

# Algemene Voorwaarden

## Onventis

Onventis levert software en clouddiensten (ook wel Software as a Service) die u grip en zicht geven op uw bedrijfsprocessen. U moet hierbij denken aan ondersteuning van administratieve, commerciële of backoffice processen. Wij leveren zowel standaardoplossingen als oplossingen op maat gemaakt voor uw organisatie.

Als u diensten van ons afneemt dan gelden onze Algemene Voorwaarden.

Ten behoeve van de leesbaarheid zijn de Algemene Voorwaarden opgedeeld in "Algemeen", "De Clouddienst: Standaard en Maatwerk" en "Premiumdiensten". Het eerste deel is op al onze diensten van toepassing voor zover er niet in het bijzondere deel wordt afgeweken.

Versie: 3.8

Datum: 29 oktober 2020

# Algemeen

## Article 1. Definities

1. Onventis: opdrachtnemer, Onventis B.V. gevestigd te Rijswijk aan de Verrijn Stuartlaan 25, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 24172107.
2. Account: persoonlijk account van de Eindgebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst.
3. Administratoraccount: één (1) account aangemaakt door Onventis voor Opdrachtgever of aangemaakt door Opdrachtgever in geval van de Standaard Clouddienst. Het account fungeert als "administrator account".
4. Adviesdienst: consultancy zoals geleverd door Onventis of een van haar Partners, met name, maar niet uitsluitend, ten behoeve van de implementatie van Clouddienst in de organisatie van de Opdrachtgever, zogenaamde "on boarding service".
5. Application store: de online shop van Onventis, via welke zij en haar Partners de Clouddienst en Applications aanbieden tegen een vergoeding, online toegankelijk via (onder andere) de Website.
6. Application(s): uitbreidingen of functionaliteit(en) ten behoeve van de Clouddienst welke als aparte plug-in worden verkocht via de Application store.
7. Bijlage(n): alle aanhangsels bij deze Algemene Voorwaarden.
8. Bijzondere Persoonsgegevens: Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, gegevens met betrekking tot iemands seksuele gedrag of seksuele geaardheid of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen als nader omschreven in de artikelen 9, 10 en 87 Algemene Verordening Gegevensbescherming.
9. Burgerservicenummer: als nader omschreven in artikel 46 Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.
10. Clouddienst(en): SaaS-dienst zoals online geleverd door Onventis vanaf het Platform bestaande uit het Platform uitgebreid met Applications en/of aanvullende (Maatwerk) functionaliteit.
11. Data: alle gegevens van Opdrachtgever die door Onventis worden verwerkt in het kader van de Dienst, waaronder begrepen maar uitdrukkelijk niet beperkt tot Persoonsgegevens.
12. Dienst(en): de dienst(-en) zoals geleverd door Onventis aan Opdrachtgever en gespecificeerd in de Overeenkomst zoals maar niet beperkt tot de Clouddienst en/of de Adviesdienst en/of de Premiumdienst.
13. Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Dienst.
14. Encryptiesleutel: de door Onventis bij de installatie van de Clouddienst gegenereerde toegangscode ten behoeve van de versleuteling van Data, waarmee de te verzenden en/of opgeslagen Data met behulp van de Clouddienst versleuteld kunnen worden, met als doel de Data te beveiligen.
15. Intellectuele Rechten: alle intellectuele eigendomsrechten en hiermee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en rechten op knowhow.
16. Maatwerk: op maat gemaakt door Onventis of een door haar ingeschakelde Partner of andere derde ten behoeve van de Opdrachtgever waarbij het maatwerk kan bestaan uit de ontwikkeling van nieuwe software en/of een Opdrachtgever specifieke implementatie van standaardonderdelen zodat deze standaardonderdelen passen in de infrastructuur van de Opdrachtgever.
17. Materialen: materialen zoals, maar niet beperkt tot, software, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, informatie en andere gegevens waar al dan niet Intellectuele Rechten op rusten.
18. Offerte: het Schriftelijke of per elektronische post verzonden aanbod van Onventis of een partner van Onventis voor de levering van de Dienst.
19. Opdrachtgever: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf waarmee Onventis de Overeenkomst sluit.
20. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Onventis en Opdrachtgever op grond waarvan Onventis de Dienst zal uitvoeren/leveren.

21. Partij(en): Opdrachtgever en Onventis.
22. Partner: een derde en leverancier van Applications en ander aanvullingen op haar Dienst, waarmee Onventis een partnerovereenkomst heeft.
23. Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de Betrokkene'), als omschreven in artikel 4 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming, welke door Onventis wordt verwerkt in het kader van uitvoering van de Overeenkomst. De typen Persoonsgegevens welke door Onventis kunnen worden verwerkt in het kader van de Overeenkomst worden benoemd in de Tabel Persoonsgegevens behorend bij Bijlage 1: Verwerkersovereenkomst bij deze Algemene Voorwaarden.
24. Platform: het online platform dat Onventis aan Opdrachtgever beschikbaar stelt voor gebruik onder de Overeenkomst, door middel waarvan Opdrachtgever gebruik kan maken van de Clouddienst, het Administratoraccount, het Account, de Application store en de Website en waarop middels de Dienst verwerkte Data kunnen worden opgeslagen.
25. Premiumdienst(en): Diensten welke als zodanig worden benoemd op de Website. Het zijn uitbreidingen ten behoeve van en enkel af te nemen in combinatie met de Clouddienst.
26. Resultaten/Resultaat: output van de Dienst welke het resultaat is van de input van Opdrachtgever (waaronder hier mede begrepen Eindgebruiker) zoals maar niet uitsluitend screenshots van de Dienst, uitdraaien, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en overige resultaten van Diensten.
27. Schriftelijk: op papier.
28. Standaard: door Opdrachtgever zelf samengesteld en geïmplementeerd met gebruik van bestaande elementen (het basispakket en bepaalde Applications) zoals aangeboden aan Opdrachtgever via de Application store.
29. Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst tussen Onventis en Opdrachtgever waarin schriftelijke afspraken zijn neergelegd over de verwerking van Persoonsgegevens, in het kader van de Dienst welke is toegevoegd aan deze Algemene Voorwaarden in Bijlage 1.
30. Website: de website(s) van Onventis zoals onder andere te vinden via de domeinnaam Onventis.com, Onventis.nl en Onventis.net en waarvan de Application store onderdeel uitmaakt.
31. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag vanaf 09:00 uur tot 17:00 uur (CET: UTC+01:00) met uitsluiting van de officiële Nederlandse feestdagen (2de pinksterdag, 2de paasdag, 1e en 2de kerstdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en nieuwjaarsdag).

## Article 2. Toepasselijkheid en interpretatie

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst, de Diensten en alle aanbiedingen van Onventis.
2. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst en/of Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, de Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de Overeenkomst voor zover Partijen dit Schriftelijk overeengekomen.
4. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. Onventis zal de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
5. De administratie van Onventis is leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.
6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
  - I. Aanvullende Schriftelijke en ondertekende afspraken;
  - II. Offerte;
  - III. Verwerkersovereenkomst (Bijlage 1)
  - IV. Service Level Agreement;
  - V. Algemene Voorwaarden.
7. De koppen boven de artikelen zijn slechts een aanwijzing ten behoeve van de leesbaarheid van deze overeenkomst. Zij beperken de inhoud van de artikelen geenszins.

### Article 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst ten behoeve van de Standaard Clouddienst, de Maatwerk Clouddienst en/of de Premiumdienst komt tot stand door ondertekening van de Offerte door Opdrachtgever dan wel, indien Onventis dit mogelijk maakt, door middel van het volledig doorlopen van het onlinebestelproces als beschreven in artikel 17 op de Website en het bevestigen van de bestelling.
2. De Adviesdienst kan onderdeel uitmaken van een Overeenkomst welke tot stand komt zoals beschreven in lid 1.

