



Numworx Solutions BV

+31 639 772 391

info@numworx.nl

www.numworx.nl

Bernhardstraat 32

6657 AE Boven Leeuwen

Nederland

GEBRUIKSVOORWAARDEN

Gebruiksvoorwaarden met betrekking tot de Numworx Online Onderwijsomgeving (Free, Standaard en Premium)

Make, learn, grow

Handelsregister 66598567

BTW nr NL856625140B01

NL12 INGB 0007 4262 21

Algemeen

Dit zijn gebruiksvoorwaarden van **Numworx Solutions B.V.**, gevestigd in Boven Leeuwen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 66598567 (hierna: "Numworx Solutions").

Numworx Solutions biedt een digitale wiskundeomgeving aan voor voortgezet en hoger onderwijs.
Raadpleeg www.numworx.nl voor meer informatie.

Deze gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst op grond waarvan Numworx Free, Numworx Standaard of Numworx Premium door Numworx Solutions geleverd wordt.

Artikel 1 Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze gebruiksvoorwaarden, hebben zowel in enkelvoud als in meervoud de betekenis zoals in dit artikel wordt vermeld.

- 1.1. **Account:** het door Numworx Solutions aan Eindgebruikers ter beschikking gestelde persoonlijke account dat nodig is om toegang te kunnen krijgen tot de Numworx Online Onderwijsomgeving.
- 1.2. **Diensten:** de door Numworx Solutions op grond van de Overeenkomst aan Klant en/of Eindgebruikers geleverde diensten, waaronder in ieder geval begrepen kan zijn: (i) het ter beschikking stellen van de Numworx Online Onderwijsomgeving, (ii) het bieden van onderhoud en ondersteuning, en (iii) het verzorgen van trainingen.
- 1.3. **Eindgebruiker:** iedere natuurlijke persoon die onder de Overeenkomst met Klant van de Numworx Online Onderwijsomgeving gebruik maakt en/of over een Account beschikt, waaronder zowel docenten als scholieren en studenten begrepen kunnen zijn.
- 1.4. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, waaronder in ieder geval auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, rechten op knowhow, merkrechten, modelrechten, naburige rechten en octrooirechten.
- 1.5. **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die in de uitoefening van een beroep of bedrijf een Overeenkomst met Numworx Solutions sluit.
- 1.6. **Klantdata:** alle informatie, (les)materialen, (les)methoden, antwoordmodellen en andere gegevens die door Eindgebruikers via de Numworx Online Onderwijsomgeving worden ontwikkeld en/of opgeslagen, of die anderszins door Klant aan Numworx Solutions worden verstrekt onder de Overeenkomst.
- 1.7. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, software, (bron)codes, documentatie, folders, huisstijlen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, adviezen, rapporten en vergelijkbare materialen, met inbegrip van voorbereidend materiaal en de gegevensdragers waarop de materialen zich bevinden.
- 1.8. **Numworx Online Onderwijsomgeving:** de (web)applicatie(s) die Numworx Solutions op grond van de Overeenkomst aan Klant en Eindgebruikers ter beschikking stelt en die gebruikt kunnen worden voor het ontwikkelen en aanbieden van online lesmaterialen, alsmede voor het registreren en monitoren van de voortgang en resultaten van scholieren en/of studenten met betrekking tot deze lesmaterialen.
- 1.9. **Numworx Free:** het kosteloze abonnement voor de Numworx Online Onderwijsomgeving, waaronder Klant slechts toegang heeft tot bepaalde basisfunctionaliteiten, een en ander zoals nader beschreven op de Website en/of in het door Numworx Solutions uitgebrachte aanbod.
- 1.10. **Numworx Premium:** het premium (betaalde) abonnement voor de Numworx Online Onderwijsomgeving, waaronder Klant toegang heeft tot aanvullende functionaliteiten en recht heeft op aanvullende Diensten, een en ander zoals nader beschreven op de Website en/of in het door Numworx Solutions uitgebrachte aanbod.

- 1.11. **Numworx Standaard:** het standaard (betaalde) abonnement voor de Numworx Online Onderwijsomgeving, waarvan de inhoud nader beschreven wordt op de Website en/of in het door Numworx Solutions uitgebrachte aanbod.
- 1.12. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Klant en Numworx Solutions op grond waarvan Numworx Solutions zijn Diensten levert, met inbegrip van deze gebruiksvoorwaarden en een eventuele verwerkersovereenkomst tussen partijen.
- 1.13. **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende partij moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is.
- 1.14. **Website:** de website van Numworx Solutions die beschikbaar is via www.numworx.nl of andere domeinextensies van Numworx Solutions.

Artikel 2 Totstandkoming en rangorde

- 2.1. Klant kan via het bestelformulier op de Website direct Numworx Free, Numworx Standaard of Numworx Premium aanvragen voor gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving. Klant kan Numworx Solutions ook verzoeken om een schriftelijk aanbod uit te brengen.
- 2.2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Klant per e-mail een bevestiging van de bestelling via de Website ontvangt, dan wel op het moment waarop Klant het schriftelijke aanbod van Numworx Solutions aanvaardt.
- 2.3. Ieder aanbod van Numworx Solutions is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na dagtekening. Als het aanbod na het verstrijken van deze periode wordt aanvaard is Numworx Solutions daaraan niet gebonden, tenzij Numworx Solutions anders aangeeft.
- 2.4. Als de aanvaarding van het aanbod door Klant (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het door Numworx Solutions uitgebrachte aanbod, komt er géén Overeenkomst tot stand, tenzij Numworx Solutions anders aangeeft.
- 2.5. De bepalingen uit de verschillende toepasselijke documenten gelden aanvullend op elkaar. In het geval van onderlinge strijd tussen de bepalingen, geldt de volgende rangorde (van hoog naar laag):
 - a. het aanbod van Numworx Solutions;
 - b. de tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst
 - c. bijlage A bij deze gebruiksvoorwaarden (SLA Premium);
 - d. het algemeen deel van deze gebruiksvoorwaarden.

