

Software Overeenkomst

In deze overeenkomst beschrijven we de rechten en plichten van onszelf als Leverancier (zoals genoemd in Bijlage 1) en jou als Opdrachtgever (zoals opgenomen in de administratie van Leverancier), waarbij we verwijzen naar Leverancier en Opdrachtgever gezamenlijk als 'Partijen' of ieder afzonderlijk als 'Partij'.

Deze overeenkomst treedt in werking op de Startdatum, dit is het moment waarop je:

1. onze Dienstverlening voor het eerst gebruikt of benadert, of;
2. via enige weg akkoord geeft op het afnemen van onze Dienstverlening.

Door bij het afsluiten en/of wijzigen van jouw Pakket op "Ik ga akkoord" (of een vergelijkbare knop of checkbox) te klikken, of door het gebruik van onze Dienstverlening verklaar je:

1. dat je deze overeenkomst hebt gelezen en begrijpt, en;
2. in te stemmen met deze overeenkomst, en;
3. gebonden te zijn aan (de voorwaarden uit) deze overeenkomst.

In het geval dat je hebt geregistreerd uit naam of met de naam van een andere (rechts-)persoon, bijvoorbeeld je werkgever of onderneming, dan verklaar je bij deze dat je:

1. akkoord gaat met deze overeenkomst namens de (rechts-)persoon die je vertegenwoordigt, en;
2. de wettelijke bevoegdheid hebt om deze (rechts)persoon te binden aan deze overeenkomst.

Als je niet de wettelijke bevoegdheid hebt om de (rechts-)persoon te binden, of niet akkoord bent met de voorwaarden van deze overeenkomst, stop dan onmiddellijk met het gebruik van de Dienstverlening en stel Leverancier hiervan op de hoogte.

De Partijen, in overweging nemende dat:

- A. Leverancier, waarvan de bedrijfsactiviteiten onder meer bestaan uit het leveren van specifieke IT-diensten ter ondersteuning van de processen van opdrachtgevers, kennis heeft genomen van de eisen van Opdrachtgever in diens (digitale) aanvraag, en aan Opdrachtgever een aanbod heeft gedaan;
- B. Opdrachtgever interesse heeft getoond in de Dienstverlening, deze door Leverancier wenst uit te laten voeren, en het aanbod van Leverancier heeft aanvaard;
- C. Partijen tot overeenstemming zijn gekomen over de voorwaarden voor de Dienstverlening, welke overeenstemming is vastgelegd in deze Overeenkomst en de Bijlagen daarbij.

Zijn overeengekomen:

Artikel 1 Definities

In deze Overeenkomst hebben begrippen met een hoofdletter de navolgende betekenis:

1. **Beschikbaarheidsgraad:** de tijd dat de SaaS-dienst in een Meetperiode beschikbaar is voor Opdrachtgever binnen de Service Window, uitgedrukt in procenten.
2. **Bijlage(n):** de aan deze Overeenkomst gehechte documenten die integraal onderdeel van deze Overeenkomst vormen en waarin de in de Overeenkomst vastgelegde afspraken worden gedetailleerd.
3. **Branchevoorwaarden:** de voorwaarden van de branchevereniging van Leverancier zoals opgenomen in Bijlage 5.
4. **Dienstverlening:** de SaaS-dienst alsmede het geheel van beheer en onderhoudswerkzaamheden van Leverancier ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst conform het door Opdrachtgever gekozen Pakket.
5. **Gebrek:** een wezenlijke fout in de SaaS-dienst die ertoe leidt dat de SaaS-dienst substantieel niet functioneert in overeenstemming met de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen Specificaties.
6. **Gebruikers:** De personen die in dienst zijn bij of werkzaam zijn voor Opdrachtgever en op basis van de Overeenkomst gebruikmaken van de SaaS-dienst.
7. **Niet-Beschikbaarheid:** de periodes tijdens de Service Window waarbij de SaaS-dienst niet beschikbaar is voor het overeengekomen gebruik door Opdrachtgever.
8. **Hersteltijden:** de streeftijd waarbinnen Leverancier een melding van Opdrachtgever streeft op te lossen, binnen het overeengekomen Service Window.
9. **Incidenten:** een gebeurtenis die ertoe leidt dat de SaaS-dienst niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen Specificaties of niet voor het gebruik beschikbaar is.
10. **Meetperiode:** een periode van een kalendermaand.
11. **Ondersteuning:** het verlenen van (telefonische en/of digitale) assistentie door helpdeskmedewerkers bij Incidenten, alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de SaaS-dienst, afhankelijk van het gekozen Pakket.
12. **Overeenkomst:** deze overeenkomst inclusief de Bijlagen daarbij.
13. **Pakket:** de door Opdrachtgever gekozen voorwaarden en bijbehorende Specificaties, zoals gespecificeerd in **Bijlage 1**, op basis waarvan de Dienstverlening door Leverancier wordt verzorgd.
14. **Programmatuur:** de standaard computerprogrammatuur zoals gespecificeerd op de website(s) van Leverancier.
15. **Reactietijden:** de streeftijd waarbinnen Leverancier op een melding van Opdrachtgever en/of andere verzoeken betrekking hebbend op de Dienstverlening streeft te reageren, binnen het overeengekomen Service Window.
16. **SaaS-dienst:** het door Leverancier 'op afstand' via internet of een ander datanetwerk aan Opdrachtgever beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de Programmatuur.
17. **Service Window:** het tijdvak waarin de Beschikbaarheidsgraad wordt gemeten en de Reactie- en Hersteltijden van toepassing zijn, afhankelijk van het gekozen Pakket.
18. **Specificaties:** de technische en functionele eigenschappen van de SaaS-dienst zoals beschreven in het gekozen Pakket.
19. **Startdatum:** de datum waarop Opdrachtgever aan Leverancier de opdracht heeft gegeven om de Dienstverlening te verzorgen.