### Article 4. Duur en einde van de Overeenkomst

1. In de Overeenkomst wordt de duur van de Overeenkomst vastgesteld. De Overeenkomst kan per mail, desgewenst met ontvangstbevestiging, en, indien daar aangegeven, via het Administratoraccount worden opgezegd met een opzegtermijn van drie kalendermaanden tegen het einde van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst niet of niet regelmatig wordt opgezegd, dan wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode.
2. Onventis is gerechtigd de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel op te zeggen (zulks ter keuze van Onventis) zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Onventis op vergoeding van schade, gederfde winst en interest indien:
  - a. Opdrachtgever failliet is verklaard;
  - b. Opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
  - c. Opdrachtgever is opgehouden te bestaan.
3. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt anders dan vanwege de in lid 2 opgesomde gebeurtenissen, dan is Onventis gerechtigd haar verplichtingen uit de Overeenkomst dan wel de Overeenkomst in zijn geheel direct op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Onventis op schade, gederfde winst en interest. Onventis is in dit geval echter pas gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen

nadat zij Opdrachtgever een ingebrekestelling heeft gestuurd en Opdrachtgever niet binnen het gestelde redelijke termijn alsnog haar verplichting(en) uit de Overeenkomst is nagekomen.

4. Ten overvloede, als Onventis besluit gebruik te maken van haar rechten beschreven in lid 2 en 3 van dit artikel dan geeft dit Opdrachtgever nimmer het recht op schadevergoeding mocht er schade ontstaan door de opschorting of opzegging.
5. Na het einde van de Overeenkomst blijven de volgende bepalingen in ieder geval van kracht:
  - a. Artikel 9 Aansprakelijkheidsbeperking;
  - b. Artikel 12 Geheimhouding;
  - c. Artikel 14 Geschilbeslechting.
6. Ontbinding van de Overeenkomst door Opdrachtgever geeft nimmer recht op restitutie van reeds betaalde vergoedingen en/of creditering van reeds gefactureerde vergoedingen.

### Article 5. Levering

1. Onventis zal na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen de Dienst zo spoedig mogelijk te leveren voor zover niet anders overeengekomen. De levering kan (deels) geautomatiseerd zijn.
2. Levering staat vast indien één van de volgende situaties zich voordoet:
  - a. Opdrachtgever maakt gebruik van de Dienst;
  - b. Onventis deelt Opdrachtgever mede dat de Dienst beschikbaar is;
  - c. Onventis bevestigt Schriftelijk of elektronisch dat de Dienst geleverd is.
3. Door Onventis opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft.
4. Onventis is pas in verzuim nadat Opdrachtgever haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, ook indien er een uiterste termijn is overeengekomen.
5. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan, geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragingsschade.
6. Opdrachtgever dient binnen 14 dagen na oplevering de Dienst of een fase van oplevering van een Maatwerk-Dienst te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de resultaten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt op

basis van overeengekomen functionele of technische specificaties, worden deze geacht te zijn goedgekeurd. De afkeuring moet gemotiveerd worden. De afkeuring en de motivatie daarvan dienen Schriftelijk of per elektronische post gericht aan Onventis te worden ingediend.

7. Indien Opdrachtgever een resultaat, zoals beschreven in het vorige lid, geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Onventis zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden voor afkeuring niet opgaat. Indien voorgenoemde door Onventis is voltooid, geldt het resultaat dan wel de (Maatwerk) Dienst tussen Partijen als geaccepteerd.
8. Indien Partijen een specifiek tijdstip en/of een specifieke datum overeenkomen voor de levering van de Adviesdienst dan kan deze afspraak enkel tot 5 Werkdagen voor aanvang van de afspraak geannuleerd en verschoven worden. Indien Opdrachtgever niet of te laat annuleert, dan worden de door Onventis of haar Partner gereserveerde uren voor de Adviesdienst in rekening gebracht.

## Article 6. Uitvoering van de Dienst

1. Onventis garandeert dat de Diensten naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Onventis het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
3. Opdrachtgever moet al datgene doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken.
4. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens en faciliteiten waarvan Onventis aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Onventis beschikbaar worden gesteld.
5. Indien Opdrachtgever moeilijkheden ondervindt bij de implementatie van de

Clouddienst, dan kan hij Onventis verzoeken om een Offerte voor de Adviesdienst.

6. Onventis en Partners zijn gerechtigd de afname van de Adviesdienst verplicht te stellen bij de afname van bepaalde Diensten. Dit wordt voor of tijdens het sluiten van de Overeenkomst aangegeven.

## Article 7. Ondersteuning en helpdesk

1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van Onventis niet begrepen het verlenen van ondersteuning bij de Dienst aan Opdrachtgever en/of Eindgebruikers. Indien Opdrachtgever en/of Eindgebruikers toch om ondersteuning vragen, dan kan Onventis ondersteuning leveren tegen het gebruikelijke uurtarief. Onventis kan van Opdrachtgever verlangen dat hiertoe een separate overeenkomst wordt gesloten.
2. De helpdesk ten behoeve van de ondersteuning is via de website (via het ticketsysteem van Onventis; [support.Onventis.nl](https://support.onventis.nl)) bereikbaar. Het specifieke verzoek tot ondersteuning krijgt automatisch een ID (nummer) toegewezen. Alle communicatie in kader van het verzoek zal vervolgens met vermelding van de ID verlopen.
3. Onventis spant zich in om binnen drie Werkdagen op het verzoek om ondersteuning te reageren. Onventis zal middels haar reactie aan het verzoek om ondersteuning voldoen, het verzoek afwijzen of aangeven binnen welk termijn zij inhoudelijk zal reageren op het verzoek.

## Article 8. Meerwerk

1. Meerwerk zijn werkzaamheden of andere prestaties verricht door Onventis of in opdracht van haar, in het kader van de Dienst of de uitbreiding daarvan en welke niet onder de Overeenkomst vallen.
2. Indien er meerwerk is verricht op verzoek of met toestemming van Opdrachtgever dan wordt het meerwerk vergoed door Opdrachtgever volgens de gebruikelijke uurtarieven van Onventis.
3. Opdrachtgever mag een verzoek doen tot meerwerk. Onventis mag weigeren aan zo een verzoek te voldoen dan wel in onderhandeling treden.
4. Opdrachtgever aanvaardt dat meerwerk vertraging kan opleveren bij de oplevering van

- Diensten, ook indien er een tijdstip van oplevering is overeengekomen.
5. Indien zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, dan ontstaat hierdoor geen grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst voor Opdrachtgever.
  6. Voor zover voor de Dienst een vaste prijs is afgesproken, zal Onventis Opdrachtgever desgevraagd Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van meerwerk.

