



Leaflet IT – Cloud- en IT oplossingen

Versie januari 2022

Artikel 1 Definities

- 1.1. Onderstaande definities zijn een aanvulling op de definities uit artikel 1.1 van de Algemene Voorwaarden. In deze Leaflet wordt verstaan onder:

Device(s):	door PCI aan Klant ter beschikking te stellen Producten in de vorm van een thin cliënt, fat cliënt, notebook, tablet, server of anderszins, een en ander door met bijbehorende documentatie indien en voor zover beschikbaar en zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst;
Gebreken(en):	een aantoonbare en/of reproduceerbare onvolkomenheid in de Producten, Software, of Dienst waardoor deze niet voldoet aan de Overeenkomst;
Housing: IaaS:	Het gebruik maken van een datacenter. IaaS (Infrastructure as a Service) Dienst waarbij de in de Overeenkomst gespecificeerde gevirtualiseerde Producten op afstand via een WAN ter beschikking wordt gesteld ten behoeve van gebruik door Klant of door Klant aangewezen Derden;
Implementatie:	Dienst bestaande uit het invoeren, operationeel maken, inrichten, inregelen en voorbereiden van de Software op de Producten en/of Producten van Klant ten behoeve van de ingebruikname daarvan;
Medewerker:	de natuurlijke persoon, niet zijnde personeel van Klant, die door PCI op grond van een daartoe strekkende Overeenkomst tijdelijk aan Klant ter beschikking wordt gesteld om voor Klant werkzaamheden uit te voeren;
Service Window: Support:	de uren tijdens werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur; het tijdens het Service Window via de servicedesk van PCI telefonisch verstrekken van informatie en adviezen conform de SLA;

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Leaflet geldt ter aanvulling op de Algemene Voorwaarden en bevat specifieke bepalingen met betrekking tot verhuur, verkoop en onderhoud van Cloud- en IT oplossingen.
- 2.2. Indien een bepaling uit deze Leaflet in strijd is met een bepaling uit de Algemene Voorwaarden, dan is de bepaling uit de Algemene Voorwaarden leidend.
- 2.3. De Leaflet en Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Cloud- en IT Overeenkomsten waarbij PCI betrokken is, eenmaal van toepassing verklaart houdt in dat zij ook op alle toekomstige Cloud- en IT Overeenkomsten van toepassing zijn.
- 2.4. Indien enige bepaling van deze Leaflet nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze Leaflet volledig van toepassing en verbinden Partijen zich om de nietige en/of vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en zo min mogelijk afwijken gelet op het doel en de strekking van de Leaflet.

Artikel 3 Samenwerking en uitvoering

- 3.1 PCI zal Producten aan Klant leveren en/of Diensten voor Klant verrichten, één en ander zoals overeengekomen. Klant verbindt zich jegens PCI om de leveringen en/of de te verrichten Diensten in overeenstemming met deze Leaflet en Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 3.2 PCI is alleen gehouden tot de werkzaamheden, beschreven in de Overeenkomst en bijbehorende documenten. Indien Klant (aanvullende) werkzaamheden wenst die buiten de scope van de Overeenkomst vallen, dan kan Klant deze opdracht verstrekken. Het is aan PCI of zij de keus maakt deze werkzaamheden uit te voeren hiertoe is hij niet verplicht. De bewijsvoering of de opdracht is verstrekt ligt bij de Klant. De Klant heeft toegang tot de tickets die worden gemaakt ter uitvoering van de opdracht.
- 3.3 PCI heeft geen zorgplicht tot (preventieve en controle) werkzaamheden die niet zijn beschreven in de Overeenkomst en bijbehorende documenten, ongeacht de op dat moment geldende leer in jurisprudentie over de zorgplicht van een IT bedrijf.
- 3.4 De Klant is zelf verantwoordelijk dat het over voldoende licenties beschikt en afdraagt dan voor gebruik daarvan vereist is. Indien Klant over te weinig licenties beschikt en daarvoor beboet wordt en/of dit moet compenseren op enige wijze, dan is PCI daarvoor uitdrukkelijk niet verantwoordelijk, aansprakelijk noch schadelijkt.
- 3.5 PCI is nimmer verantwoordelijk voor de security van de IT-omgeving van Klant, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen. Partijen erkennen dat PCI hiertoe geen zorgplicht heeft.
- 3.6 PCI zal Klant tijdig informeren over de van Klant vereiste inzet van personeel van Klant. Klant zal zich – voor zover naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid van haar kan worden gevergd - tot het uiterste inspannen om het vereiste personeel van Klant beschikbaar te plannen, zodat zij ten behoeve van de werkzaamheden van PCI

voor Klant kunnen worden ingezet.