Artikel 3 Uitvoering van de Overeenkomst

- 3.1. Door Numworx Solutions bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders aangeven.
- 3.2. Klant zal aan Numworx Solutions alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. Dit betekent dat Klant in ieder geval alle gegevens en andere informatie zal verstrekken waarvan Numworx Solutions aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Klant redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de levering van de Diensten.

- 3.3. Numworx Solutions zal zich inspannen om rekening te houden met verzoeken van Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst, maar is daartoe niet verplicht. Numworx Solutions kan zonder opgave van redenen het verzoek van Klant weigeren.
- 3.4. Numworx Solutions heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Klant indien dat vooraf is overeengekomen.

Artikel 4 Licentie

- 4.1. Om gebruik te kunnen maken van de Numworx Online Onderwijsomgeving en/of eventuele andere door Numworx Solutions onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde Materialen, is een licentie vereist. Numworx Solutions biedt licenties aan in de vorm van Numworx Free, Numworx Standaard en Numworx Premium.
- 4.2. Enige door Numworx Solutions verstrekte licentie is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en mag niet in sublicentie worden gegeven.
- 4.3. De licentie geldt uitsluitend voor de looptijd van de Overeenkomst en omvat enkel de gebruiksrechten die voortvloeien uit de Overeenkomst en/of die anderszins schriftelijk door Numworx Solutions aan Klant zijn toegekend. Voor het overige zal Klant de Numworx Online Onderwijsomgeving en/of andere door Numworx Solutions beschikbaar gestelde Materialen niet openbaar maken of verveelvoudigen.
- 4.4. Klant heeft het recht tot het gebruik van de handelsnaam "Numworx" en de bijbehorende (beeld)merken en logo's in haar onderwijsproducten en in andere communicatie met als doel om het gebruik en de bekendheid van de Numworx Online Onderwijsomgeving binnen de eigen organisatie te stimuleren. Klant mag hierbij echter géén verwarring creëren over de eigendom van de Numworx Online Onderwijsomgeving en/of de relatie tussen Numworx Solutions en Klant. Ook dient Klant hierbij alle redelijke instructies van Numworx Solutions op te volgen.

Artikel 5 Accounts

- 5.1. Om toegang te krijgen tot de Numworx Online Onderwijsomgeving, hebben Eindgebruikers een Account nodig. Accounts kunnen door de Eindgebruikers zelf worden aangemaakt via de Website.
- 5.2. Voor het registreren van een Account heeft de Eindgebruiker een schoollogin en een bijbehorende sleutelcode nodig. Deze gegevens worden door Numworx Solutions zo spoedig mogelijk na het sluiten van de Overeenkomst aan Klant verstrekt.
- 5.3. Klant is ervoor verantwoordelijk om de schoollogin en sleutelcodes op een veilige manier onder Eindgebruikers te verspreiden. De schoollogin en sleutelcodes mogen niet met derden worden gedeeld. Klant dient Eindgebruikers te instrueren tot geheimhouding van de schoollogin en sleutelcodes. In het geval van een vermoeden van misbruik, dient Klant direct melding te maken bij Numworx Solutions.
- 5.4. Accounts zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gedeeld door meerdere Eindgebruikers. Klant is verantwoordelijk voor de geheimhouding van zijn eigen inloggegevens, alsmede voor het

geheimhouden van inloggegevens door Eindgebruikers. Alle handelingen via de onder de Overeenkomst aangemaakte Accounts komen voor rekening en risico van Klant.

- 5.5. In het geval van een vermoeden van misbruik van een Account, dient de betreffende Eindgebruiker en/of Klant direct het wachtwoord voor het betreffende Account aan te passen en hiervan melding te maken bij Numworx Solutions.

Artikel 6 Gebruiksregels

- 6.1. Klant garandeert dat de Numworx Online Onderwijsomgeving niet wordt gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan, ongeacht of dit rechtmatig is of niet, om via de Numworx Online Onderwijsomgeving:
- a. Materialen op te slaan of te verspreiden die inbreuk maken op rechten van derden (zoals auteurs- en merkenrechten) of die smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - b. Materialen met een kwaadaardige inhoud op te slaan of te verspreiden, zoals virussen, spyware, malware of vergelijkbare schadelijke software.
- 6.2. Klant onthoudt zich ervan overige klanten van Numworx Solutions te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen en netwerken van Numworx Solutions of anderen. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Klant weet of moet vermoeden dat deze Numworx Solutions of anderen hinderen of schade toebrengen.
- 6.3. Alle gedragingen van Eindgebruikers komen voor rekening en risico van Klant. Klant vrijwaart Numworx Solutions van eventuele (schade)claims van derden die verband houden met een overtreding door Eindgebruikers van de in dit artikel genoemde gebruiksregels. Klant is ervoor verantwoordelijk om Eindgebruikers van deze gebruiksregels op de hoogte te stellen.