20. **Technische Infrastructuur:** alle (rand)apparatuur hardware, software, tussenliggende telecommunicatieverbindingen, infrastructuur, internetverbindingen en bijbehorende besturingssystemen van Opdrachtgever, die voldoen aan de minimale technische vereisten zoals gespecificeerd in **Bijlage 2**, in samenhang waarmee de SaaS-dienst wordt gebruikt.
21. **Toegangsmiddelen:** de middelen zoals gebruikersnaam en wachtwoord, waarmee een Gebruiker toegang kan verkrijgen tot de SaaS-dienst.
22. **Update(s):** een nieuwe versie van de SaaS-dienst, waarin tot dan toe bekende Gebreken zijn verwijderd en/of een verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit heeft plaatsgevonden.

I SaaS-dienst

Artikel 2 Gebruiksrecht

1. Leverancier verleent hierbij aan Opdrachtgever een tijdelijk recht tot gebruik van de SaaS-dienst tegen de voorwaarden zoals opgenomen in deze Overeenkomst.
2. Vanaf de Startdatum zal Leverancier de SaaS-dienst aan Opdrachtgever beschikbaar stellen en beschikbaar houden voor het overeengekomen gebruik.
3. Opdrachtgever draagt er voor eigen rekening en risico zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van deze Overeenkomst beschikt over alle voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten, waaronder de benodigde Technische Infrastructuur.
4. Leverancier zal na registratie een account aanmaken voor Opdrachtgever op de SaaS-dienst waarmee Opdrachtgever sub accounts kan aanmaken voor andere Gebruikers.
5. Opdrachtgever is gerechtigd de SaaS-dienst te gebruiken met het aantal Gebruikers zoals gespecificeerd in het Pakket.
6. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de SaaS-dienst met zorg uit te voeren, zo veel mogelijk overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk vastgelegde afspraken en het door Opdrachtgever gekozen Pakket. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
7. Leverancier is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie.
8. De verplichtingen van Leverancier op grond van deze Overeenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Dienstverlening, laten onverlet de verplichting van Opdrachtgever tot het instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen, rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik van de SaaS-dienst, om schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden in het gebruik van de SaaS-dienst dan wel de Dienstverlening, te voorkomen of te beperken. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat zijn personeel op adequate wijze zal zijn opgeleid en geïnformeerd over de werking van de SaaS-dienst en Dienstverlening.
9. Opdrachtgever zal in het bijzonder zorgdragen voor adequate informatie aan en contractuele afspraken met bevoegde externe gebruikers die, bijvoorbeeld via het internet, zonder feitelijke tussenkomst van een medewerker van Opdrachtgever, handelingen verrichten waarbij tevens gebruik wordt gemaakt van de SaaS-dienst, over de risico's verbonden aan het gebruik van een geautomatiseerd systeem voor het uitvoeren van transacties en daarmee samenhangende diensten.