- 3.7 PCI informeert Klant, indien en voor zover noodzakelijk, tijdig en volledig over de voor de Producten geldende eisen ten aanzien van ruimte(s), temperatuur, vochtigheid en al hetgeen voor het plaatsen en het behoorlijk functioneren van het te dier zake is vereist en de eisen ten aanzien van de eventuele aansluiting van Producten op telecommunicatiefaciliteiten, voor zover dit laatste onderdeel is overeengekomen.
- 3.8 Indien werkzaamheden op locatie van de Klant worden verricht zal Klant aan PCI voor de periode die nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst kosteloos beschikbaar stellen: adequate werkruimte en werkplek, gebruikersfaciliteiten op computersystemen, voldoende telecommunicatiefaciliteiten, zoals telefoon en internettoegang zonder beperkingen en van voldoende snelheid, alsmede eventuele andere door PCI tijdig aangevraagde faciliteiten.
- 3.9 Indien een (service)locatie van Klant door een Medewerker wordt bezocht en indien op verzoek van Klant werkzaamheden worden uitgevoerd via een remote verbinding met systemen van Klant, draagt Klant ervoor zorg dat tenminste één ter zake kundig persoon van Klant beschikbaar is die in staat is om de Medewerker de noodzakelijke toegang te verlenen voor de uitvoering van diens werkzaamheden. Indien geen ter zake kundig persoon beschikbaar is of de Medewerker de noodzakelijke toegang niet verleend wordt, is PCI gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten en de daaruit voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen bij Klant.

Artikel 4 Termijn en planning

- 5.1. Alle door PCI opgegeven of op enig moment op te geven leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer fataal. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen en informatie. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde werkomstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige aanlevering van informatie en/of niet tijdige levering van materialen van PCI en/of van Derde(n)/toeleveranciers waarvan PCI zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd.
- 5.2. Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden dan wel heeft ondervonden, zal PCI Klant hier zo spoedig mogelijk Schriftelijk van op de hoogte stellen en daarbij de oorzaak van de vertraging aangegeven en zo mogelijk aangeven hoe dit de bij benadering opgegeven leveringstermijn beïnvloedt.
- 5.3. PCI is voor termijnoverschrijding niet verder aansprakelijk dan is gesteld in de bepalingen van dit artikel.

Artikel 5 Aanvullende bepalingen levering en implementatie

- 5.1 Klant dient er tijdig voor te zorgen dat de plaats van aflevering en/of de omgeving, waarin de Implementatie of de uitvoering van andere Diensten plaatsvindt/plaatsvinden, daarvoor ook geschikt is.
- 5.2 Als onderdeel van de Implementatie kan PCI een systeemtest in de door haar opgezette testomgeving van Klant uitvoeren, die ertoe strekt PCI voor zichzelf te laten vaststellen dat de Software goed werkt, zowel wat betreft de te onderscheiden onderdelen als in zijn geheel.
- 5.3 De Implementatie houdt mede in een eenmalige korte instructie om Klant en diens personeel vertrouwd te maken met het gebruik van de Software en Producten. De instructie zal zoveel mogelijk worden gegeven door de deskundigen die bij de Implementatie zijn betrokken maar is niet bedoeld ter vervanging van opleidingen.
- 5.4 Zodra naar mening van PCI de Implementatie is voltooid, zal PCI Klant Schriftelijk meedelen dat bedrijfsklaar is opgeleverd. Deze kennisgeving laat het bepaalde in de Overeenkomst en deze Leaflet en Algemene Voorwaarden omtrent acceptatie en garantie onverlet.
- 5.5 De datum van deze Schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 5.4 Leaflet geldt als datum van bedrijfsklare oplevering.
- 5.6 Indien en voor zover de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst installatie en Implementatie van Software, al dan niet op basis van Detachering, die Klant zelf heeft verworven, althans deze niet door of namens PCI is geleverd, staat Klant er voor in dat zij afdoende licenties heeft verworven om PCI en/of de Medewerker werkzaamheden te doen laten verrichten die zijn overeengekomen. Indien en voor zover noodzakelijk machtigt Klant hierbij PCI en/of de Medewerker om namens Klant akkoord te gaan met (licentie)voorwaarden zoals deze ten tijde van het al dan niet geautomatiseerde installatieproces aan de gebruiker ter accordering worden getoond. Klant vrijwaart PCI van vorderingen van Derden inzake intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbende op de Software als hiervoor bedoeld.