Artikel 7 Notice-and-takedown

- 7.1. Indien Numworx Solutions constateert of erop gewezen wordt dat via de Numworx Online Onderwijsomgeving Materialen worden opgeslagen of verspreid waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden (zoals auteurs- en merkenrechten), of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, zal Numworx Solutions de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- 7.2. Klant dient zo spoedig mogelijk een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna Numworx Solutions besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan Numworx Solutions direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het Materiaal te verwijderen of de toegang tot de Numworx Online Onderwijsomgeving te blokkeren). In dat geval spant Numworx Solutions zich in om Klant achteraf alsnog zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

- 7.3. Numworx Solutions is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Klant en/of Eindgebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Klant en/of de betreffende Eindgebruiker inbreuk maakt op diens rechten, dan wel aan de bevoegde instanties, indien:
- a. Numworx Solutions daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving (zoals in het geval van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel); of
 - b. Numworx Solutions oordeelt dat het voldoende aannemelijk is (i) dat Klant en/of de betreffende Eindgebruiker onrechtmatig heeft gehandeld en schade aan de derde heeft toegebracht, (ii) de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens, (iii) Numworx Solutions het aannemelijk acht dat er geen minder ingrijpende mogelijkheid bestaat om de gegevens te achterhalen, en (iv) de afweging van belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.

Artikel 8 Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

- 8.1. In het geval dat Klant Numworx Premium heeft afgenomen, gelden in het kader van beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning de afspraken zoals vastgelegd in bijlage A (SLA Numworx Premium). In het geval dat Klant Numworx Free of Numworx Standaard heeft afgenomen, gelden de afspraken zoals neergelegd in dit artikel.
- 8.2. Waar in bijlage A niet anders wordt bepaald, zijn de afspraken uit dit artikel onverkort van toepassing indien Klant Numworx Premium heeft afgenomen.
- 8.3. Numworx Solutions streeft ernaar om het om de Numworx Online Onderwijsomgeving zoveel mogelijk beschikbaar en toegankelijk te laten zijn, maar kan in dit kader géén specifieke garanties geven.
- 8.4. Numworx Solutions onderhoudt de Numworx Online Onderwijsomgeving actief en kan updates en upgrades uitbrengen om fouten op te lossen, nieuwe functionaliteiten toe te voegen, bestaande functionaliteiten aan te passen of de prestaties van de Numworx Online Onderwijsomgeving te verbeteren. Suggesties van Klant zijn welkom, maar uiteindelijk beslist Numworx Solutions over het al dan niet doorvoeren van wijzigingen aan de Numworx Online Onderwijsomgeving.
- 8.5. Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Numworx Online Onderwijsomgeving tijdelijk niet of slechts beperkt bereikbaar is. Numworx Solutions spant zich in om dergelijke onderhoudswerkzaamheden vooraf per e-mail bij Klant aan te kondigen en om de overlast van dergelijke werkzaamheden te beperken.
- 8.6. Numworx Solutions zal ondersteuning bieden aan Eindgebruikers met betrekking tot het gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving door middel van het beschikbaar stellen van een gebruikshandleiding voor de Numworx Online Onderwijsomgeving.
- 8.7. Indien naar het oordeel van Numworx Solutions hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of netwerken van Numworx Solutions of derden, bijvoorbeeld door (d)dos-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van malware of andere schadelijke software, is Numworx Solutions gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Artikel 9 Back-ups

- 9.1. Om de kans op dataverlies te beperken, maakt Numworx Solutions dagelijks een reservekopie (back-up) van de Numworx Online Onderwijsomgeving en de daarin opgeslagen Klantdata. Back-ups worden in ieder geval voor een periode van 30 dagen bewaard en kunnen daarna door Numworx Solutions worden verwijderd of overschreven.
- 9.2. Numworx Solutions zal back-ups kosteloos terugzetten indien bestanden of gegevens verloren zijn gegaan door fouten of storingen die naar redelijkheid voor rekening en risico van Numworx Solutions komen. In andere gevallen kan Numworx Solutions kosten bij Klant in rekening brengen voor het terugzetten van de back-up. Hier kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de situatie waarin op een onjuiste manier gebruik is gemaakt van de Numworx Online Onderwijsomgeving, of waarin een Eindgebruiker per ongeluk bepaalde bestanden of gegevens heeft aangepast of verwijderd.

Artikel 10 Gebruikslimieten

- 10.1. Met betrekking tot de hoeveelheid dataopslag en netwerkverkeer die gebruikt mag worden via de Numworx Online Onderwijsomgeving hanteert Numworx Solutions een limiet op basis van een "fair use policy".
- 10.2. Er is sprake van "fair use" als Klant (met inbegrip van alle Eindgebruikers) maximaal tweemaal de hoeveelheid dataopslag en netwerkverkeer gebruikt als andere klanten van Numworx Solutions onder vergelijkbare omstandigheden met een vergelijkbaar abonnement gemiddeld gebruiken.
- 10.3. Bij een overschrijding van de gestelde limieten zal Numworx Solutions de Klant waarschuwen. Als Klant vervolgens geen maatregelen neemt, heeft Numworx Solutions het recht om de toegang tot de Numworx Online Onderwijsomgeving te beperken dan wel aanvullende kosten bij Klant in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Numworx Solutions.
- 10.4. In spoedeisende gevallen (bijvoorbeeld bij een onverklaarbaar hoog gebruik) kan Numworx Solutions de toegang tot de Numworx Online Onderwijsomgeving per direct beperken of blokkeren, zonder Klant vooraf te waarschuwen. Numworx Solutions zal Klant in een zodanig geval alsnog zo spoedig mogelijk informeren en in overleg met Klant de oorzaak en/of een oplossing voor het probleem proberen te vinden.