## Article 9. Aansprakelijkheidsbeperking

1. De aansprakelijkheid van Onventis voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
2. Voor zover de aansprakelijkheid van Onventis, zoals bedoeld in het vorige lid, niet kan worden uitgesloten, zal deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt zijn tot de vergoeding van directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming, door Onventis, van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en/of Verwerkersovereenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Onventis, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, tot maximaal het bedrag van de door Opdrachtgever betaalde vergoedingen voor het gebruik en / of de aanschaf van de Clouddienst en de Adviesdienst, in het half jaar (zes kalendermaanden) voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
3. De totale aansprakelijkheid van Onventis voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
4. Aansprakelijkheid van Onventis voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van

- (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Buiten de in lid 1 tot en met lid 3 van dit artikel genoemde gevallen rust op Onventis geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in lid 1 tot en met lid 3 van dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Onventis.
  6. De aansprakelijkheid van Onventis wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en/of Verwerkersovereenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Onventis onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Onventis ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Onventis in staat is adequaat te reageren.
  7. Onventis is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Hierover meer in artikel 10 (Overmacht).
  8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Onventis meldt.
  9. Opdrachtgever vrijwaart Onventis voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Onventis geleverde zaken, Materialen of Resultaten. Opdrachtgever zal Onventis tevens vrijwaren voor het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden.
  10. Partijen komen overeen dat artikel 6:271 van het Burgerlijk Wetboek en de uitwerking van het daar bepaalde in de volgende artikelen, zijn uitgesloten.

## Article 10. Overmacht (storingen)

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen

overeengekomen resultaatsverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:

- a. overmacht van toeleveranciers van Onventis;
  - b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Onventis zijn voorgeschreven;
  - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Onventis is voorgeschreven;
  - d. overheidsmaatregelen;
  - e. elektriciteitsstoring;
  - f. storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
  - g. DDoS- en/of dos-aanval;
  - h. oorlog; en
  - i. staking.
2. Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn voor zover dit voortkomt uit de overmacht situatie.

## Article 11. Vergoeding en betaling

1. Onventis is steeds gerechtigd, alvorens de Dienst zoals neergelegd in de Overeenkomst uit te voeren of daarmee door te gaan, te verlangen dat Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen.
2. De vergoeding voor de Dienst staat beschreven in de Overeenkomst.
3. Eenmalige vergoedingen worden gefactureerd direct nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.
4. De Adviesdienst wordt tegen het gebruikelijke uurtarief geleverd en vooraf (vastgestelde projectprijs) of achteraf (anders) in rekening gebracht. Het geldende uurtarief is op te vragen bij Onventis.
5. Bij duurovereenkomsten geldt dat vergoedingen per periode vooruit worden gefactureerd. Hier kan van worden afgeweken

in de Overeenkomst. Een voorbeeld: indien de Clouddienst wordt aangegaan voor de duur van twaalf kalendermaanden, dan worden de vergoeding voor de twaalf maanden vooraf gefactureerd.

6. Indien een of meerdere nieuwe Applications worden afgenomen gedurende een reeds in rekening gebrachte periode, dan stuurt Onventis een aparte factuur voor die Application(s) voor de resterende tijd van die periode. Als de Overeenkomst (stilzwijgend) verlengd wordt, dan worden de nieuwe Applications in het totaaloverzicht opgenomen en in rekening gebracht op de factuur voor de nieuwe periode.
7. Facturen worden elektronisch toegezonden.
8. Een factuur dient binnen veertien (14) kalenderdagen betaald te worden, gerekend vanaf de factuurdatum.
9. Alle bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
10. Alle bedragen zijn steeds in euro's of dollars zoals aangeven in de Overeenkomst. Opdrachtgever dient alle bedragen aan Onventis in euro's of dollars te voldoen op basis van de Overeenkomst.
11. Indien een vergoeding is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Onventis het recht de vergoeding hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
12. Periodieke vergoedingen kunnen elk jaar worden aangepast met inachtneming van de Consumenten Prijs Index of een andere tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf. Opdrachtgever komt bij deze aanpassing geen recht tot opzegging toe.
13. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van enige betaling of verschuldigde bedragen, uit welke hoofde dan ook.
14. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Onventis de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het als dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot volledige vergoeding van alle buitengerechtigde en

gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten van advocaten en externe deskundigen.

opzeggen zoals beschreven in lid 3 van dit artikel.

## Article 12. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen zullen alle Persoonsgegevens, die zij in het kader van de Dienst verwerken vertrouwelijk behandelen, tenzij er door de verstrekende Partij toestemming is gegeven om de Persoonsgegevens aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de Persoonsgegevens aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Dienst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de Persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Onventis is gerechtigd aan derden te tonen dat zij Diensten levert aan Opdrachtgever teneinde haar Dienst te promoten.

## Article 13. Wijziging Algemene Voorwaarden

1. Onventis behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving aan Opdrachtgever.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen deze datum.
4. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen vanwege een wetswijziging kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Bij voornoemde wijzigingen is Onventis niet verplicht om ze vooraf bekend te maken. Deze wijzigingen geven ook geen recht tot

## Article 14. Geschilbeslechting

1. De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, het gebruik van het Platform en het verrichten van Diensten worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten ook indien standaard downloads of diensten onder koop zouden vallen.
2. Indien zich binnen het kader van de Overeenkomst een geschil voordoet tussen Partijen, dan zullen Partijen dit geschil eerst zelf proberen op te lossen. Partijen kunnen hierbij (bijvoorbeeld) gebruik maken van mediation of het geschil voorleggen aan een onafhankelijke derde.
3. Indien Partijen er samen niet uitkomen en zij tenminste een redelijke inspanning hebben geleverd om een oplossing te vinden, kan een Partij of Partijen besluiten het geschil aan de bevoegde rechter van het arrondissement van rechtbank Den Haag, locatie Den Haag voor te leggen.



# De Clouddienst: Maatwerk en Standaard

## Article 15. Clouddienst

1. De precieze inhoud van de Clouddienst wordt beschreven in de Offerte (Maatwerk of Standaard Clouddienst) en/of inzichtelijk gemaakt in het bestelproces en later in het Administratoraccount (Standaard Clouddienst). Daar er wijzigingen kunnen plaatsvinden in het pakket Applications, wordt in het Administratoraccount een up-to-date overzicht van de Applications weergegeven.
2. De Clouddienst bestaat uit een basispakket en, desgewenst, één of meerdere door Opdrachtgever te selecteren Applications. Opdrachtgever kan gedurende de Overeenkomst het pakket Applications uitbreiden. De nieuw afgenomen Applications vallen onder de (bestaande) Overeenkomst.
3. Onventis kan de Clouddienst of bepaalde onderdelen daarvan (ook) als applicatie voor een mobile device, zoals maar niet uitsluitend een tablet of een mobiele telefoon, aanbieden.
4. De Maatwerk Clouddienst moet altijd in combinatie met de Adviesdienst worden afgenomen. Onventis of haar Partner zal het specifieke aantal uren opnemen in de Offerte.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het voor handen hebben van de juiste hardware en aanvullende software zodat Opdrachtgever en Eindgebruikers zo optimaal mogelijk gebruik kunnen maken van de Clouddienst. Indien Opdrachtgever niet weet welke hardware en software geschikt is, dan kan hij advies vragen aan Onventis.
6. Onventis kan een maximum stellen aan het aantal Eindgebruikers.
7. Onventis maakt gebruik van de hosting services van Microsoft ten behoeve van de Clouddienst. De servers van Microsoft die hierbij standaard gebruikt worden staan in Europa in twee verschillende datacenters, één in Ierland en één in Nederland. Zoals blijkt uit de algemene voorwaarden van Microsoft kan Microsoft, vanwege een noodzaak hiertoe, persoonsgegevens tijdelijk opslaan in andere datacenters. In de Microsoft Online Services

Terms (<https://www.microsoft.com/en-us/Licensing/product-licensing/products.aspx>) en het Microsoft trustcenter (<https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/default.aspx>) worden door Microsoft waarborgen en inzicht gegeven ten aanzien van de locatie van de Persoonsgegevens. In deze voorwaarden wordt geborgd dat de Persoonsgegevens in ruste binnen de EEG worden opgeslagen. Onventis heeft hier verder geen invloed op.

