalaten van haar klanten alsof zij deze zelf heeft verricht.
- 1.5. DCG zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij DCG een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
- 1.6. Opdrachtgever zal bij afname van de Diensten zorgdragen dat alle toepasselijke wettelijke verplichtingen, zoals de Wet Bewaarplicht, strikt worden nageleefd.
- 1.7. Beide partijen zullen een vaste contactpersoon aanwijzen voor de wederpartij en diens contactgegevens via het Controlepaneel beschikbaar stellen aan elkaar. De contactpersoon zal tijdens kantooruren beschikbaar zijn (voor noodgevallen ook buiten kantooruren) voor overleg aangaande alle aspecten van de Serviceovereenkomst.

## 2. Bepalingen omtrent Apparatuur

- 2.1. Opdrachtgever is zelf te allen tijde verantwoordelijk voor configuratie en beheer van Apparatuur, tenzij en voor zover expliciet schriftelijk anders overeengekomen met DCG. Ondersteuning door DCG zoals bedoeld in artikel 9 worden onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever uitgevoerd, behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid aan de kant van DCG.
- 2.2. De Apparatuur dient geschikt te zijn voor opname in de Rackruimte, onder andere doordat deze passend is voor een Rack. Voorts dient de Apparatuur voorzien te zijn van een hardwarematige aan-/uitschakelaar. DCG kan bij geconstateerde afwijking hiervan eisen dat de Apparatuur wordt aangepast of vervangen door wel geschikte Apparatuur.
- 2.3. Opdrachtgever zal zelf de Apparatuur afdoende verzekeren en verzekerd houden tijdens de duur van de Overeenkomst, en haar klanten een vergelijkbare verplichting opleggen.
- 2.4. DCG is te allen tijde gerechtigd tot inspectie van de Rackruimte om te controleren of de bepalingen omtrent Apparatuur of gebruik daarvan zoals vermeld in de Serviceovereenkomst worden nageleefd.
- 2.5. Opdrachtgever staat er voor in dat het gebruik van de Rackruimte en de Apparatuur te allen tijde in overeenstemming is met Nederlands recht. Eventuele registraties, vergunningen of schriftelijke toestemmingen die Opdrachtgever nodig zou moeten hebben voor het gebruik van de Rackruimte of de Apparatuur dient Opdrachtgever voor eigen rekening en risico te verkrijgen of verrichten.

## 3. Installatie en oplevering

- 3.1. Zo snel mogelijk na de Ingangsdatum zal DCG de Rackruimte beschikbaar maken, de Electriciteitsaansluiting en Netwerkaansluiting en eventuele Hulpapparatuur configureren en opleveren ten behoeve van Opdrachtgever. De prijzen hiervoor staan als setupfees vermeld in de Prijslijst. Partijen zullen hierna een afspraak maken voor installatie.
- 3.2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor installatie van de Apparatuur in de Rackruimte en de aansluiting van de Apparatuur op de Electriciteitsaansluiting en Netwerkaansluiting en eventuele Hulpapparatuur. DCG zal een redelijk niveau van ondersteuning verlenen bij de installatie en aansluiting voor zover het de ophanging en aansluiting van stekkers en dergelijke betreft. Overige ondersteuning is conform artikel 9 ("Ondersteuning door DCG").
- 3.3. Bekabeling in de Rackruimte dient Opdrachtgever naar eigen inzicht en voor eigen risico aan te brengen. De routes van de bekabeling van, naar, op en aan de Rackruimte zullen door DCG worden vastgesteld.
- 3.4. Na installatie zullen Opdrachtgever en DCG gezamenlijk testen of de Electriciteitsaansluiting, Netwerkapparatuur en eventuele Hulpapparatuur werken conform de Omschrijving. Zo niet, dan zal DCG zich maximaal inspannen om dit alsnog te realiseren.
- 3.5. DCG kan in bijzondere gevallen Opdrachtgever vervangende Rackruimte toe te wijzen, mits deze vervangende Rackruimte vergelijkbaar is met de oorspronkelijke Rackruimte. Opdrachtgever dient dan de oorspronkelijke Rackruimte te ontruimen en de Apparatuur te verhuizen naar de vervangende Rackruimte. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever, waarbij echter de kosten van installatie en oplevering in de vervangende Rackruimte niet in rekening gebracht zullen worden.