Artikel 6 Aanvullende bepalingen voor Acceptatie en Acceptatietest

- 6.1 Indien Partijen overeenkomen dat Klant na de datum van bedrijfsklare oplevering van de Software en/ of Producten een Acceptatietest zal uitvoeren, dan vindt die Acceptatietest binnen tien (10) Werkdagen na de datum van bedrijfsklare oplevering plaats.
- 6.2 De Acceptatietest kan betrekking hebben op Producten en/of Software, hierna te noemen het onderwerp van acceptatie.
- 6.3 Tijdens de Acceptatietest zal PCI Klant op diens verzoek tegen haar geldende



Leaflet IT – Cloud- en IT oplossingen

Versie januari 2022

- tarieven assisteren.
- 6.4 Binnen vijf (5) Werkdagen nadat de Acceptatietest heeft plaatsgevonden, stuurt Klant PCI een van een dagtekening voorzien verslag van de Acceptatietest toe. In dit verslag zullen de eventueel geconstateerde Gebreken worden vastgelegd en zal worden aangegeven of het geheel goed functioneert. Tevens zal worden vermeld of de Producten en/of Software al dan niet is/zijn geaccepteerd. Mocht PCI na afloop van deze termijn de resultaten van de Acceptatietest niet hebben ontvangen, dan is PCI gerechtigd de Software als geaccepteerd te beschouwen.
- 6.5 Kleine Gebreken, waartoe worden gerekend Gebreken, die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze niet in de weg staan, zullen geen reden tot onthouding van de acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van PCI tot herstel van zodanige Gebreken, voor zover mogelijk.
- 6.6 Software van een derde leverancier is nimmer voorwerp van acceptatie. Doch, ter zake Software van een derde leverancier geldt dat PCI de tijdens de Acceptatietest geconstateerde Gebreken terstond zal doorgeven aan deze derde leverancier, die vervolgens op basis van de toepasselijke voorwaarden de Gebreken in behandeling zal nemen. Indien en voor zover mogelijk, is PCI bereid om gedurende de tijd dat de derde leverancier nodig heeft om het Gebrek te herstellen zich in te spannen om een tijdelijke oplossing aan te brengen. Bedoelde inspanning wordt Klant op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 6.7 Indien Klant de Producten en/of Software bij de uitvoering van de Acceptatietest niet heeft geaccepteerd, zal uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen nadat de signaleerde Gebreken zijn verholpen de Acceptatietest worden herhaald conform de bepalingen in dit artikel. Deze in de vorige volzin beschreven procedure wordt herhaald totdat het onderwerp van acceptatie geen Gebreken meer bevat die bedrijfsmatige ingebruikname redelijkerwijze in de weg staan.
- 6.8 Indien de Producten en/of Software door Klant wordt/worden geaccepteerd, zal de datum waarop het betreffende verslag is ondertekend door Klant, gelden als de datum van acceptatie.
- 6.9 Indien naar keuze van Klant geen of slechts een gedeeltelijke Acceptatietest plaatsvindt en/of Klant het bedrijfsklaar opgeleverde voor acceptatie in gebruik neemt, geldt de datum van bedrijfsklare oplevering als datum van acceptatie.
- Artikel 7 Aanvullende bepalingen voor levering en opslag van Producten**
- 7.1 Bij Overeenkomsten met een orderbedrag van minder dan € 500,00 wordt per order een bijdrage in de orderkosten van € 15,00 in rekening gebracht. Verzending en transport voor Overeenkomsten van € 500,00 of meer geschieden voor rekening van PCI, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 7.2 Het in ontvangst nemen van Producten door PCI en/of een door haar ingeschakelde vervoerder, geldt als bewijs dat deze bij in ontvangst name in uiterlijk goede staat verkerden, tenzij het tegendeel uit het vervoersdocument of het ontvangstbewijs blijkt.
- 7.3 Klant is uitsluitend na akkoordbevinding van een daartoe bevoegde Medewerker gerechtigd een deugdelijk geleverde zaak en/of Producten aan PCI te retourneren. PCI is in dat geval gerechtigd een restocking fee van 15% van de aanschafprijs van de retour gezonden zaak en/of Producten aan Klant in rekening te brengen met een minimum van €37,50.
- 7.4 PCI is niet belast met de opslag van de te leveren Producten, tenzij opslag uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien opslag plaats vindt, geschiedt dit voor rekening en risico van de Klant, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- Artikel 8 Support en monitoring**
- 8.1 Tenzij anders overeengekomen betreft het Support uitsluitend eerstelijns ondersteuning.
- 8.2 Klant draagt ervoor zorg dat uitsluitend daartoe aangewezen en opgeleide medewerkers van Klant gebruik maken van de servicedesk van PCI.
- 8.3 PCI kan in overleg met en voor rekening en risico van Klant trachten op afstand via een telecommunicatieverbinding door Klant gemelde problemen met betrekking tot tussen Partijen overeengekomen Producten en Software te verhelpen, doch is daartoe niet verplicht. PCI zal te allen tijde de hierbij benodigde zorgvuldigheid in acht nemen en Klant zal de aanwijzingen van PCI tijdens remote werkzaamheden strikt opvolgen. PCI is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door gebruik of misbruik van de remote verbinding.
- 8.4 Indien naast Support tevens monitoring wordt overeengekomen, spant PCI zich in problemen met betrekking tot tussen Partijen overeengekomen Producten en Software preventief te detecteren. Indien hiervoor op locatie van Klant Producten en/of Software van PCI door of namens PCI geïnstalleerd is, is Klant gehouden deze Producten en Software als goed huisvader te behandelen en daaraan nimmer zonder voorafgaande toestemming van PCI wijzigingen aan te brengen. PCI garandeert uitdrukkelijk niet dat alle preventief te detecteren problemen daadwerkelijk kunnen of zullen worden gedetecteerd en is, tenzij anders overeengekomen, niet verantwoordelijk voor het oplossen van gedetecteerde problemen.