8. Indien Opdrachtgever dit wenst, dan kan een datacenter locatie buiten de Europese Gemeenschap gekozen worden. Dit moet schriftelijk overeengekomen worden in de Overeenkomst. Indien Opdrachtgever kiest voor een datacenter locatie buiten de Europese Gemeenschap, dan vervallen de bepalingen en voorwaarden zoals beschreven in de Verwerkersovereenkomst als bijlage 1.

## Article 16. Duur en einde Clouddienst

1. In afwijking van artikel 4 lid 1 (Duur en einde van de Overeenkomst) geldt voor de Standaard Clouddienst dat de duur van de Overeenkomst gelijk is aan de periode waarvoor een factuur is verzonden door Onventis aan Opdrachtgever.
2. In afwijking van artikel 4 lid 1 (Duur en einde van de Overeenkomst) kan de Overeenkomst ten behoeve van de Standaard Clouddienst tot een kalendermaand voor het einde van de duur van de Overeenkomst Schriftelijk of per mail met ontvangstbevestiging worden opgezegd indien de contractperiode is gebaseerd op verlenging per kwartaal. Indien de Overeenkomst niet of niet regelmatig wordt opgezegd, dan wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode.
3. Zowel Opdrachtgever als Onventis kunnen de Overeenkomst ten behoeve van de Clouddienst ook gedeeltelijk opzeggen indien Opdrachtgever een bepaalde Application niet langer wilt afnemen of indien Onventis een Application niet meer wil of kan leveren. Hierbij gelden de duur en opzegvoorwaarden van artikel 4 (Duur en einde van de Overeenkomst) en/of van het onderhavige artikel.

## Article 17. Bestelproces

### Clouddienst en Applications

1. Onventis kan een onlinebestelproces aanbieden ten behoeve van de Standaard Clouddienst en (aanvullende) Applications en de Adviesdienst. Het bestelproces verloopt via het Administratoraccount. Maatwerk kan niet besteld worden via het onlinebestelproces.
2. Dit ziet er als volgt uit:
  - a. Opdrachtgever vraagt een Administratoraccount aan via de Website waarbij Opdrachtgever tenminste een mailadres en wachtwoord opgeeft. Niet alle mailadressen zijn toegestaan, de integriteit en identiteit van de afzender moeten voldoende vaststaan;
  - b. bij het aanvragen van het Administratoraccount moet de Opdrachtgever akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden;
  - c. Onventis accepteert de aanvraag van de Opdrachtgever door een bevestigingsmail met link naar het Administratoraccount toe te sturen;
  - d. de Overeenkomst komt tot stand door de bevestigingsmail;
  - e. Opdrachtgever moet het Administratoraccount activeren door op de link te klikken in de bevestigingsmail van Onventis;
  - f. via het Administratoraccount kan de Opdrachtgever vervolgens zelf de (Standaard) Clouddienst inrichten. Opdrachtgever kiest eerst het aantal Eindgebruikers en daarna desgewenst een (aantal) Application(s) bovenop;
  - g. via het Administratoraccount kunnen ook aanvullende Applications besteld worden als de Opdrachtgever de Clouddienst afneemt;
  - h. Onventis kan een kosteloze proefperiode aanbieden;
  - i. er wordt een overzicht getoond van de bestelling en bijbehorende (periodieke) kosten. Door op akkoord te klikken voor de bestelling en in sommige gevallen ook voor de Algemene Voorwaarden en/of aanvullende voorwaarden, gaat Opdrachtgever definitief akkoord met de bestelling en wordt deze onderdeel van de Overeenkomst.

## Article 18. Toegang en Account

1. Onventis maakt een Administratoraccount aan voor Opdrachtgever. Met behulp van gebruikersnaam en bijbehorend wachtwoord kan door Opdrachtgever gebruik worden gemaakt van het Administratoraccount.
2. Vanaf het Administratoraccount kan Opdrachtgever (onder andere) Accounts aanmaken voor zijn Eindgebruikers.
3. Gebruik van het Administratoraccount en Account(s), en de daartoe behorende gebruikersna(a)men en wachtwoord(en), is enkel toegestaan voor de daaraan gekoppelde Opdrachtgever en/of Eindgebruiker. Opdrachtgever en de Eindgebruikers dienen deze gegevens aldus voor eigen gebruik te houden en mogen deze gegevens nooit en te nimmer ter beschikking stellen aan derden.
4. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat enkel Eindgebruikers toegang hebben tot de Dienst. Indien Opdrachtgever een Account aanmaakt voor een onbevoegde of inloggegevens verstrekt aan onbevoegden, dan zijn de gevolgen (zoals maar niet beperkt tot gebruikskosten) daarvan voor rekening van Opdrachtgever.
5. Iedere actie die middels de gebruikersnaam en wachtwoord van Opdrachtgever of Eindgebruiker plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. Hier wordt geen onderscheid in gemaakt ten behoeve van het Account of Administratoraccount.
6. In geval van een vermoeden van misbruik van een gebruikersnaam en/of wachtwoord, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Onventis te melden, ongeacht haar eigen verplichting om direct maatregelen te nemen tegen (verder) misbruik daarvan.
7. Opdrachtgever en Eindgebruikers krijgen via het Administratoraccount of Account toegang tot de Clouddienst.
8. Opdrachtgever en Eindgebruikers dienen alvorens gebruik te maken van de Dienst, in te stemmen met de gebruiksvoorwaarden welke gelden bij het gebruik van de Dienst. Onventis zal de Dienst zo inrichten dat er eerst om instemming wordt gevraagd.
9. Opdrachtgever en Eindgebruikers moeten de gebruiksvoorwaarden naleven. Indien Opdrachtgever en/of een of meerdere Eindgebruikers de gebruiksvoorwaarden niet naleven, dan zijn de consequenties daarvan voor risico van de Opdrachtgever. Onventis is gerechtigd Opdrachtgever (naast of in plaats

van de Eindgebruiker) aan te spreken op grond van het doen of nalaten van de Eindgebruiker(s). Onventis kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor incorrect gebruik of misbruik van een Dienst door Opdrachtgever en/of Eindgebruikers.

## Article 19. Applications

1. Middels het Administratoraccount heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Clouddienst uit te breiden met Applications.
2. Applications worden aangeboden via de Application store. De Applications in de Application store zijn door Onventis gecontroleerd en voldoen aan haar kwaliteitseisen. Deze Applications kunnen worden afgenomen als onderdeel van de Clouddienst en vallen dan ook onder de Overeenkomst.
3. Per Application wordt aangegeven of deze door Opdrachtgever zelf geïmplementeerd kan worden en of de Adviesdienst nodig is voor implementatie in de organisatie van Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever kan ook een bepaalde oplossing of aanvullende functionaliteit ontwikkelen door een Partner (vaak specifiek voor Opdrachtgever) afnemen van Onventis. Opdrachtgever moet dan altijd ook het Platform afnemen bij Onventis. Deze aanvullingen op het Platform zijn (nog) niet gecontroleerd door Onventis. Opdrachtgever dient daarmee rekening te houden bij het gebruik. Indien Opdrachtgever aanvullende afspraken wenst te maken over het gebruik dan dient hij dat aan te geven.

## Article 20. Gebruiksrechten

### Clouddienst

1. Onventis of haar toeleveranciers of Partners zijn rechthebbende van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Clouddienst en de Resultaten. Opdrachtgever verkrijgt enkel de gebruiksrechten die haar in dit artikel en/of bij Overeenkomst worden toegekend.
2. Onventis kan extra en/of andere voorwaarden stellen aan het gebruik van bepaalde Applications.
3. Opdrachtgever krijgt van Onventis een niet-overdraagbaar gebruiksrecht om van de Clouddienst gebruik te maken enkel en alleen zoals aangeboden via het Platform voor de

duur van de Overeenkomst, ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Clouddienst.