#### 4. Garantiebepalingen betreffende stroomlevering

- 4.1. DCG garandeert dat de Electriciteitsaansluiting te allen tijde een netspanning van 230 Volt met het in de Omschrijving aangegeven aantal Ampère stroom beschikbaar stelt.
- 4.2. DCG waarborgt deze garantie onder meer door de Electriciteitsaansluiting met een aparte A- en B-feed uit te voeren, door elke feed te koppelen aan een eigen Uninterruptible Power Supplies (UPS) met een functioneringstijd van tien minuten en door beschikbaarheid van een dieselaggregaat dat binnen de functioneringstijd van de UPS in staat is stroom te leveren zo lang als een eventuele stroomonderbreking duurt. Het dieselaggregaat wordt maandelijks getest.
- 4.3. De B-feed mag alleen worden ingezet als redundante stroomvoorziening voor de A-feed. Stroomafname op de A- en de B-feed tezamen mag het in lid 1 genoemde maximum niet overschrijden. Gebeurt dit toch, dan kan dat leiden tot verminderde beschikbaarheid van de Electriciteitsaansluiting, hetgeen echter niet als schending van de garantie uit lid 1 zal gelden.
- 4.4. DCG biedt Opdrachtgever de gelegenheid de Electriciteitsaansluiting te koppelen aan een Automatic Transfer System (ATS) tegen een meerprijs zoals vermeld in de Prijslijst.
- 4.5. Indien Opdrachtgever alleen een A-feed afneemt, is de garantie uit lid 1 niet van toepassing. DCG zal zich in dat geval inspannen om een netspanning van 230 Volt met het in de Omschrijving aangegeven aantal Ampère stroom te leveren, maar geeft uitdrukkelijk geen garanties daaromtrent. Alle schade als gevolg van stroomuitval is dan voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 4.6. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat de stroomafname per maand niet boven het in de Omschrijving genoemde aantal Ampères zal uitkomen. Bij overschrijding hiervan is DCG gerechtigd de meerkosten uit de Prijslijst in rekening te brengen. Ongebruikte stroom is niet overdraagbaar naar een volgende maand.

#### 5. Garantiebepalingen betreffende connectiviteit

- 5.1. De Netwerkaansluiting is 99,99% van de tijd beschikbaar. Beschikbaar wil zeggen dat de Netwerkaansluiting een werkende Verbinding kan realiseren, en dat eventuele Hulpapparatuur correct functioneert. Niet inbegrepen zijn storingen aan de Apparatuur of storingen voorbij het eindpunt van de Verbinding.
- 5.2. Onderhoud aan de Netwerkaansluiting of de Verbinding zal deze garantie niet aantasten.
- 5.3. De Netwerkaansluiting zal de capaciteit hebben in termen van Mb/s per seconde zoals in de Omschrijving aangegeven.

#### 6. Garantiebepalingen betreffende omgeving

- 6.1. De Rackruimte is aan de voor- en achterzijde van een deur met cijferslot en bijbehorende unieke code voorzien. Deze code zal bij installatie aan Opdrachtgever worden verstrekt en kan door Opdrachtgever naar eigen inzicht worden gewijzigd. Indien het cijferslot moet worden vervangen of geheerprogrammeerd door verlies van deze code, zullen alle betreffende kosten in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
- 6.2. Voorts is de deur voorzien van een alarminstallatie welke DCG informeert over pogingen tot braak of forceren van deze deur.
- 6.3. Het Datacenter waarin de Rackruimte zich bevindt, is voorzien van een systeem van cameratoezicht. Beelden worden gedurende één week bewaard en zullen op verzoek van Opdrachtgever door DCG bekeken worden om bewijs van (pogingen tot) strafbare feiten te vinden. Indien deze worden gevonden, zal DCG in overleg met Opdrachtgever tot aangifte daarvan overgaan. De beelden worden niet met Opdrachtgever gedeeld tenzij een aparte overeenkomst daartoe is gesloten.
- 6.4. De ruimte waarin de Rackruimte zich bevindt, is voorzien van een gecertificeerd branddetectiesysteem in de vorm van een drietrapsdetectiesysteem (rook en hitte) onder verhoogde vloeren en in/op plafonds. Dit systeem is aangesloten op een gasblusinstallatie die geen schade aan Apparatuur veroorzaakt.
- 6.5. DCG garandeert dat in de corridor waar het Rack waarin Opdrachtgever de Rackruimte afneemt zich bevindt een omgevingstemperatuur zal heersen van 25 graden Celsius plus of min twee graden. Deze garantie vervalt echter indien Opdrachtgever het in de Omschrijving aangegeven aantal Ampère stroom overschrijdt.
- 6.6. DCG garandeert voorts dat in deze omgeving de luchtvochtigheid 50 procent zal bedragen plus of min tien procent. Deze garantie vervalt echter indien Opdrachtgever het in de Omschrijving aangegeven aantal Ampère stroom overschrijdt.
- 6.7. Deze omgevingsfactoren worden gemeten bij de return air intake van de airconditioning-eenheden.
- 6.8. De airconditioning-eenheden zijn redundant uitgevoerd en voorzien van alarmering bij dreigende overschrijding van de hierboven vermelde toleranties.