Artikel 11 Trainingen

- 11.1. Indien dit tussen partijen is overeengekomen, zal Numworx Solutions voor Klant één of meerdere trainingen verzorgen voor het beheer en gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving. Het aantal deelnemersplaatsen en de kosten van de training worden vermeld in het aanbod van Numworx Solutions.
- 11.2. De training vindt plaats op het adres van de hoofdvestiging van Klant, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Alle redelijke onkosten gemaakt door de trainer (waaronder reis- en parkeerkosten) komen voor rekening van Klant en kunnen door Numworx Solutions achteraf afzonderlijk worden gefactureerd.

- 11.3. Trainingen kunnen door Klant schriftelijk worden geannuleerd. Numworx Solutions brengt in een zodanig geval annuleringskosten in rekening conform de volgende staffel:
- Bij annulering méér dan 14 dagen voorafgaand aan de training, brengt Numworx Solutions géén kosten voor de annulering in rekening.
 - Bij annulering minimaal 8 dagen en maximaal 14 dagen voorafgaand aan de training, brengt Numworx Solutions vijftig procent van de voor de training overeengekomen prijs in rekening.
 - Bij annulering minimaal 1 dag en maximaal 7 dagen voorafgaand aan de training, brengt Numworx Solutions vijfenzeventig procent van de voor de training overeengekomen prijs in rekening.
 - Bij annulering minder dan 1 dag voorafgaand aan de training, brengt Numworx Solutions de volledige voor de training overeengekomen prijs in rekening.
- 11.4. Onder een annulering wordt uitdrukkelijk ook het verzoek van Klant verstaan om de dag en/of het tijdstip waarop de training plaatsvindt te wijzigen.

Artikel 12 Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 12.1. Aan het gebruik van *Numworx Free* zijn geen kosten verbonden. Numworx Free geeft echter enkel toegang tot bepaalde basisfunctionaliteiten van de Numworx Online Onderwijsomgeving. Indien Klant toegang wenst te krijgen tot aanvullende functionaliteiten, kan Klant zijn abonnement op ieder moment (in overleg met Numworx Solutions) omzetten in Numworx Standaard of Numworx Premium.
- 12.2. Voor het gebruik van *Numworx Standaard* of *Numworx Premium* is Klant aan Numworx Solutions een periodieke vergoeding verschuldigd. De hoogte van deze vergoeding wordt vermeld op de Website en/of in het schriftelijke aanbod van Numworx Solutions.
- 12.3. Bij afname van Numworx Standaard is de verschuldigde periodieke vergoeding afhankelijk van het aantal scholieren en/of studenten van Klant. Het aantal scholieren en/of studenten wordt door Numworx Solutions bepaald aan de hand van de statistieken zoals vermeld op www.scholenopdekaart.nl, tenzij Numworx Solutions redenen heeft om aan te nemen dat de betreffende statistieken niet kloppen. In een zodanig geval kan Numworx Solutions om aanvullend bewijs inzake het aantal scholieren en/of studenten van Klant verlangen. Bij verlenging van de Overeenkomst is Numworx Solutions telkens gerechtigd om de overeengekomen periodieke vergoeding bij te stellen op basis van het aantal scholieren en/of studenten.
- 12.4. Bij afname van Numworx Premium is de verschuldigde periodieke vergoeding afhankelijk van het aantal Accounts. In de Overeenkomst wordt de hoeveelheid afgenomen Accounts vastgelegd. Aan het einde van ieder contractjaar zal Numworx Solutions op basis van de aanwezige logbestanden controleren hoeveel Accounts er gedurende het betreffende contractjaar ten minste één maal hebben ingelogd. Indien er in het contractjaar meer Accounts zijn gebruikt dan onder de Overeenkomst is toegestaan, kan hiervoor een aanvullende vergoeding in rekening worden gebracht conform de gebruikelijke tarieven van Numworx Solutions. De logbestanden gelden als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.

- 12.5. Numworx Solutions zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om vooraf (per jaar) elektronisch te factureren. Als Klant bezwaar maakt tegen (de hoogte) van een factuur, schort dit de betalingsplicht niet op.
- 12.6. Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van 30 dagen, tenzij de factuur een andere betalingstermijn vermeldt of schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
- 12.7. Indien Klant ervoor kiest om de verschuldigde periodieke vergoeding te voldoen op basis van een automatische incasso, draagt Klant telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening. Indien géén afschrijving kan plaatsvinden, dient Klant de door Numworx Solutions gefactureerde bedragen vóór het einde van de betalingstermijn op een andere wijze te voldoen.
- 12.8. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, zal Numworx Solutions een betalingsherinnering sturen aan Klant met het verzoek om de factuur binnen 14 dagen alsnog te voldoen. Indien betaling wederom uitblijft, geldt dat:
- Klant van rechtswege in verzuim is, zonder dat hiervoor nog een nadere ingebrekestelling door Numworx Solutions nodig is;
 - Numworx Solutions gerechtigd is om de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade die Klant hierdoor lijdt; en
 - Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke rente voor handelstransacties, gehouden is tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, met inbegrip van de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.
- 12.9. Alle vorderingen van Numworx Solutions zijn direct opeisbaar indien Klant faillissement aanvraagt dan wel failliet wordt verklaard, Klant surseance van betaling aanvraagt dan wel surseance van betaling aan Klant wordt verleend, of de activiteiten van Klant worden beëindigd of het bedrijf van Klant wordt geliquideerd.
- 12.10. Alle door Numworx Solutions genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