Artikel 3 Gebruiksvoorwaarden

1. Opdrachtgever zal de overeengekomen gebruiksvoorwaarden zoals opgenomen in deze SaaS-overeenkomst steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat schending van de overeengekomen gebruiksvoorwaarden een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Leverancier inhoudt.
10. Opdrachtgever staat er bij het gebruik van de SaaS-dienst voor in dat zij de onderstaande voorwaarden in acht zal nemen. Opdrachtgever zal:
 - a. de SaaS-dienst uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie gebruiken en derhalve derden geen gebruik laten maken van de SaaS-dienst;
 - b. geen Toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de SaaS-dienst doorbreken en/of proberen te doorbreken;
 - c. niet binnendringen in de SaaS-dienst of een (daaraan gelieerd) computersysteem of een deel daarvan ("hacken");
 - d. op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Leverancier en/of derden;
 - e. zorgdragen voor het in stand houden van haar Technische Infrastructuur;
 - f. zorgdragen voor het beschermen van haar Technische Infrastructuur tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door medewerkers of derden;
 - g. geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) SaaS-dienst kunnen beschadigen;
 - h. geen handelingen verrichten waardoor storingen kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
 - i. niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden;
 - j. geen handelingen verrichten of nalaten waarvan zij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de SaaS-dienst dat strafbaar is of jegens Leverancier en/of derden onrechtmatig is;
 - k. geen racistische, discriminerend, (kinder)pornografisch en/of anderszins strafbaar materiaal openbaar maken en/of verspreiden via de SaaS-dienst;
 - l. niet zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier informatie en gegevens die Leverancier, in het kader van de Dienstverlening, verstrekt openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van Opdrachtgever;
 - m. Opdrachtgever is gehouden zich aan de beperkingen te houden zoals afgebakend door het gekozen Pakket.

Artikel 4 Wijzigingen SaaS-dienst

1. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een significante verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures en/of processen tot gevolg heeft, zal Leverancier Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten van Opdrachtgever komen voor eigen rekening van Opdrachtgever.

2. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de SaaS-dienst. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS-dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

Artikel 5 Duur en beëindiging

1. Deze Overeenkomst vangt aan op de Startdatum voor onbepaalde tijd.
2. Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst tegen het einde van een contractjaar te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Het recht tot (tussentijdse) beëindiging door Opdrachtgever als bedoeld in artikel 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
3. Opdrachtgever doet afstand van het recht om deze Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden of gerechtelijke ontbinding te vorderen indien Leverancier na de Startdatum de Beschikbaarheidsgraad zoals genoemd in artikel 12, niet heeft gehaald.
4. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid jegens de andere Partij ontstaat en onverminderd enig ander recht van de Partij die de ontbinding inroept, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
 - a. het faillissement van de andere Partij wordt aangevraagd;
 - b. de andere Partij wordt in staat van faillissement verklaard;
 - c. aan de andere Partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
 - d. de onderneming van de andere Partij wordt beëindigd.
5. In alle andere dan de in artikel 5 genoemde gevallen, komt een Partij slechts een bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst toe indien de andere Partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen op grond van deze Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit deze Overeenkomst. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van deze Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van deze Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 6 Vergoedingen

1. De tarieven (exclusief BTW) voor de door Leverancier te leveren diensten zijn afhankelijk van het door Opdrachtgever gekozen Pakket.
 1. De Dienstverlening is begrepen in de vergoeding als bedoeld in artikel 6.1.
 2. Werkzaamheden die buiten de tussen Leverancier en Opdrachtgever geldende schriftelijk uitdrukkelijk vastgelegde afspraken en het door Opdrachtgever gekozen Pakket vallen worden

door Leverancier op basis van nacalculatie, tegen de dan geldende tarieven en deugdelijk gespecificeerd, in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