#### 7. Bewaking van beschikbaarheidsgaranties

- 7.1. DCG zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikelen 4 t/m 6 toegezegde garanties nageleefd worden elke vijf minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend, dat via het Controlepaneel aan Opdrachtgever wordt gecommuniceerd. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt.
- 7.2. Indien geen sample kan worden genomen (bv. door hardwarematig uitvallen van de betreffende componenten), wordt automatisch een melding aan DCG verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid zal DCG binnen een half uur een melding daarvan doen.
- 7.3. Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over niet-beschikbaarheid van een Dienst, zal DCG binnen een uur een rapport uitbrengen over de oorzaak en de geplande hersteltijd.
- 7.4. Indien niet op afstand vast te stellen is wat de oorzaak van de (vermeende) niet-beschikbaarheid is, zal DCG op nader verzoek een fysieke inspectie van de Rackruimte en de Apparatuur uitvoeren. Indien het nader verzoek onterecht blijkt, zal DCG bij Opdrachtgever een servicefee in rekening brengen conform de Prijslijst.
- 7.5. DCG garandeert een hersteltijd van niet meer dan vier uur voor het opheffen van een niet-beschikbaarheid.

## 8. Boetebeding

8.1. In geval DCG één of meer van de garantiebepalingen uit artikelen 4, 5 of 6 niet nakomt, zal DCG voor elke dag (of gedeelte daarvan) dat een garantiebepaling niet wordt nagekomen een boetebedrag betalen dat gelijk is aan één dertigste van het maandelijks verschuldigde bedrag voor de desbetreffende Dienst.

8.2. Dit boetebedrag komt in de plaats van eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever zou kunnen vorderen voor de niet-nakoming.

8.3. Indien DCG op eigen initiatief of op verzoek van Opdrachtgever constateert dat een vergoeding verschuldigd is, wordt hiervan melding gedaan aan Opdrachtgever via het Controlepaneel en wordt deze op de eerstvolgende factuur gecrediteerd.

8.4. Indien Opdrachtgever meent dat een vergoeding verschuldigd is terwijl DCG deze niet uitbetaalt, dient Opdrachtgever een verzoek hiertoe in te dienen via het Controlepaneel en desgevraagd bewijs te overleggen.

8.5. Uit te betalen vergoedingen zullen nimmer het totaalbedrag van het maandbedrag overschrijden.

## 9. Ondersteuning door DCG

9.1 DCG biedt ondersteuning bij levering van de Diensten in de vorm van het heraanluiten van stekkers, het uitlezen van displays of het hardwarematig resetten van Apparatuur en andere werkzaamheden die naar het oordeel van DCG ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.

9.2 In aanvulling op de in lid 1 genoemde ondersteuning is DCG bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal DCG een offerte opstellen voor de betreffende werkzaamheden.

9.3. DCG kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht onderhoud plegen aan het Datacenter en de Rackruimte. DCG zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever minimaal 14 dagen van tevoren op de hoogte te stellen van zulk onderhoud. Onderhoud zal de garanties uit artikelen 4, 5 en 6 niet aantasten.

## 10. Toegang tot Datacenter en Rackruimte

10.1. DCG zal Opdrachtgever en zijn medewerkers en hulppersonen toegang verschaffen tot de Rackruimte en voor zover daarbij redelijkerwijs nodig tot relevante ruimtes in het Datacenter. Deze toegang kan op elk moment van de dag (24/7) worden verschaft zonder de noodzaak van voorafgaande melding van Opdrachtgever.