4. Opdrachtgever krijgt van Onventis een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Adviesdienst en de Resultaten.
5. Onventis beheert alle licenties ten behoeve van de Clouddienst, inclusief de licenties van derden ten behoeve van de Opdrachtgever voor zover gerelateerd aan de Clouddienst. Onventis vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden betreffende onjuiste of niet aan Onventis behorende licenties ten behoeve van de Clouddienst zoals ter beschikking gesteld door Onventis. Indien Materialen niet door Onventis maar door Opdrachtgever en/of Eindgebruiker en/of derde op het Platform zijn geplaatst, geldt de vrijwaring uiteraard niet.
6. Opdrachtgever heeft niet het recht iets over te nemen uit, te wijzigen of toe te voegen aan de Clouddienst. Opdrachtgever heeft dan ook geen recht op de broncode van de Clouddienst of om Clouddienst te exploiteren.
7. Reverse engineering van (enig onderdeel van) de Dienst is niet toegestaan.
8. Ook op (onderdelen van) de Resultaten (zoals maar niet uitsluitend op de opmaak) kunnen Intellectuele Rechten rusten. Onventis en/of haar toeleveranciers zijn rechthebbende van deze Intellectuele Rechten.
9. Opdrachtgever krijgt voor onbepaalde tijd het recht om de Resultaten te gebruiken voor zover nodig voor zijn werkzaamheden. Opdrachtgever krijgt niet het recht om de Resultaten of onderdelen (denk bijvoorbeeld aan de opmaak) daarvan te exploiteren.

## Article 21. Maatwerk

### Clouddienst

1. De Dienst kan bestaan uit de ontwikkeling van een Maatwerk Clouddienst.
2. In de Offerte wordt een beschrijving gegeven van de Maatwerk Clouddienst bestaande uit tenminste:
  - a. het doel van de Maatwerk Clouddienst;
  - b. de functionaliteiten van de Maatwerk Clouddienst;
  - c. het aantal Eindgebruikers dat tegelijk gebruik moeten kunnen maken van de Maatwerk Clouddienst;

- d. welke koppelingen er gemaakt moeten worden met clouddiensten van derden.
3. Daarnaast wordt in de Offerte de vergoeding gespecificeerd en een tijdsplanning met betrekking tot de ontwikkeling en tenminste een acceptatietest (zie hierover het volgende lid) opgenomen.
4. De maat Clouddienst wordt ter acceptatie aangeboden in een testomgeving van Onventis tenzij anders overeengekomen. De acceptatie verloopt als volgt indien niet anders Schriftelijk overeengekomen:
  - a. Opdrachtgever voert een acceptatietest uit. Deze kan bestaan uit het handmatig testen op de overeengekomen functionaliteiten en werking van de Maatwerk Clouddienst, een stresstest (hoeveel Eindgebruikers kan de Maatwerk software aan), en/of een geautomatiseerde test;
  - b. Indien de test(s) overlast kan (kunnen) veroorzaken voor de dagelijkse bedrijfsvoering van Opdrachtgever of op de dagelijkse bedrijfsvoering (en systemen) van Onventis, dan wordt vooraf overlegd en gezamenlijk een geschikt moment gekozen. Daarbij opgelopen vertraging komt niet voor rekening van Onventis;
  - c. Opdrachtgever levert de resultaten van haar test(s) digitaal aan Onventis;
  - d. Onventis past de Maatwerk Clouddienst aan indien de resultaten aantonen dat de Dienst niet overeenkomt met de beschrijving in de Offerte.
5. De Onventis implementeert de Maatwerk Clouddienst op het Platform.
6. Opdrachtgever richt haar acceptatie van de Maatwerk Clouddienst Schriftelijk of per elektronische post aan Onventis.
7. Hierbij geldt hetgeen gesteld is in artikel 5 (Levering). Opdrachtgever dient in ieder geval vóór ingebruikname de functionaliteit naar eigen inzicht voldoende getest en geaccepteerd te hebben. Bij ingebruikname van de Maatwerk Clouddienst wordt Opdrachtgever in ieder geval geacht de opgeleverde Maatwerk Clouddienst formeel geaccepteerd te hebben.

## Article 22. Resultaten

1. De kwaliteit van de Resultaten van de Clouddienst is afhankelijk van de juistheid van de door Opdrachtgever en/of Eindgebruiker ingevoerde gegevens.
2. Onventis heeft ter optimalisering van de Resultaten controlemechanismen ingebouwd en biedt (tegen een vergoeding) de Adviesdienst aan. De kwaliteit en juistheid van de Resultaten blijven wel altijd de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

## Article 23. Data

1. Opdrachtgever kan Onventis verzoeken om afgifte van de Data die hij heeft opgeslagen middels de Clouddienst. Zie hierover artikel 33 (Exit-regeling).
2. Onventis verwijdert alle Data van Opdrachtgever van haar systemen twee maanden na het einde van de Overeenkomst. Opdrachtgever heeft dus voldoende tijd om gebruik te maken van de in artikel 33 beschreven exit-regeling.

## Article 24. Koppeling met systeem derde

1. Een Opdrachtgever kan Onventis verzoeken een koppeling te maken met een systeem van een derde. Dit is altijd Maatwerk. De ontwikkeling van de koppeling wordt dan ook geregeld door artikel 21 (Maatwerk Clouddienst). Onventis mag het maken van een koppeling weigeren.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste licentie (het benodigde gebruiksrecht), documentatie en broncode om de koppeling te maken.
3. Het maken van een koppeling geeft de derde nimmer enig gebruiksrecht of recht op documentatie of broncode dat verder gaat dan nodig is voor de koppeling.
4. Eventuele resultaats- en inspanningsverplichtingen welke rusten op Onventis gelden niet voor de koppeling en ook niet voor de systemen en/of clouddiensten van derden.
5. Opdrachtgever dient de derde te verplichten geen schade toe te brengen aan de Clouddienst (waaronder mede begrepen het Platform). Indien er toch schade wordt toegebracht, dan dient deze vergoed te worden door Opdrachtgever.

6. De koppeling kan de (technische en functionele) werking van de Clouddienst beïnvloeden. Uiteraard spant Onventis zich in om Opdrachtgever hier bij voorbaat voor te waarschuwen. Eventuele beïnvloeding van de werking van de Clouddienst door de gemaakte koppeling, valt niet onder de verantwoording van Onventis.
5. Mocht Opdrachtgever een fout tegenkomen bij het gebruik van de Dienst, dan kan hij dit elektronisch melden ([support@onventis.nl](mailto:support@onventis.nl)). De melding van de fout krijgt automatisch een ID (nummer) toegewezen. Alle communicatie in kader van die melding zal vervolgens met vermelding van de ID verlopen.
6. Onventis zal zich inspannen om fouten op te lossen.