- 9.1 Indien een Overeenkomst betrekking heeft op het uitvoeren van Onderhoud, wordt in de Overeenkomst nader gespecificeerd welke rechten Klant waarop heeft, onder welke voorwaarden, gedurende welk Service Window en tegen welke prijzen en tarieven.
- 9.2 Indien de Overeenkomst (gedeeltelijk) behelst Onderhoud van componenten die PCI niet heeft geleverd en/of heeft voorgeschreven, behoudt PCI zich het recht voor alvorens uitvoering aan de Overeenkomst te geven de bij de Klant de in gebruik zijnde Producten te inventariseren, welke inventarisatie als Bijlage onderdeel zal uitmaken van de Overeenkomst. Het Onderhoud zal dan slechts betrekking hebben op de geïnventariseerde componenten.
- 9.3 Tenzij anders overeengekomen, worden op locatie van Klant verrichte werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.
- 9.4 Voor het in noodgevallen op verzoek van Klant ook buiten het Service Window verrichten van Onderhoud ten einde naar beste vermogen de continuïteit te waarborgen, is PCI gerechtigd een toeslag in rekening te brengen.
- 9.5 Indien een gemelde storing niet aantoonbaar en/of reproduceerbaar is en/of gemeld wordt door een daartoe niet door Klant en PCI gezamenlijk aangewezen medewerker van Klant, is PCI niet verplicht de betreffende storing in behandeling te nemen. Het in behandeling nemen van dergelijke storingen geschiedt op basis van de alsdan door PCI gehanteerde tarieven.
- 9.6 Storingen die zijn veroorzaakt door (1) onoordeelkundig gebruik door de gebruiker, (2) grove nalatigheid door de gebruiker en/of de organisatie, (3) gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel, (4) oorzaken in niet door PCI geleverde en onderhouden Producten / Software, (5) afwijkingen van de door PCI geadviseerde Producten / Software, (6) het werken met gebruiks- en verbruiksgoederen welke niet voldoen aan de vooraf door PCI goedgekeurde specificaties, (7) zonder voorafgaande toestemming van PCI aangebrachte mutaties, uitgevoerde verplaatsingen en door derden uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en (8) het niet naleven van instructies van fabrikanten van betreffende Producten / Software vallen niet binnen de onderhoudsverplichting van PCI. Het in behandeling nemen van dergelijke storingen geschiedt op basis van de alsdan door PCI gehanteerde tarieven.
- 9.7 Klant zal de Producten / Software en zo nodig gegevensbestanden benodigd ten behoeve van het Onderhoud gedurende een voldoende aantal aaneengesloten uren kosteloos ter beschikking stellen aan PCI.
- 9.8 Klant zal passende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan Producten, Software en gegevensbestanden die kan ontstaan ten gevolge van door PCI te verrichten werkzaamheden.
- 9.9 Klant zal ervoor zorgdragen dat het kennisniveau van gebruikers en beheerders naar oordeel van PCI op voldoende niveau is en blijft.
- 9.10 PCI staat er niet voor in dat de te onderhouden Producten / Software zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd. Herstel van (al dan niet als gevolg van Onderhoud en beheer) verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de verantwoordelijkheid van PCI.
- Artikel 10 Housing**
- 10.1 Indien Partijen overeenkomen gebruik te maken van een datacenter van een derde-partij, gelden voor wat betreft Housing tevens de algemene en bijzondere voorwaarden en de daarbij behorende Service Level Agreement van de betreffende derde partij. Op de voorwaarden van onderhavig artikel kan, net als op de andere artikelen van deze Leaflet en Algemene Voorwaarden, in die situatie voor wat betreft Housing uitsluitend PCI zich beroepen.
- 10.2 PCI draagt zorg voor de aanwezigheid van voorzieningen voor connectiviteit en stroomtoevoer op de housinglocatie.
- 10.3 PCI zal ervoor zorg dragen dat de Housing omgeving voorzien is van de in de branche gebruikelijke fysieke beveiligingsmaatregelen en systemen waardoor de omgeving voldoet aan de in de SLA opgenomen service levels.
- 10.4 PCI draagt zorg voor de installatie van de server(s) van Klant op de housinglocatie van PCI.
- 10.5 Klant draagt zorg voor tijdige aanwezigheid, onderhoud en afvoer van Producten op de housinglocatie van PCI waarvan Klant zich wenst te bedienen.
- 10.6 Klant garandeert wat betreft de Producten en Software die hij gebruikt dat deze:
- a) geschikt is voor het doel waarvoor deze wordt gebruikt en voldoet aan de relevante nationale en internationale standaarden;
 - b) op een juiste wijze is gebouwd en wordt onderhouden zodat deze geen schade veroorzaakt aan de housinglocatie;
 - c) geen gevaar oplevert voor op de housinglocatie aanwezige mensen, materialen, data, Producten en/of Software;
 - d) van tijd tot tijd wordt aangepast/gemoderniseerd;
 - e) is voorzien van adequate maatregelen op het gebied van brandpreventie;
 - f) door Klant danwel PCI op de housinglocatie geïnstalleerd mag worden / op de Producten aanwezig mag zijn zonder daarbij (auteurs)rechten van derden te schenden.
- 10.7 PCI is gerechtigd de Producten / Software van Klant te weigeren indien PCI van mening is dat de Producten niet de in het voorgaande lid genoemde eigenschappen