10.2. Toegang wordt alleen verleend aan houders van een persoonsgebonden sleutelkaart en onder de voorwaarden van de Sleutelovereenkomst. Sleutelkaarten worden op verzoek aan Opdrachtgever in bruikleen gegeven. Sleutelkaarten blijven eigendom van DCG en dienen bij beëindiging van de Serviceovereenkomst te worden geretourneerd.

10.3. Voor verstrekking van sleutelkaarten (ook bij vervanging wegens verlies, diefstal en dergelijke) wordt een prijs conform de Prijslijst in rekening gebracht.

10.4. Opdrachtgever dient bij bezoek aan het Datacenter de bepalingen uit de Sleutelovereenkomst strikt na te leven en zijn medewerkers, klanten en hulppersonen te verplichten hetzelfde te doen. DCG kan hiervan bewijs verlangen in de vorm van een door dezen getekende kopie van de Sleutelovereenkomst.

10.5. Indien Opdrachtgever wederverkopers of afnemers van zijn diensten toegang tot de Rackruimte wenst te verschaffen, dient Opdrachtgever deze personen hiertoe sleutelkaarten beschikbaar te stellen en deze personen te binden aan de voorwaarden uit de Sleutelovereenkomst.

10.6. DCG mag de Sleutelovereenkomst op ieder moment wijzigen met voorankondiging van veertien dagen via het Controlepaneel en/of uitreiking van een nieuwe Sleutelovereenkomst aan bezoekers van het Datacenter.

## 11. Gedragsregels voor Apparatuur en gebruik daarvan

11.1. Opdrachtgever garandeert dat de Apparatuur niet zal worden gebruikt voor activiteiten (zoals opslag of doorgifte van informatie) die in strijd zijn met bepalingen van Nederlands recht. Opdrachtgever zal haar klanten een vergelijkbaar verbod opleggen.

11.2. In het bijzonder (maar niet uitsluitend) is het Opdrachtgever verboden de Apparatuur te (laten) gebruiken voor aanbieden van websites of andere diensten die

- smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiende informatie bevatten,
- kinderpornografie of bestialiteit betreffen,
- inbreuk maken op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, of onrechtmatig handelen jegens rechthebbenden, bijvoorbeeld door het aanbieden, opslaan of verspreiden van hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie naar materialen die inbreuk maakt op hun rechten,
- 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,
- grootschalig ongevraagde e-mail of andere communicatie versturen,
- overlast of storingen veroorzaken bij andere klanten van DCG of andere internetgebruikers, onder meer door het uitvoeren of

coördineren van denial-of-serviceaanvallen of het besturen van botnets,

- kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

11.3. Indien DCG een vermoeden krijgt dat de voorwaarden uit de vorige twee leden worden overtreden, is DCG gerechtigd alle redelijke maatregelen te nemen om aan deze overtreding een einde te maken. DCG zal Opdrachtgever hierover zo snel mogelijk informeren en haar waar mogelijk betrekken in de te nemen maatregelen. DCG is echter nimmer schadevergoeding verschuldigd voor schade als gevolg van dergelijke maatregelen.

11.4. Indien een derde DCG erop wijst dat via de Apparatuur de Nederlandse wet wordt geschonden, op welke wijze dan ook, zal DCG voorafgaand aan het nemen van dergelijke maatregelen zo spoedig mogelijk Opdrachtgever informeren en hem verzoeken binnen een redelijke termijn de schending te beëindigen of aan de derde gemotiveerd mede te (doen) delen waarom er geen sprake zou zijn van een schending. Indien Opdrachtgever geen van beiden doet binnen een redelijke termijn, is DCG gerechtigd de in het vorige lid bedoelde maatregelen te nemen.

11.5. DCG is gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde met een dergelijke juridische claim, mits de juistheid van de claim in redelijkheid vaststaat. Voorts is DCG gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten.

11.6. Opdrachtgever vrijwaart DCG van alle juridische claims van derden, klanten van Opdrachtgever daaronder mede begrepen, met betrekking tot de door Opdrachtgever verleende diensten of daarmee opgeslagen of verzonden informatie.