## Article 25. Beschikbaarheid

1. Onventis spant zich in om gebruiksvriendelijke Diensten van een hoge kwaliteit te ontwikkelen. Onventis garandeert echter niet dat de Diensten foutloos zijn.
2. Onventis levert haar Diensten op basis van best effort. Zij zal zich inspannen om de Diensten zo goed mogelijk te leveren maar geeft geen garanties ten aanzien van beschikbaarheid en kwaliteit van haar Dienst.
3. Standaard slaat Onventis haar gegevens binnen haar Clouddienst georedundant op (op twee fysiek gescheiden locaties). Binnen deze georedundante locaties wordt van ieder bestand ook nog twee extra kopieën gemaakt. In totaal zijn er dus zes versies van een naar de cloud geüpload document. Van de database wordt binnen Azure SQL Server automatisch een back-up gemaakt welke maximaal 35 dagen wordt aangehouden door Microsoft. Deze back-up heeft ten doel om bij een eventuele calamiteit een hersteloperatie uit te kunnen voeren.  
Het terugzetten van een back-up is mogelijk, maar wordt op basis van nacaalculatie doorbelast en kan geruime tijd in beslag nemen met een minimum van 1 uur.  
Verwijder acties voor stamdata en documenten binnen de Clouddienst leiden niet direct tot het fysiek verwijderen van de gegevens. In de tabel wordt in relevante situaties een soft-delete uitgevoerd. Deze kan eventueel door een Onventis medewerker gerepareerd worden. De kosten hiervoor worden op basis van nacaalculatie doorbelast. Als deze maatregelen Opdrachtgever niet afdoende ontzorgd hebben, kan de back-up Premiumdienst worden afgenomen.
4. Indien Opdrachtgever garanties wil ten aanzien van (bepaalde) prestatie(s) waaronder tevens het geautomatiseerd maken van back-ups (zie lid 3 wat Onventis standaard levert), dan kan Opdrachtgever tegen een meerprijs een SLA afnemen bij Onventis. Zie hierover tevens de bepalingen omtrent Premiumdiensten (artikel 30 t/m 33).

## Article 26. Onderhoud en wijziging van de Clouddienst

1. Onventis heeft het recht om haar systemen, gebruikt onder andere ten behoeve van de Clouddienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland) en aanpassing of verbetering daarvan. Onventis zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk niet op Werkdagen te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling.
2. Onventis is nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met buitengebruikstelling ten behoeve van onderhoud. Omdat de Clouddienst aan meerdere Opdrachtgevers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Onventis is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van de Clouddienst.
3. Onventis heeft het recht om haar systemen, gebruikt onder andere ten behoeve van de Clouddienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Onventis zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Onventis is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
4. Onventis zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken,

Oprachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

5. Onventis zal zich inspannen om de door haar gebruikte software ten behoeve van de Clouddienst up-to-date te houden. Onventis is hierbij echter (gedeeltelijk) afhankelijk van haar leverancier(s). Onventis is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Clouddienst niet ten goede komt.

## Article 27. Persoonsgegevens en informatiebeveiliging

1. Partijen verplichten zich om Persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de in Nederland geldende privacywetgeving waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming.
2. Partijen dragen de verplichting om, ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Dienst, hun rechten en plichten nader te regelen in een Verwerkersovereenkomst welke is bijgevoegd in Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden. De Verwerkersovereenkomst wordt aangegaan voor dezelfde duur als de Overeenkomst.
3. Voor zover er Persoonsgegevens verwerkt worden bij het gebruik en/of de uitvoering van de Dienst en/of de Overeenkomst dan geldt, indien er sprake is van enige tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten de rangorde als overeengekomen in artikel 2 lid 6 (Toepasselijkheid en interpretatie).
4. Oprachtgever is verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in art. 4 sub 7 Algemene verordening gegevensbescherming en Onventis is verwerker als bedoeld in art. 1 sub 8 Algemene verordening gegevensbescherming ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst verwerkte Persoonsgegevens.
5. Het is Oprachtgever niet toegestaan om bijzondere Persoonsgegevens in de zin van art. 9 Algemene verordening gegevensbescherming of strafrechtelijke gegevens in de zin van art. 10 Algemene verordening gegevensbescherming te verwerken middels de Dienst en/of in het kader van de Overeenkomst.
6. Oprachtgever garandeert de Persoonsgegevens enkel in overeenstemming met de in lid 1 van dit artikel benoemde privacywetgeving te zullen verwerken en is

gehouden zorg te dragen voor een adequate naleving van de toepasselijke wettelijke grondslagen voor gegevensverwerking en bewaartermijnen. Voor Onventis is hierin geen rol weggelegd.

7. Indien Onventis derden betreft bij de uitvoering van de Overeenkomst dan zal Onventis er zorg voor dragen dat deze derden overeenkomstige maatregelen zullen treffen en dezelfde plichten, als tussen Partijen overeengekomen in de Verwerkersovereenkomst en in artikel 12 (Geheimhouding), Schriftelijk zal aanvaarden en deze zal naleven.
8. Onventis is in geen enkel geval aansprakelijk voor kosten van reproductie van verminkte of verloren gegane Persoonsgegevens en evenmin voor (gevolg)schade of gederfde winsten van Oprachtgever, in dit kader.

## Article 28. Vrijwaring en verwijdering of afgifte van Data

1. Oprachtgever vrijwaart Onventis voor aanspraken van derden vanwege door haar middels de Clouddienst verzonden of opgeslagen Data.
2. Indien Onventis een melding krijgt van:
  - a. inbreuk op auteursrecht, merkrecht, handelsnaamrecht of ander recht van melder of andere derde;
  - b. racistische, haatzaaiende of discriminerende uitlating;
  - c. smaad, laster, belediging of bedreiging richting de melder;
  - d. schending van privacy of portretrecht van de melder (incl. stalking);
  - e. kinderporno of andere illegale pornografische publicatie;
  - f. pornografische of anderszins seksueel getinte afbeelding of tekst;
  - g. computercriminaliteit (hacken, virussen, etc.);
  - h. het openbaar maken van Persoonsgegevens zonder toestemming;
  - i. ander handelen of niet handelen in strijd met wet- en/of regelgeving, met gebruik van haar systemen, dan is Onventis gerechtigd in te grijpen. Dit ingrijpen of de gevolgen van het ingrijpen kunnen Onventis op geen enkele wijze aangerekend worden.

3. Indien Onventis een verzoek ontvangt tot het geven van inlichtingen, zoals maar niet uitsluitend de afgifte van gegevens (waaronder Persoonsgegevens), door een daartoe op grond van wet- en/of regelgeving bevoegd persoon of bevoegde organisatie, zoals maar niet uitsluitend een opsporingsambtenaar, dan is Onventis gerechtigd daar gehoor aan te geven. Opdrachtgever kan Onventis niet aansprakelijk stellen voor enige door haar geleden schade vanwege het geven van inlichtingen.
4. Onventis zal Opdrachtgever van de afgifte zoals beschreven in het vorige lid op de hoogte stellen voor zover het verzoek of de bevoegde persoon of organisatie dit niet verbiedt.

# Premiumdiensten

enig vermoed data lek verbonden aan deze Premium Clouddienst.

## Article 29. Premiumdiensten

1. De verschillende Premiumdiensten worden opgesomd op de Website. In artikel 29 tot en met 32 worden voorwaarden gesteld bij het afnemen van bepaalde Premiumdiensten.
2. Er kunnen onder andere maar niet uitsluitend op de Website door Onventis aanvullende voorwaarden worden gesteld bij een specifieke Premiumdienst.
3. De Premiumdiensten kunnen worden afgenomen in combinatie met de Clouddienst.