Artikel 13 Klantdata en exit

- 13.1. Alle Klantdata blijft eigendom van Klant en/of Eindgebruikers. Numworx Solutions zal hierop géén eigendomsaanspraken doen en zal de Klantdata slechts gebruiken voor zover dat nodig is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2. Na het einde van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging, zal Numworx Solutions alle Klantdata en Accounts in principe binnen 3 maanden op zodanige wijze verwerken dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn ("render inaccessible").
- 13.3. Klant en/of Eindgebruikers zijn er zelf voor verantwoordelijk om de relevante Klantdata tijdig te exporteren vanuit de Numworx Online Onderwijsomgeving teneinde verlies daarvan te voorkomen. Numworx Solutions is niet verplicht om medewerking te verlenen bij de migratie naar een andere ICT-dienstverlener. Indien Numworx Solutions aanvullende werkzaamheden verricht in dit kader, komen de kosten voor rekening van Klant.

Artikel 14 Privacy en beveiliging

- 14.1. Omdat Numworx Solutions bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Klant, zullen partijen in een afzonderlijk document nadere afspraken maken over de verwerking van persoonsgegevens.
- 14.2. Klant garandeert dat iedere verstrekking van (persoons)gegevens aan Numworx Solutions rechtmatig is, dat voor de door Numworx Solutions te verrichten verwerkingen een wettelijke grondslag bestaat en dat de verwerking van persoonsgegevens conform de Overeenkomst niet in strijd is met enige toepasselijke privacywet- en regelgeving.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 15.1. De aansprakelijkheid van Numworx Solutions voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot het bedrag, exclusief btw, dat Klant op grond van de Overeenkomst verschuldigd is over een periode van 6 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade tot maximaal EUR 10.000,- (ongeacht het aantal gebeurtenissen en het aantal overeenkomsten gesloten tussen Klant en Numworx Solutions).
- 15.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 15.1, is Numworx Solutions uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor eventuele gedeelde winst, gemiste besparingen, verlies van data en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. Numworx Solutions is daarnaast niet aansprakelijk voor eventuele fouten van Eindgebruikers bij het gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving.
- 15.3. Eventuele uit deze gebruiksvoorwaarden voortvloeiende resultaatsverplichtingen of garanties zijn uitdrukkelijk niet van toepassing indien Klant gebruik maakt van Numworx Free. Numworx Free wordt door Numworx Solutions op basis van "best effort" aan Klant en/of Eindgebruikers ter beschikking gesteld.
- 15.4. Enige in de Overeenkomst opgenomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van (1) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Numworx Solutions, of (2) dood of lichamelijk letsel.
- 15.5. Om aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding, dient Klant eventuele schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand na ontdekking, schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij Numworx Solutions te melden.

Artikel 16 Overmacht

- 16.1. Numworx Solutions kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Numworx Solutions kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- 16.2. Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van

malware of andere kwaadaardige software, ziekte of uitval van personeel, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.

- 16.3. Indien een overmachtssituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat.

Artikel 17 Geheimhouding

- 17.1. Beide Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 17.2. De ontvangende partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen Vertrouwelijke Informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 17.3. Partijen leggen de in artikel 17.1 en 17.2 beschreven verplichtingen ook schriftelijk op aan werknemers en eventueel aan ingeschakelde derden aan wie de Vertrouwelijke Informatie wordt verstrekt.

Artikel 18 Intellectuele Eigendomsrechten

- 18.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Numworx Online Onderwijsomgeving en andere door Numworx Solutions onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde Materialen berusten bij Numworx Solutions of diens licentiegevers.
- 18.2. Het is Klant niet toegestaan om enige aanduiding omtrent auteursrechten, merkrechten, handelsnamen of andere Intellectuele Eigendomsrechten uit de Numworx Online Onderwijsomgeving of andere door Numworx Solutions ter beschikking gestelde Materialen te verwijderen, of om deze te wijzigen of onleesbaar te maken.
- 18.3. Klant heeft géén recht op toegang tot (een kopie) van de broncode van de Numworx Online Onderwijsomgeving. Het is daarnaast verboden om de broncode te achterhalen door middel van decompilatie, reverse-engineering of anderszins, behoudens voor zover bij dwingend recht is toegestaan.
- 18.4. Numworx Solutions heeft het recht om technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Numworx Online Onderwijsomgeving en/of andere ter beschikking gestelde Materialen. Als dit het geval is, is het Klant verboden om deze maatregelen te verwijderen dan wel te (laten) omzeilen.
- 18.5. Numworx Solutions mag de naam en eventueel het (beeld)merk van Afnemer gebruiken bij de promotie van de Numworx Online Onderwijsomgeving, bijvoorbeeld door vermelding van de naam en eventueel het (beeld)merk op de Website.

Artikel 19 Duur en einde van de Overeenkomst

- 19.1. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van twaalf maanden. Aan het einde van deze looptijd wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met de initiële duur van de Overeenkomst, tenzij deze door één van de partijen tegen het einde van de looptijd wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 dag. Het tussentijds opzeggen van de Overeenkomst is niet mogelijk.
- 19.2. Numworx Solutions kan de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist, indien Klant in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst, Klant faillissement aanvraagt dan wel failliet wordt verklaard, Klant surseance van betaling aanvraagt dan wel surseance van betaling aan Klant wordt verleend, of de activiteiten van Klant worden beëindigd of het bedrijf van Klant wordt geliquideerd.
- 19.3. In geval van beëindiging van de Overeenkomst worden alle vorderingen van Numworx Solutions op Klant onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaat géén verplichting tot ongedaanmaking. Klant mag uitsluitend het deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Numworx Solutions is uitgevoerd.