## **12. Eigendom van de Apparatuur**

12.1. De Apparatuur is en blijft eigendom van Opdrachtgever, behoudens voor zover in dit artikel anders bepaald.

12.2. Indien derden aanspraak maken op de Apparatuur of daar beslag op leggen, zal DCG deze derden wijzen op het eigendomsrecht van Opdrachtgever en Opdrachtgever zo snel mogelijk informeren.

12.3. Indien Opdrachtgever een betalingsachterstand heeft van meer dan drie termijnen, is DCG gerechtigd de Apparatuur deels of geheel uit de Rackruimte te verwijderen en op te slaan, waarbij eventuele opslagkosten mogen worden doorberekend aan Opdrachtgever. DCG zal vervolgens onverwijld Opdrachtgever hiervan in kennis stellen en een laatste termijn voor betaling stellen, bij verlopen waarvan DCG het eigendom van de Apparatuur verkrijgt en gerechtigd is de Apparatuur te verkopen en met de opbrengst de openstaande vorderingen te verrekenen.

## **13. Controlepaneel**

13.1. DCG zal Opdrachtgever een gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen waarmee Opdrachtgever toegang krijgt tot het Controlepaneel. Via het Controlepaneel kan Opdrachtgever relevante gegevens inzien (zoals logbestanden en informatie over beschikbaarheid van de Diensten) en instellingen wijzigen.

13.2. Opdrachtgever dient gebruikersnaam en wachtwoord strikt vertrouwelijk te behandelen. DCG mag er vanuit gaan dat alle acties die na aanmelding met de gebruikersnaam van Opdrachtgever verricht worden in het Controlepaneel, met instemming van Opdrachtgever zijn.

13.3. In geval van misbruik of ontvreemding van het wachtwoord dient Opdrachtgever zo spoedig mogelijk dit te melden bij DCG. DCG zal dan maatregelen nemen. Acties die verricht worden in het Controlepaneel na deze melding zullen niet aan Opdrachtgever worden toegerekend.

13.4. DCG zal zich inspannen het Controlepaneel te allen tijde beschikbaar te laten zijn via het internet, maar geeft daarover geen garanties.

## **14. Prijzen**

14.1. De prijzen voor de Diensten zijn zoals vermeld in de Prijslijst. Prijzen zijn in Euro en exclusief BTW.

14.2. Stroomverbruik wordt in rekening gebracht op basis van daadwerkelijk verbruik per kilowattuur gebaseerd op nacalculatie per maand.

14.3. Ondersteuningswerkzaamheden worden gefactureerd op nacalculatie, waarbij een minimumtijd van dertig minuten per uitgevoerde werkzaamheid wordt gehanteerd. Het tarief voor ondersteuningswerkzaamheden is zoals vermeld in de Prijslijst.

14.4. DCG is gerechtigd de Prijslijst telkens bij verlenging van de Serviceovereenkomst aan te passen met een maximale verhoging van vijf procent. Indien een leverancier van DCG echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is DCG gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. DCG zal van prijsaanpassingen mededeling doen via het Controlepaneel.

## 15. Betalingsvoorwaarden

- 15.1. De verschuldigde vergoedingen voor de Diensten worden maandelijks gefactureerd. Daarbij worden de verschuldigde bedragen voor stroomverbruik en netwerkverkeer achteraf bepaald. Alle overige bedragen worden vooraf in rekening gebracht.
- 15.2. DCG is gerechtigd elektronisch te factureren. Facturen zullen in PDF of ander passend formaat worden aangeboden via het Controlepaneel.
- 15.3. Betalingen dienen ten hoogste 14 dagen na de factuurdatum te geschieden, tenzij de Omschrijving anders vermeldt. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens DCG.
- 15.4. Indien Opdrachtgever meent dat een factuur onjuist is, dient Opdrachtgever vóór het einde van de betalingstermijn schriftelijk haar bezwaren aan DCG te melden. DCG zal dan een onderzoek instellen. Het gedeelte van de factuur waartegen geen bezwaar wordt gemaakt blijft opeisbaar. Betaling van dat gedeelte mag dan ook niet worden opgeschort.
- 15.5. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is DCG gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de Verbinding of het afkoppelen van Apparatuur, mits zij minstens 48 uur van tevoren daarvan mededeling doet aan Opdrachtgever. De garanties hieromtrent komen dan te vervallen.
- 15.6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 15.7. In bovenstaande gevallen heeft DCG voorts het recht de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten dan wel buiten gebruik te stellen, onverminderd het recht van DCG vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.
- 15.8. Een vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 15.9. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft DCG het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor zes maanden dienstverlening.