Artikel 9 Onderhoud en beheer



Leaflet IT – Cloud- en IT oplossingen

Versie januari 2022

- bevat of anderszins ongeschikt is om te worden geplaatst in de Housing omgeving.
- 10.8 Indien de Producten van Klant een brand, brandalarm, kortsluiting of een ander gevaar veroorzaakt of dreigt te veroorzaken is PCI (1) gerechtigd de Producten te (doen) onderzoeken (2) de kosten van dit onderzoek aan Klant in rekening te brengen (3) eventuele door een dergelijk gevaar veroorzaakte schade op Klant te verhalen (4) tot generlei vergoeding jegens Klant gehouden van schade die samenhangt met het handelen of nalaten van PCI in het kader van onderhavig lid.
- 10.9 Indien Klant op locatie onderhoud wil (doen) plegen aan de server, dient zij dit uiterlijk een Werkdag voorafgaand aan het onderhoud aan te vragen bij PCI en daarbij de naam te geven van de persoon voor wie toegang gevraagd wordt tot de housinglocatie van PCI. Klant is niet gerechtigd de ruimte waarin diens server staat te betreden zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming en onder begeleiding van een daartoe bevoegde Medewerker.
- 10.10 Tenzij anders overeengekomen, kan onderhoud op de housinglocatie uitsluitend plaatsvinden op Werkdagen tijdens Werkuren.
- 10.11 Klant zal niet zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van PCI bekabeling aanleggen en/of wijzigen op de housinglocatie van PCI. Indien Klant bekabeling aanlegt draagt zij ervoor zorg dat deze de daarvoor bestemde routes volgt zoals aangegeven door PCI.
- 10.12 Klant zal indien en voor zover van toepassing ervoor zorg dragen dat haar medewerkers de huisregels van PCI naleven.
- ### Artikel 11 IaaS dienst
- 11.1 Het ter beschikking stellen van een Virtuele server geschiedt zoveel mogelijk in de configuratie, op de wijze en voor de periode zoals in de Overeenkomst gespecificeerd. PCI garandeert niet dat de Virtuele server te allen tijde beschikbaar zal zijn voor Klant.
- 11.2 Tenzij anders overeengekomen, is PCI niet verantwoordelijk voor het beheer van door Klant op de Virtuele server geïnstalleerde Software / data.
- 11.3 PCI kan op verzoek van Klant werkzaamheden verrichten op een aan Klant in gebruik gegeven Virtuele server. Tenzij anders overeengekomen worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van PCI.
- 11.4 Indien de in het vorige lid bedoelde werkzaamheden bestaan uit het installeren / beheren / toegankelijk maken van Software, dient Klant aan te tonen over afdoende licentierechten te beschikken die waarborgen dat Medewerker(s) de opgedragen werkzaamheden rechtmatig kunnen uitvoeren. Klant vrijwaart PCI van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op de in dit lid bedoelde Software.
- 11.5 PCI is te allen tijde gerechtigd (onderdelen van) de Cloud-Infrastructuur te vervangen die aan de Virtuele server ten grondslag ligt. PCI zal Klant alsdan tijdig op de hoogte stellen van de consequenties van de vervanging voor Klant.
- 11.6 Klant zal noch door handelen noch door nalaten directe dan wel indirecte verstoring veroorzaken van het functioneren van (een deel van) de Cloud-Infrastructuur, de infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen deze infrastructuren door (de inhoud of omvang van) het dataverkeer.
- 11.7 Indien naar het oordeel van PCI een gevaar ontstaat voor het ongestoord functioneren van de infrastructuur van PCI en/of van de dienstverlening aan Klant van PCI, zoals, maar niet beperkt tot, virusbesmettingen, Denial of Service attacks, portscans, hacking, Spam door of vanwege Klant, of anderszins, kan PCI aanwijzingen geven die onverwijld door Klant opgevolgd dienen te worden alsmede de dienstverlening geheel of gedeeltelijk opschorten zolang het desbetreffende gevaar bestaat.
- 11.8 Klant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, indien de in het voorgaande lid bedoelde aanwijzing niet onverwijld door Klant is opgevolgd.
- 11.9 PCI biedt haar Diensten aan op basis van fair-use policy. Dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de aard en omvang van het aan Klant toe te rekenen gebruik van de Cloud-Infrastructuur anders dan bedoeld in lid 7 van onderhavig artikel, met dien verstande dat PCI zich het recht voorbehoud om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Klant, maatregelen te treffen. Klant dient, onverwijld na eerste kennisgeving van de zijde van PCI, maatregelen te treffen om een eind te maken aan genoemde excessieve belasting. PCI is gerechtigd de Diensten op te schorten bij voortdurende excessieve belasting. PCI zal de kosten gemoeid met deze excessieve belasting doorberekenen aan Klant tegen de alsdan geldende prijzen en tarieven. Onder een excessieve belasting wordt mede verstaan een excessief hoog gebruik van processor-, geheugen-, netwerk- en schijfcapaciteit alsmede een excessief groot beroep op Support en beheer.
- 11.10 Klant zal zich onthouden de Diensten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet (waaronder het Nederlandse wetboek van Strafrecht, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet), netiquette (gedragsregels internet), de Overeenkomst en Algemene voorwaarden en Leaflet of de Diensten anderszins te gebruiken op een wijze welke PCI blootstelt aan negatieve publiciteit.