3. Met betrekking tot de door Leverancier verrichtte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

Artikel 7 Facturering en betaling

1. Facturering en betaling van alle kosten op grond van deze Overeenkomst vinden plaats in euro's.
4. Opdrachtgever is maandelijks of jaarlijks een bedrag verschuldigd voor alle prestaties en rechten die Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst gerechtigd is te ontvangen, behoudens aanvullende vergoedingen uit hoofde van dit artikel 6.3.
5. Leverancier zal de door Opdrachtgever op basis van deze Overeenkomst te betalen bedragen die op grond van artikel 6.3 buiten het overeengekomen vaste bedrag aan vergoeding vallen, op grond van nacalculatie deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen conform de dan geldende tarieven van Leverancier.
6. Opdrachtgever zal facturen van Leverancier binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur aan Leverancier voldoen.
7. Opdrachtgever zal facturen van Leverancier voldoen door middel van een maandelijkse automatische bankafschrijving. Opdrachtgever is verplicht medewerking te verlenen aan alle noodzakelijke (administratieve) handelingen om deze automatische bankafschrijving te realiseren. Het recht van opschorting van betaling en verrekening van betalingsverplichtingen is voor Opdrachtgever uitgesloten.
8. Indien (de betalingen van) de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen niet automatisch worden voldaan, worden verhinderd of ongedaan worden gemaakt, om welke reden dan ook, laat dit de verschuldigdheid van de betreffende bedragen onverlet en zal Opdrachtgever de verschuldigde bedragen alsnog per direct en in ieder geval binnen de termijn als bedoeld in artikel 7.4 voldoen aan Leverancier.
9. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen kan de vordering door Leverancier uit handen worden gegeven, in welk geval naast het aldan verschuldigde totale bedrag Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechterlijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.

Artikel 8 Intellectuele eigendom

1. Deze Overeenkomst strekt niet tot enige overdracht of een verbintenis tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom aan Opdrachtgever.
2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de in het kader van de Dienstverlening door Leverancier gebruikte Programmatuur, websites, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal

daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt ten aanzien van de SaaS-dienst alleen de gebruiksrechten die bij deze Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend. Het aan Opdrachtgever toekomende recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

3. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom met betrekking tot de Programmatuur en SaaS-dienst, websites, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
4. Ook indien deze Overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen (waaronder access and use control) aan te brengen ter bescherming van de Programmatuur, SaaS-dienst, apparatuur, databestanden, websites, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
5. Indien Opdrachtgever in het kader van de Dienstverlening bepaalde programmatuur (al dan niet afkomstig van derden) of andere materialen aan Leverancier beschikbaar stelt (bijvoorbeeld met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie met de SaaS-dienst van Leverancier), dan staat Opdrachtgever er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen deze beschikbaarstelling aan Leverancier. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 9 Regelgeving

1. Opdrachtgever heeft de verplichting om Leverancier te informeren over alle voor de sector waarin Opdrachtgever werkzaam is specifieke wet- en regelgeving (waaronder begrepen aanwijzingen, instructies e.d. van een toezichthouder in de sector waarin Opdrachtgever werkzaam is) alsmede over alle wijzigingen in die wet- en regelgeving, een en ander voor zover van belang voor de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Indien de wet- en regelgeving als bedoeld in artikel 9.1 zich richten tot Opdrachtgever en uitvoering daarvan door Leverancier eerst mogelijk is nadat Opdrachtgever invulling of nadere uitwerking aan voor hem geldende verplichtingen heeft gegeven, geldt de verplichting uit hoofde daarvan pas nadat Opdrachtgever aan Leverancier schriftelijk heeft gemeld op welke wijze bedoelde uitwerking heeft plaatsgevonden. Indien als gevolg van deze invulling of uitwerking de Dienstverlening pas later kan aanvangen dan de in deze Overeenkomst genoemde Startdatum, is dat voor rekening en risico van Opdrachtgever en blijven alle betaalverplichtingen van Opdrachtgever vanaf de Startdatum onverminderd van kracht.
3. De kosten voor aanpassingen in de Dienstverlening als gevolg van wijzigingen in de generieke en voor Opdrachtgever sectorspecifieke wet- en regelgeving komen voor rekening van Opdrachtgever.
4. Voor zover regelgeving Opdrachtgever verplicht tot het informeren van toezichthouders over het verkrijgen van toestemming voor de uitbesteding van activiteiten en processen, zoals geregeld in deze Overeenkomst, berust de uitvoering daarvan alleen bij Opdrachtgever. Leverancier zal tegen vergoeding van kosten de daarvoor benodigde informatie aan

Opdrachtgever ter beschikking stellen en verder zijn medewerking verlenen voor zover dat redelijkerwijs uit hoofde van deze Overeenkomst van hem mag worden verwacht.

Artikel 10 Exit procedure

1. In het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever komen Partijen overeen, dat in het geval van einde of beëindiging van de Overeenkomst Partijen per omgaande in overleg zullen treden.