## 16. Aansprakelijkheid van DCG

- 16.1. De aansprakelijkheid van DCG voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door DCG van zijn verplichtingen onder de Serviceovereenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van DCG, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan de vergoedingen die Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadebrengende gebeurtenis heeft betaald aan DCG, met een maximum van € 10.000,= (exclusief BTW).
- 16.2. Het boetebedrag dat op grond van artikel 8 wordt uitbetaald als gevolg van een geschonden garantieverplichting treedt in de plaats van vergoeding van eventuele werkelijke schade die Opdrachtgever mogelijk lijdt door een dergelijke schending.
- 16.3. De totale aansprakelijkheid van DCG voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 500.000,= per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 16.4. Aansprakelijkheid van DCG voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens, gegevens op de Apparatuur en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van backups van haar gegevens (data) en de gegevens van haar klanten.
- 16.5. De aansprakelijkheid van DCG wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever DCG onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt en een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming, en DCG ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.
- 16.6. DCG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor fysieke schade aan Apparatuur, tenzij deze direct het gevolg is van een fout van DCG bij de levering van de Diensten.
- 16.7. De Remote hands dienst in opdracht van de klant wordt beschouwd als uitgevoerd door de klant. DCG is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van deze handelingen.

## 17. Overmacht

17.1. DCG is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van enige van buiten komende oorzaak, voorzien of niet-voorzien, waarop DCG geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor DCG niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

17.2. Hieronder wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van DCG komt. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlogen, stremmingen in het vervoer, stakingen, netwerkaanvallen zoals synfloods of (distributed) denial-of-serviceaanvallen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat DCG door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van DCG kan worden gevergd.

17.3. DCG kan gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten, waarmee tevens de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan één kalendermaand, is ieder der partijen gerechtigd de Serviceovereenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

17.4. Voor zover DCG ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk een verplichting uit de Overeenkomst is nagekomen of deze tijdens de periode van overmacht zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is DCG gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

## 18. Geheimhouding

18.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen, waaronder de inhoud van de Serviceovereenkomst. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Serviceovereenkomst.

18.2. DCG zal geen kennis nemen van via Apparatuur verzonden of opgeslagen informatie, tenzij dit expliciet overeengekomen is met Opdrachtgever of DCG daar wettelijk of krachtens bevoegd gegeven bevel toe verplicht is. In zulke gevallen zal DCG zich inspannen de kennisneming tot een minimum te beperken en zal zij geheimhouding betrachten omtrent hetgeen waarvan kennis genomen is.

18.3. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.

## 19. Duur van de Serviceovereenkomst

19.1. de Serviceovereenkomst treedt in werking op de hieronder als laatste aangegeven datum ("de Ingangsdatum").

19.2. De Serviceovereenkomst heeft een duur zoals overeengekomen op het orderformulier en gaat in vanaf de ondertekendatum, en wordt daarna stilzwijgend verlengd met perioden van steeds één jaar, tenzij één der partijen de Serviceovereenkomst beëindigt met inachtneming van de opzegtermijn.

19.3. Opdrachtgever zal een opzegtermijn van twee maanden in acht nemen. Voor DCG geldt een opzegtermijn van vier maanden.

19.4. DCG heeft het recht de Serviceovereenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enigerlei gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding op te zeggen, indien

- a) Opdrachtgever tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en een dergelijke tekortkoming niet binnen 5 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever is hersteld;
- b) indien **19. Duur van de Serviceovereenkomst** Opdrachtgever surséance van betaling dan wel zijn faillissement heeft aangevraagd of het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd, gevorderd of uitgesproken of Opdrachtgever een onderhands akkoord aanbiedt aan zijn crediteuren.

19.5. Op de datum waarop de Serviceovereenkomst afloopt, zal Opdrachtgever de Rackruimte ontruimd hebben en deze opleveren in de staat waarin deze aan Opdrachtgever is opgeleverd, alle Sleutelkaarten inleveren en zijn medewerking verlenen aan een eindinspectie van de Rackruimte.