Artikel 20 Prijswijzigingen

- 20.1. Numworx Solutions mag de overeengekomen prijzen op ieder moment verhogen vanwege verhoogde tarieven van toeleveranciers van Numworx Solutions die naar rato aan Klant worden doorberekend. Numworx Solutions mag de overeengekomen prijzen daarnaast eens per jaar verhogen met maximaal 5 procent.
- 20.2. In de gevallen zoals beschreven in artikel 20.1 heeft Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen. Voor andere prijswijzigingen geldt de procedure zoals beschreven in artikel 20.

Artikel 21 Wijziging van de gebruiksvoorwaarden

- 21.1. Numworx Solutions heeft het recht om deze gebruiksvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Numworx Solutions zal de wijziging of aanvulling ten minste 30 dagen vóór inwerkingtreding per e-mail aankondigen bij Klant.
- 21.2. Als Klant de wijzigingen of aanvullingen niet wenst te accepteren, kan Klant binnen 14 dagen na bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken, waarna Numworx Solutions de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Als Numworx Solutions besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Klant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 21.3. De in artikel 21.1 en 21.2 beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege nieuwe of veranderde wetgeving. Dergelijke wijzigingen mogen zonder voorafgaande aankondiging door Numworx Solutions worden doorgevoerd, zonder dat Klant de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 22 Overige bepalingen

- 22.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen partijen die verband houden met of voortvloeien uit de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waar Numworx Solutions gevestigd is.
- 22.2. Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig of anderszins ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de hele Overeenkomst aan. Numworx Solutions zal in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 22.3. Numworx Solutions heeft het recht om zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een moeder-, zuster, of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij in het geval van fusie of overname.
- 22.4. Tenzij dwingend recht anders bepaalt, verjaren rechtsvorderingen van Klant uit hoofde van de Overeenkomst na het verstrijken van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Dit artikel laat de reguliere verjaringstermijn van vorderingen van Numworx Solutions onverlet.

Bijlage A SLA Numworx Premium

Artikel 1 Aanvullende definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze bijlage, hebben zowel in enkelvoud als in meervoud de betekenis zoals in dit artikel wordt vermeld. Overige met hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis zoals vermeld in het algemeen deel van deze gebruiksvoorwaarden.

- 1.1. **Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde beschikbaarheid van de Numworx Online Onderwijsomgeving, zoals vastgesteld conform artikel 5.
- 1.2. **Fout:** het aantoonbaar en substantieel niet voldoen van de Numworx Online Onderwijsomgeving aan de tussen partijen overeengekomen functionele en technische specificaties, een en ander zoals nader uitgewerkt in de Overeenkomst en/of de documentatie bij de Numworx Online Onderwijsomgeving.
- 1.3. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het moment waarop Klant een melding van een Fout bij Numworx Solutions indient conform artikel 3, en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, of waarop een Workaround voor de Fout is voorgesteld.
- 1.4. **Kantooruren:** de tijd van 9:00 tot 17:00 (Nederlandse tijd) op Werkdagen.
- 1.5. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het moment waarop Klant een melding van een Fout bij Numworx Solutions heeft gedaan conform artikel 3, en (ii) het moment waarop Numworx Solutions de ontvangst van de melding aan Klant heeft bevestigd.
- 1.6. **Responsetijd:** de tijd tussen een verzoek aan de server achter de Numworx Online Onderwijsomgeving en het (in de browser) laden van HTML-broncode die de server voor dat verzoek produceert. Als er in de HTML-broncode wordt gerefereerd aan “losse” componenten (bijvoorbeeld niet op de server opgeslagen afbeeldingen), dan telt het laden daarvan niet mee bij de berekening van de responstijd.
- 1.7. **Werkdagen:** de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende Nederlandse feestdagen of andere dagen waarvan Numworx Solutions vooraf heeft aangekondigd gesloten te zijn.
- 1.8. **Workaround:** iedere handeling of (al dan niet tijdelijke) aanpassing aan de Numworx Online Onderwijsomgeving waardoor de impact van een Fout substantieel wordt gereduceerd.

Artikel 2 Helpdesk

- 2.1. Numworx Solutions zal middels een helpdesk ondersteuning bieden met betrekking tot (1) het beheer en gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving, en (2) technische en praktische vragen over het gebruik daarvan. Deze helpdeskondersteuning strekt uitdrukkelijk niet tot het uitvoeren van technische werkzaamheden, zoals het verrichten van integratiewerkzaamheden. Voor het uitvoeren van dergelijke werkzaamheden kan Numworx Solutions aanvullende kosten bij Klant in rekening brengen.