II Beheer & onderhoud

Artikel 11 Dienstverlening

1. Leverancier zal aan Opdrachtgever (telefonische en/of digitale) ondersteuning leveren bij de toepassing van de Dienstverlening en eventuele problemen die daarin door de Gebruikers van Opdrachtgever worden ondervonden.
2. Leverancier zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle Incidenten met betrekking tot het gebruik van de SaaS-dienst. Een coördinator zal namens Opdrachtgever Incidenten aan de helpdesk van Leverancier melden.
3. Ieder Incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de SaaS-dienst worden ingedeeld in een prioriteitscategorie als opgenomen in de onderstaande prioriteitentabel:

Prioriteit	Betekenis	Reactietijd	Hersteltijd
1 (crash)	De SaaS-dienst is in het geheel niet meer bruikbaar voor Gebruikers. <u>Voorbeeld:</u> Geen enkele Gebruiker kan de SaaS-dienst bereiken	4 uur	8 uur
2 (major)	Een belangrijke module van de SaaS-dienst is niet meer bruikbaar voor Gebruikers. <u>Voorbeeld:</u> een gedeelte van de SaaS-dienst is niet meer beschikbaar voor Gebruikers.	16 uur	32 uur
3 (minor)	Door een gering Incident functioneert de SaaS-dienst niet overeenkomstig de overeengekomen Specificaties. <u>Voorbeeld:</u> De SaaS-dienst functioneert, maar een gering onderdeel van de SaaS-dienst functioneert niet.	48 uur	96 uur

4. De coördinator is in de organisatie van Opdrachtgever het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over Incidenten en voor de terugkoppeling door Leverancier naar de Opdrachtgever van de op die berichten ondernomen acties. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van Leverancier worden gemeld.
5. De werkzaamheden in het kader van oplossen van Incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen. Leverancier zal zich ervoor inspannen de Incidenten op te lossen binnen de gecommuniceerde Hersteltijden.

6. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van Incidenten die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever en andere aan Opdrachtgever of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van Opdrachtgever en worden door Leverancier op basis van nacalculatie, tegen de dan geldende tarieven en deugdelijk gespecificeerd, in rekening gebracht.
7. Leverancier zal regelmatig informatie verstrekken aan Opdrachtgever over de voortgang van de oplossing met betrekking tot het gemelde Incident. De frequentie waarmee informatie aan Opdrachtgever wordt verstrekt met betrekking tot een Incident is afhankelijk van de prioriteit van het gemelde Incident.

Artikel 12 Beschikbaarheid

1. Leverancier spant zich in om een Beschikbaarheidsgraad van de SaaS-dienst van 99.9% gemeten over de Meetperiode, en een maximale aaneengesloten Niet-Beschikbaarheid van 1 uur per Meetperiode te behalen.
2. De Beschikbaarheidsgraad wordt per Meetperiode door Leverancier berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\frac{\text{Minuten Service Window} - \text{Minuten Niet-Beschikbaarheid}}{\text{Minuten Service Window}} \times 100\%$$

3. Niet-beschikbaarheid van de SaaS-dienst als gevolg van onderstaande redenen en oorzaken kan niet aan Leverancier worden toegerekend en maken derhalve geen onderdeel uit van de Minuten Niet-Beschikbaarheid als bedoeld in lid 2 van dit artikel:
 - Overeengekomen onderhoudswerkzaamheden tijdens het Service Window of overig aangekondigd onderhoud;
 - Het verhelpen van storingen aan de SaaS-dienst die onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever vallen;
 - Onderbrekingen en/of storingen als gevolg van malfunctioneren van de Technische Infrastructuur van Opdrachtgever;
 - Onderbrekingen en/of storingen veroorzaakt door derden, waaronder doch niet uitsluitend uitval van diensten geleverd door derden;
 - Onderbrekingen en/of storingen als gevolg van overmacht als bedoeld in artikel 17 van de Branchevoorwaarden;
 - Handelen in strijd met de Overeenkomst, de Branchevoorwaarden en/of instructies van Leverancier betreffende het gebruik van de SaaS-dienst;
 - Onoordeelkundig gebruik van de SaaS-dienst door Opdrachtgever;
 - Onderbrekingen en/of storingen die anderszins aan Opdrachtgever toegerekend kunnen worden.

Artikel 13 Gebreken

1. Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich ervoor inspannen fouten en/of Gebreken in de SaaS-dienst binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten en /of Gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan

in voorkomend geval het herstel van de fouten en/of gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik wordt genomen.