## Article 30. Client reporting and back-up access

1. Indien Opdrachtgever zelfstandig rapportages wil maken of als Opdrachtgever, naast de maatregelen zoals beschreven in artikel 25 lid 3, ook zelfstandig een back-up strategie wil inrichten voor de Data, dan kan Opdrachtgever toegang tot de data opslag en database vragen voor de Clouddienst.
2. Onventis biedt deze toegang en IP-adres whitelisting enkel als Opdrachtgever voldoende kan borgen dat de Data op geen enkele wijze gecompromitteerd kan worden.
3. Onventis factureert maandelijks een abonnementsbedrag door voor het opzetten en onderhouden van de toegang en voor de data die wordt gedownload van de Clouddienst. Dit is gebaseerd op een fair-use policy. Als de data download volumes tot een niveau stijgen dat het abonnementsgeld voor de service dit niet meer dekt qua kosten met een redelijk marge, dan is het Onventis toegestaan om het abonnementsgeld te verhogen tot een bedrag waarmee een marge van 30 procent op de Premium Clouddienst wordt bereikt. Onventis informeert Opdrachtgever voorafgaand aan de verhoging van het abonnementsgeld.
4. Als Opdrachtgever redelijkerwijs kan vermoeden dat de verleende toegangsrechten gecompromitteerd zijn, dan is Opdrachtgever verplicht om Onventis direct te informeren zodat Onventis de gecompromitteerde toegang kan blokkeren. Opdrachtgever is ook verplicht om te onderzoek te doen naar en informatie aan Onventis te verschaffen over

## Article 31. SLA

1. Indien Opdrachtgever garanties wil ten aanzien van (bepaalde) prestatie(s), dan kan Opdrachtgever tegen een meerprijs een SLA afnemen bij Onventis.
2. Enige in een SLA opgenomen compensatiebeding op grond waarvan Opdrachtgever aanspraak kan maken op een vergoeding indien Onventis niet presteert zoals overeengekomen, moet beschouwd worden als boetebeding zoals beschreven in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (titel 1, afdeling 9, paragraaf 4).

## Article 32. Continuïteit & Escrow

1. Onventis heeft een Cloud continuïteitsregeling in het leven geroepen waar Opdrachtgever automatisch in deel neemt. Onventis borgt via deze regeling dat de escrow-agent ervoor zorg draagt dat de Cloud service nog 6 maanden door blijft draaien na het activeren van deze continuïteitsregeling. Vanaf het moment dat de continuïteitsregeling actief wordt, betalen alle actieve klanten gezamenlijk de hosting kosten voor het in stand houden van de Cloud infrastructuur.
2. De escrow-regeling is een premium dienst en houdt in dat de broncode voor de Cloud dienst wordt gedeponereerd bij een escrow-agent. Indien Onventis onverhoopt op zou houden te bestaan, dan verkrijgt Opdrachtgever de broncode van de Cloud dienst van de escrow-agent.
3. De precieze voorwaarden voor de continuïteits- en escrow-regeling zijn in een aparte escrow-overeenkomst met de escrow-agent vastgelegd en deze escrow-overeenkomst is onlosmakelijk verbonden aan de Overeenkomst. Raadpleeg de bijlage met de titel "Algemene Bepalingen SaaS Escrow Onventis SA2P20728".

## Article 33. Exit-regeling

1. Opdrachtgever kan Onventis verzoeken om afgifte van de Data die hij heeft opgeslagen middels de Clouddienst. Onventis zal hieraan meewerken tegen vergoeding en enkel indien Opdrachtgever aan al haar betalingsverplichtingen op grond van enige



tussen Partijen geldende overeenkomst, heeft voldaan.

2. De vergoeding voor de afgifte van Data dient vooraf voldaan te worden.
3. Onventis bepaalt het format waarin de Data wordt afgegeven.
4. Twee maanden na het einde van de Overeenkomst kan er geen verzoek meer gedaan worden tot afgifte van Data.

# Bijlage 1: Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst is gesloten tussen Opdrachtgever (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke) en Onventis (hierna: Verwerker) in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

## Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1 Verwerking van Persoonsgegevens zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de tussen Partijen gesloten en/of nog te sluiten Overeenkomst teneinde de Diensten te kunnen leveren aan Verwerkingsverantwoordelijke door Verwerker, inclusief de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke alle Persoonsgegevens te zullen verwerken van Betrokkenen die zij van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de Overeenkomst ontvangt. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Overeenkomst en wel voor het in de 'cloud' opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, en bijbehorende Diensten en Onlinediensten, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.3 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd. Verwerker mag uitsluitend in geanonimiseerde vorm Persoonsgegevens gebruiken voor het monitoren van het de kwaliteit en het gebruik van de Dienst en het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek voor de verbetering van de Dienst.
- 1.4 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te Verwerken Persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

## Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijkewet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, zoals de AVG.
- 2.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3 Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 2.4 De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.5 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (hierna: 'DPIA') wanneer Verwerker dit op grond van de AVG verplicht is. Deze ondersteuning kan zich onder andere uiten in het ter beschikking stellen van de benodigde informatie door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke, voor het correct uitvoeren van de DPIA.

## Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1 Verwerker mag de Persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Gemeenschap (EEG). Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker daarnaast toestemming voor de verwerking van Persoonsgegevens in landen buiten de EEG, mits er door de Europese Commissie is

vastgesteld dat dit land een passend beschermingsniveau waarborgt. Uitzonding hierop zijn de speciek door Onventis als subverwerker genoemde organisaties. Onventis heeft onderzoek gedaan naar de door deze organisaties geboden beveiliging van data en een subverwerkersovereenkomst met daarin modelcontractbepalingen met deze partijen afgesloten voor het borgen van de privacy.

- 3.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet verwerken in landen buiten de EEG waarvan niet door de Europese Commissie is vastgesteld dat deze een passend beschermingsniveau waarborgen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag nadere voorwaarden verbinden aan deze toestemming.
- 3.3 Verwerker maakt voor de verwerking van Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke gebruik van de diensten van Microsoft, waarbij gebruik wordt gemaakt van de dienstverlening zoals geleverd door Microsoft in de EEG tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst. Zoals blijkt uit de algemene voorwaarden van Microsoft, kan Microsoft, vanwege een noodzaak hiertoe, Persoonsgegevens tijdelijk opslaan buiten de EEG. Microsoft garandeert hierbij te handelen conform de AVG. In de Microsoft Online Services Terms (<https://www.microsoft.com/en-us/Licensing/product-licensing/products.aspx>) en het Microsoft trustcenter (<https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/default.aspx>) worden door Microsoft waarborgen en inzicht gegeven ten aanzien van de locatie van de Persoonsgegevens. In deze voorwaarden wordt geborgd dat de Persoonsgegevens in ruste binnen de EEG worden opgeslagen. Verwerker heeft hier verder geen invloed op.

#### **Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid**

- 4.1 De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi) geautomatiseerde omgeving onder controle van Verwerker.
- 4.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst en overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de Persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

#### **Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers**

- 5.1 Verwerker is, na voorafgaande schriftelijke melding aan Verwerkingsverantwoordelijke, gerechtigd om bij de verwerking van Persoonsgegevens op grond van deze Verwerkersovereenkomst gebruik te maken van andere verwerkers, de zogenoemde "Subverwerkers", met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving. Verwerkingsverantwoordelijke kan binnen twee weken na een melding schriftelijk bezwaar maken tegen het voorgenomen gebruik van een Subverwerker, mits er sprake is van een zwaarwegend, redelijk belang van Verwerkingsverantwoordelijke. Na een dergelijk bezwaar treden Partijen in overleg over een passende oplossing. Indien redelijkerwijs mogelijk, kan als oplossing, de voorgenomen Subverwerker van de dienstverlening aan Verwerkingsverantwoordelijke worden uitgesloten. Indien dit niet mogelijk is, is Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd om de Overeenkomst te beëindigen met ingang van het gebruik van de Subverwerker, waarbij voor Partijen geen recht ontstaat op teruggave van betaalde bedragen.
- 5.2 Verwerkingsverantwoordelijke kan Verwerker eenmaal per jaar om een schriftelijk overzicht vragen, waarin deze Subverwerkers worden vermeld. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om, bij gegronde redenen, bezwaar te maken tegen door Verwerker ingeschakelde Subverwerkers. Partijen zullen in dat geval in overleg treden en tot een gezamenlijke oplossing komen.
- 5.3 Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze Subverwerkers schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

#### **Artikel 6. Beveiliging**

- 6.1 Verwerker draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van de in deze Verwerkersovereenkomst overeen gekomen

Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de Persoonsgegevens). Indien Verwerkingsverantwoordelijke naast de in deze Verwerkersovereenkomst genoemde Persoonsgegevens bijzondere Persoonsgegevens wenst te verwerken via de Clouddienst, kunnen hierover aparte afspraken gemaakt worden in een nader op te stellen overeenkomst.