## 20. Wijziging van de Serviceovereenkomst

20.1. Wijzigingen aan de Serviceovereenkomst moeten schriftelijk gebeuren en vereisen instemming van beide partijen. Hieronder valt ook het aanpassen van de Omschrijving.

20.2. DCG is gerechtigd deze algemene voorwaarden steeds bij verlenging te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk drie maanden vooraankondigt bij Opdrachtgever.

20.3. Indien Opdrachtgever tijdig bezwaar maakt tegen de wijzigingen, zal DCG de wijzigingen heroverwegen en intrekken als zij het bezwaar terecht vindt. Indien DCG echter de wijzigingen doorzet ondanks het bezwaar van Opdrachtgever, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Serviceovereenkomst te beëindigen per het moment dat de wijzigingen in werking treden.



## 21. Overige bepalingen

21.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

21.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Serviceovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Groningen.

21.3. De door DCG ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, administratie en gedane metingen betreffende de Diensten dan wel de Rackruimte gelden als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

21.4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook communicatie per e-mail of fax, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

21.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Serviceovereenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende partij.

21.6. Indien een bepaling uit de Serviceovereenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen van deze Serviceovereenkomst zullen voorts ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Serviceovereenkomst gestalte wordt gegeven.

## 22. Definities

De in de Serviceovereenkomst met hoofdletters geschreven termen hebben de hierna volgende betekenis, tenzij elders in de Serviceovereenkomst een betekenis wordt toegekend.

**Apparatuur:** de apparatuur van Opdrachtgever zoals beschreven in de Omschrijving, inclusief bijbehorende kabels, stekkers en dergelijke.

**Controlepaneel:** het controlepaneel waarmee Opdrachtgever inzage krijgt in verbruik en andere aspecten van de Diensten en instellingen kan doorvoeren. Het controlepaneel wordt via internet aangeboden op <<https://my.datacentergroningen.nl/>> en/of langs andere kanalen zoals door DCG van tijd tot tijd kan worden gemeld.

**Datacenter:** de fysieke ruimte waarin de Rackruimte zich bevindt alsmede de ruimte(s) die nodig zijn om deze fysieke ruimte te betreden, en andere ruimte(s) die redelijkerwijs van belang zijn voor bezoek aan de Rackruimte (zoals toiletten of lunchruimtes).

**Diensten:** de beschikbaarstelling van Rackruimte, Netwerkaansluiting, Elektriciteitsaansluiting en eventuele Hulpapparatuur door DCG aan Opdrachtgever alsmede overige diensten, een en ander zoals nader beschreven in de Omschrijving.

**Elektriciteits aansluiting:** een fysieke aansluitmogelijkheid om de Apparatuur te koppelen aan een stroomvoorziening.

**Hulpapparatuur:** door DCG beschikbaar gestelde apparatuur zoals stekkerdozen, routers of switches die installatie, onderhoud of gebruik van de Apparatuur in de Rackruimte faciliteren.

**Netwerkaansluiting:** een fysieke aansluitmogelijkheid om de Apparatuur te koppelen aan de Verbinding.

**Omschrijving:** de omschrijving van de Diensten, zoals opgenomen in het orderformulier van DCG aan Opdrachtgever, inclusief wijzigingen daaraan conform artikel 20 ("Wijziging van de Serviceovereenkomst").

**Prijslijst:** de separaat beschikbare lijst met prijzen voor werkzaamheden van DCG en te leveren Diensten door DCG zoals uiterlijk op de Ingangsdatum beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.

**Rack:** een frame voor het installeren van Apparatuur, verdeeld in een aantal units van 48,3cm (19 inch) breed.

**Rackruimte:** één of meer units in een Rack die aan Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld, daaronder mede begrepen aanvullende Rackruimte (artikel 2 lid 4) of vervangende Rackruimte (artikel 6 lid 1) maar uitdrukkelijk niet het Rack zelf of de fysieke ruimte in het Datacenter waar het Rack is opgesteld.

**Slutelovereenkomst:** een aparte overeenkomst tussen DCG en een bezoeker die ten behoeve van Opdrachtgever of een klant van Opdrachtgever toegang wenst tot de Rackruimte, strekkende tot stellen van huisregels voor een dergelijk bezoek, een en ander zoals nader mede te delen door DCG aan Opdrachtgever.

**Verbinding:** de netwerkverbinding van de Netwerkaansluiting naar een in de omschrijving door opdrachtgever aangeven locatie.