2. Leverancier staat er niet voor in dat fouten en/of Gebreken in Programmatuur die niet zelf door Leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur en/of SaaS-dienst aan te brengen.
3. Leverancier behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de SaaS-dienst te wijzigen om eventuele fouten te herstellen, functionaliteiten te verbeteren of te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.
4. Opdrachtgever zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, Gebreken in de SaaS-dienst, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. Opdrachtgever zal in redelijkheid medewerking verlenen teneinde Leverancier in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichtingen uit dit artikel.
6. Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst en/of Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 14 Bewaartermijn; Back-up

1. Opdrachtgever zelf is en blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.
2. Leverancier zal zorg dragen voor periodieke back-ups van de met de SaaS-dienst verwerkte gegevens. Ter uitvoering van deze verplichting zal Leverancier iedere 6 uur (4 keer per 24 uur), op een separate en specifiek daartoe aangezochte server, reservekopieën (back-ups) van de volledige database van de SaaS-dienst maken en deze back-ups gedurende een periode van 12 maanden bewaren.

Artikel 15 Onderhoud van de Programmatuur en SaaS-dienst

1. Leverancier is te allen tijde gerechtigd onderhoud aan de Programmatuur en/of SaaS-dienst uit te voeren. Hiertoe zal Leverancier van tijd tot tijd Updates inzetten in verband met het onderhoud aan of het optimaliseren van de Programmatuur en/of SaaS-dienst. Hiertoe behoeft Leverancier geen toestemming van Opdrachtgever. Alvorens de Updates in te zetten zal Leverancier, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, Opdrachtgever uiterlijk 1 week van tevoren hierover informeren, tenzij de desbetreffende Updates geen wezenlijk nadelige effecten hebben op de goede werking van de SaaS-dienst.

Artikel 16 Garanties

1. Leverancier staat er niet voor in dat de Dienstverlening in het kader van SaaS-dienst steeds foutloos en zonder onderbrekingen verricht kan worden. Opdrachtgever erkent dat de goede

werking van de SaaS-dienst afhankelijk is van vele factoren die buiten de invloedssfeer van Leverancier ligt.

2. Leverancier spant zich er voor in in zijn organisatie een passend controlesysteem te implementeren, dat beoogt dat Leverancier aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking kan voldoen, alsmede dat hij ook overigens op zodanige wijze zijn Dienstverlening bewaakt, dat hij het nakomen van de in deze Overeenkomst vastgelegde Beschikbaarheidsgraad bevordert.
3. Leverancier zal voor de uitvoering van de werkzaamheden op grond van deze Overeenkomst gebruik maken van helpdeskmedewerkers met een adequaat niveau aan deskundigheid en ervaring.
4. Ingeval in het kader van deze Overeenkomst zaken in eigendom van Leverancier of zijn toeleveranciers op de (bedrijfs)locatie(s) van Opdrachtgever worden geplaatst of in beheer van Opdrachtgever worden gegeven, garandeert Opdrachtgever dat hij zorgvuldig zal omgaan met deze zaken en deze te behandelen en te bewaren als een goed huisvader.

Artikel 17 Beveiliging

1. Medewerkers van Opdrachtgever hebben alleen toegang tot systemen met betrekking tot de SaaS-dienst, wanneer hen door de daartoe bevoegde functionarissen van Partijen autorisatie is verleend. De autorisatieprocedure van Partijen dient voor iedere betrokken persoon die krachtens deze procedure geautoriseerd wordt aan te geven wat de aard van zijn activiteiten zijn, de duur van de autorisatie alsmede de systemen en gegevens waartoe aan hem toegang wordt verleend.
2. Opdrachtgever draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor wat betreft de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Toegangsmiddelen.
3. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden en dergelijke) gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.
4. De door of vanwege Leverancier aan Opdrachtgever verstrekte Toegangsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde gebruikers kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen Toegangsmiddelen steeds te wijzigen en/of te blokkeren. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van personen die Opdrachtgever door middel van het verlenen van autorisatie gebruik heeft laten maken van de SaaS-dienst.
5. In geval van (een vermoeden van) onbevoegd gebruik van Toegangsmiddelen zal Opdrachtgever Leverancier hierover zonder onredelijke vertraging informeren.
6. Leverancier heeft op het moment van ondertekenen van deze Overeenkomst de beveiligingsmaatregelen als opgenomen in **Bijlage 3.2** (Beveiligingsmaatregelen) genomen.
7. Leverancier staat er niet voor in dat haar beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn, aangezien de goede werking van de beveiligingsmaatregelen van Leverancier (mede) afhankelijk is van vele factoren die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen of onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen.