- 6.2 Indien de beveiliging door Verwerker onvoldoende blijkt te zijn, bewerkstelligt Verwerker dat de beveiliging voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, alsnog voldoende wordt.

## **Artikel 7. Meldplicht**

- 7.1 In het geval van ontdekking van een Beveiligingslek (een tekortkoming in of inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens) en/of een Datalek (een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens zoals bedoeld in art. 4 lid 12 AVG) zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarover zonder onredelijke vertraging, en in ieder geval binnen zesendertig (36) uur informeren, naar aanleiding waarvan de Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene(n) zal informeren of niet. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het voldoen aan eventuele wettelijke meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of Betrokkenen.
- 7.2 Een melding van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke van een Beveiligingslek moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, zoals een Beveiligingslek waarbij mogelijk gevoelige gegevens zijn vrijgekomen of verloren zijn gegaan. Dit, alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft. Een melding van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke van een Datalek moet te allen tijde worden gedaan.
- 7.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover deze informatie bij de Verwerker beschikbaar is of aan de hand van nadere analyse verkregen wordt:
- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
  - wat de (voorgestelde) oplossing is;
  - contactgegevens voor de opvolging van de melding;
  - het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
  - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt;
  - het soort of de soorten Persoonsgegevens die gelekt zijn;
  - de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
  - de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde Subverwerker;
  - of de Persoonsgegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
  - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken.

## **Artikel 8. Afhandeling verzoeken van Betrokkenen**

- 8.1 In het geval dat een Betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en het verzoek hiertoe richt aan Verwerker, zal Verwerker dit verzoek zo spoedig mogelijk doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Verwerker mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Indien blijkt dat de Verwerkingsverantwoordelijke hulp nodig heeft van Verwerker voor de uitvoering van een verzoek van

een Betrokkene, zal Verwerker, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, medewerking verlenen. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

## **Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- 9.1 Op alle Persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot Betrokkenen herleidbaar is.
- 9.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Verwerker wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hier onverwijld over informeren voor zover dat wettelijk is toegestaan.

## **Artikel 10. Audit**

- 10.1 Een audit op initiatief van Verwerkingsverantwoordelijke kan plaatsvinden, indien Verwerker minimaal twee weken voorafgaand door Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte is gesteld van de audit.
- 10.2 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 10.3 De bevindingen naar aanleiding van uitgevoerde audits zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 10.4 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen. Voornoemde kosten betreffen niet de ondersteuning van personeel van Verwerker om de benodigde informatie voor de audit op te leveren. Indien de audit specifieke bevindingen oplevert, waaruit blijkt dat Verwerker specifieke onderdelen uit de Verwerkersovereenkomst niet nakomt, worden kosten voor een hernieuwde audit op deze specifieke punten door Verwerker gedragen.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

- 11.1 Voor de aansprakelijkheid van Partijen voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, wordt de in de Overeenkomst overeengekomen regeling omtrent aansprakelijkheid van toepassing verklaard.
- 11.2 Partijen zullen zich gedurende de Verwerkersovereenkomst adequaat verzekerd hebben en houden voor aansprakelijkheid conform dit artikel. Indien gewenst kunnen Partijen verzoeken om een bewijs van verzekering te overleggen.

## **Artikel 12. Duur en beëindiging**

- 12.1 Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van de Offerte door Verwerkingsverantwoordelijke.
- 12.2 De looptijd van de Verwerkersovereenkomst is dezelfde als die van de Overeenkomst.
- 12.3 Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker alle Persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke en binnen een redelijke termijn retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke conform kosten als overeengekomen in de Overeenkomst. Verwerker zal vervolgens deze en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.

- 12.4 Indien Verwerkingsverantwoordelijke geen verzoek doet tot overdracht van voornoemde Persoonsgegevens, zal Verwerker de Persoonsgegevens uiterlijk binnen twee maanden na beëindigen van de Verwerkersovereenkomst verwijderen en/of vernietigen. Dit, ongeacht de reden en wijze van de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst.
- 12.5 Deze Verwerkersovereenkomst mag worden gewijzigd op dezelfde wijze als de Overeenkomst.
- 12.6 Partijen zullen elkaar de volledige medewerking verlenen deze Verwerkersovereenkomst aan te passen en geschikt te maken voor eventuele nieuwe privacywetgeving.

**Artikel 13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 13.1 Deze Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2 Alle geschillen tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker inzake de Verwerkersovereenkomst worden bij uitsluiting beslecht door de rechter die ook bevoegd is te oordelen inzake de Overeenkomst.

## Tabel verwerkte Persoonsgegevens

In de tabel hieronder worden de typen persoonsgegevens benoemd welke middels de Diensten verwerkt (kunnen) worden onder de Verwerkersovereenkomst.

| Type persoonsgegeven | Toelichting   |
|----------------------|---|
| BSN-nummer           | <p>Bij inkoopfacturen van zelfstandig ondernemers staat tot januari 2020 op de factuur het BTW-nummer vermeld. Op basis van dit BTW-nummer voor dergelijke zelfstandig ondernemers kan het BSN-nummer worden herleid. Doordat de fiscus verplicht stelt dit BTW-nummer te vermelden op de factuur, is het dus daarmee een onvermijdelijk onderdeel van de financiële administratie.</p> <p>Als daarnaast ook contante uitbetalingen aan private personen worden verwerkt middels de Dienst, dan is de afnemer van de Dienst ook verplicht het BSN-nummer van de persoon aan wie een uitbetaling is gedaan vast te leggen. Hierdoor kan ook dit gegeven een onlosmakelijk onderdeel zijn van de financiële administratie van Verwerkingsverantwoordelijke.</p> |
| Email adressen       | <p>Verwerkingsverantwoordelijke heeft de mogelijkheid om binnen de Dienst de mailadressen van de interne medewerkers (verplicht veld) en externe contactpersonen van leveranciers en klanten vast te leggen. Dit betreft voor de interne medewerkers het mailadres binnen de organisatie van de Verwerkingsverantwoordelijke en voor klanten en leveranciers doorgaans zakelijke emailadressen.</p>   |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Adresgegevens      | Verwerkingsverantwoordelijke heeft de mogelijkheid om binnen de Dienst de privé-adressen van zelfstandigondernemers vast te leggen in de hoedanigheid van klant of leverancier voor het kunnen versturen van schriftelijke communicatie.        |
| Bankrekeningnummer | Verwerkingsverantwoordelijke heeft de mogelijkheid om binnen de Dienst het bankrekeningnummer van zelfstandigondernemers vast te leggen in de hoedanigheid van klant of leverancier voor het kunnen uitvoeren van betalingen en / of incasso's. |