- 2.2. Enkel docenten en de in artikel 3.2 van deze bijlage bedoelde technische contactpersoon van Klant (hierna: "Aanspreekpunten") mogen contact opnemen met de helpdesk van Numworx Solutions. Indien scholieren of studenten problemen ondervinden bij – of vragen hebben over – het gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving, dienen zij zich te melden bij een Aanspreekpunt. Mocht het Aanspreekpunt het probleem niet kunnen oplossen – of de vraag niet kunnen beantwoorden – dan kan het Aanspreekpunt contact opnemen met de helpdesk van Numworx Solutions.
- 2.3. Voordat een Aanspreekpunt contact opneemt met de helpdesk, dient eerst de documentatie behorende bij de Numworx Online Onderwijsomgeving te worden geraadpleegd. Alleen indien de documentatie niet in een antwoord op de vraag voorziet, mag het Aanspreekpunt contact opnemen met de helpdesk. Numworx Solutions kan het Aanspreekpunt terugverwijzen naar de documentatie indien blijkt dat hij hier niet vooraf kennis van heeft genomen en direct contact heeft gezocht met de helpdesk.
- 2.4. Numworx Solutions kan een maximum stellen aan de hoeveelheid helpdesksupport (in uren per maand) dat bij het abonnement van Klant is inbegrepen. Als dit het geval is, wordt dit vermeld in het online aanbod en/of de offerte van Klant. Indien Klant vaker een beroep doet op de helpdesk dan onder het abonnement is toegestaan, kan Numworx Solutions hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Numworx Solutions.
- 2.5. De helpdesk van Numworx Solutions is gedurende Kantoortijden telefonisch bereikbaar en 24 uur per dag, 7 dagen per week per e-mail. De actuele contactgegevens van de helpdesk zijn beschikbaar via de Website.
- 2.6. Numworx Solutions streeft ernaar om telefonisch aan de helpdesk gestelde vragen direct te beantwoorden en om per mail ingediende vragen binnen 2 Werkdagen te beantwoorden, maar de tijd die hiervoor nodig is, is mede afhankelijk van de aard en inhoud van het verzoek.
- 2.7. Indien bij de helpdesk een Fout of probleem wordt gemeld die/dat het gevolg is van onoordeelkundig gebruik, dan wel gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving in strijd met de bijbehorende documentatie, kan Numworx Solutions kosten in rekening brengen voor het oplossen van de Fout of het probleem.

Artikel 3 Incidentmanagement

- 3.1. Indien Klant een Fout constateert bij het gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving, kan Klant hiervan melding maken via de op de Website of anderszins schriftelijk door Numworx Solutions aangegeven kanalen. Als de Fout op een andere wijze of via een ander kanaal wordt gemeld, kan Numworx Solutions een correcte en tijdige afhandeling daarvan niet garanderen.
- 3.2. Een Fout kan alleen bij Numworx Solutions worden gemeld door in overleg tussen partijen aangewezen technische contactpersonen. Bij het melden van een Fout, dient Klant aan Numworx Solutions in ieder geval de volgende gegevens door te geven:
 - a. de bedrijfsnaam en het klantnummer;
 - b. de naam van de contactpersoon door wie de Fout wordt afgehandeld;
 - c. actuele contactgegevens van de betreffende persoon;
 - d. een volledige en duidelijke omschrijving van de Fout;

- e. een beschrijving van de reeds genomen maatregelen.
- 3.3. Nadat Klant een Fout heeft gemeld, zal Numworx Solutions de melding zo spoedig mogelijk verwerken en indelen in één van de onderstaande categorieën. Afhankelijk van de toegekende prioriteit, streeft Numworx Solutions ernaar om Fouten zoveel mogelijk op te lossen binnen de hieronder vermelde Reactie- en Hersteltijden.

Tabel 1: Incidentmanagement			
Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Hersteltijd
1 (Hoog)	Klant kan in het geheel geen gebruik maken van essentiële functionaliteiten van de Numworx Online Onderwijsomgeving. <i>Voorbeeld:</i> de Numworx Online Onderwijsomgeving is offline of het is niet mogelijk om op de Numworx Online Onderwijsomgeving in te loggen.	4 uur	8 uur
2 (Gemiddeld)	Klant kan gebruik maken van de Numworx Online Onderwijsomgeving, maar bepaalde functionaliteiten kunnen niet worden gebruikt. <i>Voorbeeld:</i> het is niet mogelijk om via de Numworx Online Onderwijsomgeving nieuwe lesmaterialen toe te voegen, maar het is wel mogelijk om bestaande lesmaterialen te gebruiken.	8 uur	16 uur
3 (Laag)	Klant ondervindt niet direct problemen bij het gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving, maar er zijn wel problemen met betrekking tot bepaalde aspecten van de Numworx Online Onderwijsomgeving. <i>Voorbeeld:</i> er is sprake van een weergavefout die verder geen (ernstige) belemmering veroorzaakt bij het gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving.	16 uur	40 uur

- 3.4. Bij de vermelde Reactie- en Hersteltijden wordt telkens uitgegaan van Kantooruren. Indien een Fout buiten Kantooruren wordt gemeld, loopt de Reactietijd vanaf de eerstvolgende Werkdag.
- 3.5. Fouten die naar het oordeel van Klant prioriteit 1 (Hoog) hebben, dienen in alle gevallen telefonisch te worden gemeld op het via de Website of anderszins schriftelijk door Numworx Solutions aangegeven telefoonnummer.
- 3.6. Numworx Solutions streeft ernaar om de contactpersoon van Klant binnen de Reactietijd per e-mail dan wel telefonisch te informeren over (i) de ontvangst van de melding van de Fout, en (ii) het prioriteitsniveau dat aan de betreffende Fout is toegekend.
- 3.7. Na het herstel van de Fout zal Numworx Solutions de Klant zo spoedig mogelijk per e-mail dan wel telefonisch informeren over (i) de (vermeende) oorzaak van de Fout, en (ii) de wijze waarop de Fout door Numworx Solutions is opgelost.
- 3.8. Klant zal Numworx Solutions alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om de Fout (tijdig) te verhelpen. In ieder geval zal Klant aan Numworx Solutions alle gegevens en informatie

verstrekken waarvan Numworx Solutions aangeeft dat deze benodigd is, of waarvan Klant moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de oplossing van de Fout.