- 11.11 Onverlet het hiervoorgaande zal Klant zich onthouden de Diensten te gebruiken voor het verspreiden van Spam alsmede het faciliteren van Spam (waaronder mede begrepen wordt het hebben van open SMTP-relays en/of proxies, het hebben van open proxies, het hosten of doen hosten van websites die door middel van ongevraagde berichten worden aangeprezen en het leveren van DNS-diensten voor dergelijke websites).
- 11.12 De bewijslast om aan te tonen dat er voorafgaande toestemming is verleend door de geadresseerde in het geval van in grote hoeveelheden verzonden communicatie door of namens Klant berust bij Klant. Indien de voorafgaande toestemming door geadresseerde is verleend per e-mail, via een website of door middel van een ander elektronisch medium zonder waarborgen ter identificatie van de verzender, wordt zij pas geacht bewezen te zijn indien de geadresseerde zijn toestemming heeft bevestigd aan Klant.
- 11.13 Klant is bij overtreding van dit artikel aansprakelijk voor de door de verspreiding van Spam veroorzaakte schade. Onder schade wordt mede verstaan de vergoeding van de door PCI bestede tijd aan het verwijderen van IP-adressen van PCI en andere Klanten van PCI die als gevolg van de Spam in zwarte lijsten van spambestrijders zijn opgenomen, alsmede de kosten die voortvloeien uit de afhandeling van de klachten over door Klant verspreide Spam.
- 11.14 Bij iedere overtreding van het bepaalde in dit artikel heeft PCI de bevoegdheid de Overeenkomst te beëindigen danwel haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk stop te zetten of op te schorten en/of gegevens van Klant van Producten al dan niet tijdelijk te verwijderen, onverminderd de verplichting van Klant tot betaling van de resterende termijnen van de Overeenkomst en zonder tot enige schadevergoeding of andere compensatie jegens Klant te zijn gehouden.
- 11.15 Mocht Klant op enig moment een beveiligingsissue ontdekken in de Cloud-Infrastructuur, dan is Klant verplicht zulks onmiddellijk te melden bij PCI onder vermelding van alle aan Klant ter beschikking staande gegevens die nodig zijn om dit issue op te lossen.
- ### Artikel 12 Ter beschikking stellen van Devices
- 12.1 PCI zal de Devices fysiek ter beschikking stellen aan Klant in de aantallen en van de typen zoals in de Overeenkomst gespecificeerd dan wel functioneel gelijkwaardige of opvolgende typen.
- 12.2 PCI zal Support bij het gebruik en hardwarematig onderhoud aan de Devices uitvoeren, een en ander conform de in de Overeenkomst opgenomen specificatie.
- 12.3 Tenzij anders overeengekomen, dient Klant zorg te dragen voor het installeren van Software en het verkrijgen van de bijbehorende licenties. Indien Partijen overeenkomen dat op Devices door PCI Software wordt geïnstalleerd, (1) garandeert PCI dat zij gerechtigd is deze ter beschikking te stellen aan Klant en vrijwaart PCI Klant voor aanspraken van derden dienaangaande en (2) garandeert Klant dat al het gebruik van die Software strikt in overeenstemming met de bijbehorende licentievoorwaarden plaatsvindt en vrijwaart Klant PCI van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op voornoemde Software voortvloeiend uit het niet naleven van de bij de Software behorende licentievoorwaarden.
- 12.4 Tenzij anders overeengekomen, is PCI niet gehouden andersoortige aan de Devices gerelateerde werkzaamheden uit te voeren. Op verzoek van Klant desondanks uitgevoerde andersoortige werkzaamheden zoals in de vorige volzin bedoeld worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van PCI.
- 12.5 Klant dient storingen aan Devices onverwijld te melden aan de helpdesk van PCI. PCI garandeert niet dat de Devices en de daarop gebruikte Software of Software te allen tijde storingsvrij zullen functioneren.
- 12.6 Klant dient de aan hem ter beschikking gestelde Devices en Software als een goed huisvader te gebruiken.
- ### Artikel 13 Detachering en Reguliere ondersteuning
- 13.1 PCI zal de in de Overeenkomst aangewezen Medewerker(s) aan Klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Klant werkzaamheden te verrichten die vallen binnen de scope van de overeengekomen typen werkzaamheden.
- 13.2 Klant kan de ter beschikking gestelde Medewerker slechts te werk stellen voor andere dan de overeengekomen typen werkzaamheden dan wel voor werkzaamheden buiten Nederland indien PCI daarmee vooraf Schriftelijk heeft ingestemd.
- 13.3 Indien een Overeenkomst betreffende detachering of reguliere ondersteuning is aangegaan voor onbepaalde duur, geldt voor elk der Partijen een opzegtermijn zoals overeengekomen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden. PCI zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 13.4 PCI zal zich er redelijkerwijs voor inspannen dat de ter beschikking gestelde Medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen en uren. Ook indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is PCI steeds gerechtigd na overleg met Klant deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 13.5 Klant is gerechtigd om vervanging van de aan hem ter beschikking gestelde Medewerker te verzoeken (i) indien de ter beschikking gestelde Medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen competenties voldoet en Klant