8. Leverancier zal, indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, zich ervoor inspannen maatregelen te nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen.
9. Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de Overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.
10. Leverancier zal zich ervoor inspannen, dat de Programmatuur en/of SaaS-dienst virusvrij blijft.

Artikel 18 Notice and Takedown

1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy rechten van derden te respecteren, niet in strijd met wet- en regelgeving gegevens te verspreiden of in het kader van de SaaS-dienst door Leverancier laten verwerken, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Leverancier gegevens onverwijld van de systemen van Leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan Leverancier gerechtigd is naar eigen keuze de gegevens zelf te verwijderen of de toegang tot de desbetreffende gegevens onmogelijk te maken, in welk laatste geval Opdrachtgever op verzoek van Leverancier alle benodigde medewerking zal verlenen. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van lid 1 van dit artikel aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Leverancier jegens Opdrachtgever. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
3. Van Leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Artikel 19 Bescherming persoonsgegevens

1. Indien de SaaS-dienst (tevens) de verwerking van persoonsgegevens door Leverancier inhoudt, houden Partijen het er voor dat Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en Leverancier als verwerker, een en ander als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, worden beschouwd. In dat geval zullen partijen ter uitvoering van artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming de Verwerkersovereenkomst (**Bijlage 3**) aangaan en is deze een ondeelbaar en integraal onderdeel van deze Overeenkomst.

2. In alle overige gevallen waar Leverancier verwerkingsverantwoordelijke is zal het privacybeleid van Leverancier (te vinden op [onze website](#)) van toepassing zijn.

Artikel 20 Aansprakelijkheid

1. Indien Leverancier, op welke grondslag dan ook, aansprakelijk is voor de schade en kosten die de Opdrachtgever lijdt of heeft geleden in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst, waaronder tevens begrepen door toedoen van Leverancier aan Opdrachtgever opgelegde boetes en/of dwangsommen, zijn hierop de bepalingen uit artikel 16 (Aansprakelijkheid van Leverancier) van de Branchevoorwaarden van overeenkomstige toepassing.

Artikel 21 Overmacht

1. In geval van overmacht van een der Partijen zullen de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtstoestand voortduurt. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatie faciliteiten en (vii) oorlog.
2. Zolang de overmachtssituatie voortduurt zullen de verplichtingen van de andere Partij zijn opgeschort. Deze opschorting zal echter niet gelden voor verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en reeds voor het intreden van de overmachtstoestand zijn ontstaan.
3. Indien de overmachtstoestand drie maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een schriftelijke kennisgeving te beëindigen. Opdrachtgever dient in het geval van tussentijdse beëindiging wegens overmacht de periodiek of bij vooruitbetaling verschuldigde gedeelten van de overeengekomen prijs alsnog te voldoen over de tijd voordat de overmachtstoestand intrad.

Artikel 22 Overdracht

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de rechten uit deze Overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

Artikel 23 Contactpersonen

1. Opdrachtgever dient een coördinator aan te wijzen die de primaire contactpersoon is voor communicatie over Incidenten.
2. Bij Leverancier is de helpdesk het aangewezen contactpunt.

Artikel 24 Overige bepalingen

1. Op deze Overeenkomst zijn (uitsluitend) de Branchevoorwaarden (van Leverancier) van toepassing. Opdrachtgever verklaart dat zij kennis heeft kunnen nemen van deze Branchevoorwaarden.

2. Eventuele algemene en/of branche-voorwaarden van Opdrachtgever dan wel enige andere partij zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst, ook niet indien Leverancier nalaat een wijziging daarnaar te weerspreken.
3. Kennisgevingen die partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats. Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken van een Partij hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door de andere Partij zijn bevestigd.
4. Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
5. Eventuele claims, geschillen, verschillen of vragen die voortvloeien uit deze Overeenkomst en die partijen niet onderling in der minne kunnen oplossen, zullen ter beslechting worden voorgelegd aan de exclusieve jurisdictie van het bevoegde (arrondissements)gerecht te Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, Nederland.