- 3.9. Indien Klant de ondersteuning zoals beschreven in artikel 3.8 niet of niet-tijdig biedt, loopt de Hersteltijd pas vanaf het moment waarop de Wederpartij de benodigde ondersteuning heeft geboden.

Artikel 4 Nieuwe functionaliteiten

- 4.1. Indien Klant specifieke wensen heeft met betrekking tot de functionaliteiten van de Numworx Online Onderwijsomgeving, kan Klant daar te allen tijde melding van maken via de helpdesk van Numworx Solutions. Numworx Solutions zal het verzoek vervolgens beoordelen en kan deze (naar eigen inzicht) vervolgens aan de roadmap toevoegen.
- 4.2. Hoewel Numworx Solutions ernaar streeft om redelijke verzoeken van Klant in te willigen, kan Numworx Solutions niet in alle gevallen gehoor geven aan de ingediende verzoeken. Numworx Solutions kan bijvoorbeeld een verzoek tot ontwikkeling en implementatie van nieuwe functionaliteiten weigeren indien dit naar zijn oordeel een juiste werking van de Numworx Online Onderwijsomgeving kan belemmeren, dan wel indien de ontwikkeling en implementatie technisch niet haalbaar of niet wenselijk is.

Artikel 5 Beschikbaarheid

- 5.1. Numworx Solutions streeft ernaar om de Numworx Online Onderwijsomgeving zoveel mogelijk beschikbaar te houden en om een beschikbaarheidspercentage van 99,5 procent per kalenderjaar te realiseren.
- 5.2. De Numworx Online Onderwijsomgeving wordt als beschikbaar aangemerkt als deze door Eindgebruikers kan worden benaderd en gebruikt. Niet inbegrepen zijn (i) gepland onderhoud, (ii) storingen met betrekking tot verbindingen of koppelingen met systemen van derden, (iii) storingen met betrekking tot de systemen of het netwerk van Klant en/of de Eindgebruikers, (iii) storingen ontstaan als gevolg van overmacht.

Artikel 6 Responsetijden

- 6.1. Numworx Solutions streeft ernaar om de Diensten op een zodanige manier in te richten dat Eindgebruikers bij het gebruik van de Numworx Online Onderwijsomgeving een redelijke Responsetijd ervaren. De Responsetijd is echter mede-afhankelijk van externe factoren waarop Numworx Solutions geen invloed uit kan oefenen, zoals de snelheid van de gebruikte internetverbinding en de door Eindgebruikers gebruikte hardware.
- 6.2. Numworx Solutions spant zich in om voor de verschillende onderdelen van de Numworx Online Onderwijsomgeving de volgende Responsetijden te realiseren.

Tabel 2: Responsetijden	
Omschrijving	Reactietijd
Numworx Author	3 seconde
Numworx Player	1,5 seconde
Numworx Exam	2 seconde

Artikel 7 Onderhoud

- 7.1. Numworx Solutions zal regelmatig updates en upgrades voor de Numworx Online Onderwijsomgeving uitbrengen om fouten op te lossen, nieuwe functionaliteiten toe te voegen, bestaande functionaliteiten aan te passen of de prestaties van de Numworx Online Onderwijsomgeving te verbeteren.
- 7.2. Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Numworx Online Onderwijsomgeving tijdelijk niet of slechts beperkt bereikbaar is. Om overlast voor Klant en Eindgebruikers te beperken, wordt het onderhoud zoveel mogelijk uitgevoerd tussen 01:00 uur 's nachts en 08:00 uur 's ochtends.
- 7.3. Geplande onderhoudswerkzaamheden worden door Numworx Solutions ten minste 5 Werkdagen van tevoren per e-mail bij Klant aangekondigd. Indien geplande onderhoudswerkzaamheden tussen 08:00 uur 's ochtends en 01:00 uur 's nachts worden uitgevoerd, wordt dit ten minste 10 Werkdagen van tevoren per e-mail bij Klant aangekondigd. In de aankondiging vermeldt Numworx Solutions waarom het onderhoud plaatsvindt en wanneer en hoelang het onderhoud zal duren.
- 7.4. In spoedgevallen (bijvoorbeeld in het geval van een kritieke beveiligingsfout) is direct ingrijpen vereist. Dergelijk spoedonderhoud kan op ieder moment worden uitgevoerd en kan geleid tot de aard van het onderhoud niet vooraf bij Klant worden aangekondigd. Wel wordt klant van spoedonderhoud achteraf alsnog zo spoedig mogelijk door Numworx Solutions per e-mail geïnformeerd.

Artikel 8 Back-up Premium

- 8.1. In afwijking van het bepaalde in artikel 9 van het algemene deel van deze gebruiksvoorwaarden, kan Numworx Solutions (indien nodig) maximaal twee keer per jaar kosteloos een reservekopie (back-up) van Klantdata leveren, ook als het verloren gaan van de Klantdata het gevolg is van onjuist gebruik aan de zijde van Klant. Numworx Solutions kan niet garanderen dat het in alle gevallen mogelijk is om alle Klantdata volledig te herstellen. Dit is mede-afhankelijk van de door de Klant gemaakte fouten.
- 8.2. Numworx Solutions kan maximaal een back-up terugzetten van 30 dagen geleden. Indien een back-up wordt teruggezet, zal alle Klantdata die na het maken van de back-up is opgeslagen verloren gaan.