Leaflet IT – Cloud- en IT oplossingen

Versie januari 2022

dit binnen drie Werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden Schriftelijk en gemotiveerd aan PCI kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdinstreding van de ter beschikking gestelde Medewerker. PCI zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. PCI staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van Klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

- 13.6 Tenzij anders overeengekomen werkt de gedetacheerde gedurende de Werkdagen en Werkuren van PCI en behoort reistijd voor woon-werkverkeer van een Medewerker - voor zover die reistijd diens reguliere reistijd voor woon-werkverkeer naar de locatie van PCI overschrijft - tot de Werkuren van die Medewerker.
- 13.7 Klant zal zich ten aanzien van de ter beschikking gestelde Medewerker gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.
- 13.8 Klant is jegens de ter beschikking gestelde Medewerker en PCI gehouden tot nakoming van de relevante wetgeving en de uit de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en de goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.
- 13.9 Indien de ter beschikking gestelde Medewerker in Overeenkomst of op verzoek van Klant per dag langer werkt dan het overeengekomen of gebruikelijke aantal Werkuren dan wel buiten de bij PCI gebruikelijke Werkdagen, is Klant voor deze uren de overeengekomen toeslag(en) of, bij gebreke van (een) overeengekomen toeslag(en), de bij PCI gebruikelijke toeslag(en) op het uurtarief verschuldigd. Desgevraagd zal PCI Klant informeren over de geldende toeslagen.

Artikel 14 Advisering en consultancy

- 14.1 De doorlooptijd van een Overeenkomst op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van Klant en relevante Derden. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, zal PCI zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van opdracht.
- 14.2 De dienstverlening van PCI wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en –tijden van PCI, te weten van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur, tenzij anders overeengekomen.
- 14.3 Het gebruik dat klant maakt van een door PCI afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van de klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen Schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk en handelend en bekwaam PCI mag worden verwacht, berust geheel bij de Klant, onverminderd het recht van PCI met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 14.4 Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van PCI is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van PCI en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van PCI. Klant zal de adviezen of rapportages van PCI niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 14.5 PCI zal klant op de Schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal PCI Schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor PCI van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van Klant en bijzondere of voor PCI mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door PCI verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en PCI hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 15 As-a-Service Dienst

- 15.1 In de Overeenkomst komen Partijen overeen welke functionaliteit PCI als As-a-Service Dienst zal leveren aan Klant. In een SLA bij de Overeenkomst leggen zij het service level voor de As-a-Service Dienst vast. Bij gebreke van een SLA garandeert PCI niet dat de functionaliteit van As-a-Service Dienst voor Klant altijd beschikbaar is, doch streeft PCI naar een maximale beschikbaarheid.
- 15.2 Indien de Overeenkomst dat mede omvat, zal PCI tevens de in de Overeenkomst aangeduide Software op de door Cloud-Infrastructuur installeren ten behoeve van gebruik door Klant. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, draagt Klant zorg voor afdoende licentierechten op de in de vorige volzin bedoelde Software ten behoeve van installatie door PCI en ten behoeve van gebruik door Klant.
- 15.3 PCI staat er niet voor in dat de eventuele te gebruiken Software foutloos is en zonder onderbreking(en) functioneert.
- 15.4 PCI is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de As-a-Service Dienst gegenereerde gegevens.
- 15.5 PCI garandeert dat zij gerechtigd is de functionaliteit als As-a-Service Dienst ter beschikking te stellen aan Klant en vrijwaart Klant voor aanspraken van derden

dienaangaande. Klant garandeert dat al het gebruik van de SaaS-Software strikt in overeenstemming met de bijbehorende licentievoorzwaarden plaatsvindt en vrijwaart Klant PCI van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op (beweerdelijke) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op voornoemde As-a-Service-Software voortvloeiend uit het niet naleven van de bij de As-a-Service-Software behorende licentievoorzwaarden.

- 15.6 Zodra PCI de inrichting van de functionaliteit heeft voltooid, zal PCI Klant hierover informeren en melden dat is opgeleverd en de functionaliteit voor gebruik door Klant gereed is. Klant kan een Acceptatietest uitvoeren op de wijze als bepaald in Artikel 6.
- 15.7 Aanpassingen van functionaliteit worden tijdig door PCI aan Klant gecommuniceerd en PCI verstrekt informatie aangaande de consequenties van de voorgenomen aanpassingen c.q. wijzigingen. In overleg zullen Partijen beslissen of de aangepaste functionaliteit aan Klant ter beschikking zal worden gesteld.
- 15.8 PCI kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien PCI voorziet dat dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal PCI Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van dergelijke veranderingen komen voor rekening van Klant. In de in dit lid bedoelde situatie heeft Klant het recht de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking zou treden, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of PCI de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 15.9 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is PCI niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 15.10 Indien PCI op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
- 15.11 Alle door PCI bij de dienstverlening gebruikte Producten, Software en Producten blijven eigendom of intellectuele eigendom van PCI ook indien Klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door PCI.
- 15.12 Klant is zelf verantwoordelijk voor de geheimhouding van in het kader van de dienstverlening aan Klant verstrekte gebruiksnamen, wachtwoorden en andere toegangsgegevens.
- 15.13 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de op zijn eigen Producten benodigde (hulp)Software installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte Producten, overige (hulp)Software en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 15.14 Klant zal handelen als een professionele gebruiker en in dat kader in ieder geval:
 - a) geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Dienst van PCI;
 - b) een data / Software op de Producten van PCI plaatsen die in strijd kan zijn met, of inbreuk kan maken op, de intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van PCI of derden, of in strijd zijn kan zijn met de wet of goede zeden, zoals (kinder)pornografie, illegale kansspelen et cetera.
 - c) een inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van PCI of derden;
 - d) geen virussen verspreiden;
 - e) geen gebruik maken van andere dan door PCI geadviseerde Producten en anderszins de aanwijzingen van PCI met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen, zoals in de SLA is opgenomen;
 - f) derden niet toestaan gebruik te maken van de Dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van PCI;
 - g) voorkomen dat de systeembelasting aan de zijde van PCI substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
 - h) geen verstoring van het functioneren van de Cloud-Infrastructuur, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of anderszins veroorzaken.
- 15.15 In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening van Klant zullen Partijen, in het geval van beëindiging van de As-a-Service Dienst(en), per omgaande in overleg treden omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Klant van haar data. Alle werkzaamheden die door PCI in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.
- 15.16 PCI is bereid de As-a-Service Dienst(en) gedurende een nader te bepalen periode (met een maximum van drie (3) maanden) na verstrijken van de opzegtermijn van de Overeenkomst tegen alsdan door PCI gehanteerde tarieven, te blijven verrichten, mocht zulks noodzakelijk blijken, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van PCI.



Leaflet IT – Cloud- en IT oplossingen
Versie januari 2022