Artikel 25 Bijlagen

1. Bij deze Overeenkomst behoren de navolgende Bijlagen:
 - a. Bijlage 1: Pakket Specificaties
 - b. Bijlage 2: Technische Vereisten
 - c. Bijlage 3: Verwerkersovereenkomst
 - i. Bijlage 3.1: Persoonsgegevens
 - ii. Bijlage 3.2: Beveiligingsmaatregelen
 - d. Bijlage 4: Branchevoorwaarden
2. De Bijlagen maken een integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de Bijlagen en deze hoofdovereenkomst, prevaleert het bepaalde in deze Overeenkomst.

Bijlage 1. Pakket Specificaties

Leverancier

Notulen Software B.V. met KVK-nummer 84520817. “Topical” is een handelsnaam van Notulen Software B.V.

Functionaliteiten

Via onze website kunt u inzicht krijgen in de functionele specificaties van onze programmatuur:

Website: www.notulensoftware.nl

Website: www.topicalmeetings.com

Licentie

Via het beheerpaneel van uw omgeving kunt u inzicht krijgen in het door u gekozen Pakket:

Pakket: app.topicalmeetings.com/plans (of bekijk dit op de zojuist genoemde websites)

Service

Standaard inbegrepen:

- online Ondersteuning;
- Service Window van maandag t/m vrijdag van 09:00 t/m 17:00.

Mogelijk biedt het door u gekozen Pakket aanvullende service(s):

Pakket: app.topicalmeetings.com/plans (of bekijk dit op de zojuist genoemde websites)

Bijlage 2. Technische Vereisten

De systemen waar u onze software op draait dienen ten alle tijden minimaal te voldoen aan de vereisten zoals vermeldt op de website van Leverancier en in ieder geval:

Software

- De laatste versie van Google Chrome, of ten minste een versie die nog actieve ondersteuning ontvangt;
- De laatste versie van het desbetreffende besturingssysteem (Windows, Android, iOS, etc.), of ten minste een versie die nog actieve ondersteuning ontvangt;

Hardware

- Een apparaat met actieve ondersteuning voor de laatste versie van het desbetreffende besturingssysteem;

Netwerk

- Een stabiele externe internetverbinding met minimaal 10Mbps;
- Een gescheiden intern netwerk dat exclusief gebruikt wordt voor de SaaS-dienst, en uitdrukkelijk niet gedeeld wordt of toegankelijk is voor derden.

Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst

De partijen genoemd in deze Verwerkersovereenkomst zijn gelijk aan de partijen als genoemd in de Software Overeenkomst, waarbij Leverancier kwalificeert als Verwerker en Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke.

Overwegende dat:

- A. Partijen een Overeenkomst hebben gesloten op grond waarvan Verwerker een SaaS-dienst ter beschikking stelt en Dienstverlening verzorgt aan/voor Verwerkingsverantwoordelijke onder de voorwaarden en bedingen als opgenomen in de Overeenkomst.
- B. Deze SaaS-dienst heeft als onderwerp/doel het plannen, voorbereiden, vastleggen en opvolgen van vergaderingen.
- C. In de uitvoering van het ter beschikking stellen van de SaaS-dienst en/of het verrichten van de Dienstverlening door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden verstrekt, althans Verwerker in contact kan komen met Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke.
- D. Partijen grote waarde hechten aan het beschermen van deze Persoonsgegevens;
- E. Partijen in overeenstemming met artikel 28 lid 3 van de AVG in deze Verwerkersovereenkomst hun afspraken over het verwerken van de Persoonsgegevens wensen vast te leggen.

Zijn overeengekomen:

Artikel 1 Definities

De hierna en hiervoor gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:

1. Bijlage: een bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst die daarvan integraal onderdeel uitmaakt.
2. Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de Betrokkene'); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (ex artikel 4 lid 1 AVG).
3. Betrokkene(n): geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben (ex artikel 4 lid 1 AVG).
4. Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens (ex artikel 4 lid 2 AVG).
5. Verwerkingsverantwoordelijke: Opdrachtgever (ex artikel 4 lid 7 AVG).
6. Verwerker: Leverancier (ex artikel 4 lid 8 AVG).
7. Verwerkersovereenkomst: deze Overeenkomst inclusief de bijlagen (ex artikel 28 lid 3 AVG).

8. Overeenkomst: de overeenkomst, zoals genoemd in de considerans, waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit inclusief eventueel daaraan toegevoegde bijlagen.
9. Datalek: een inbreuk die in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, waaronder bijvoorbeeld doch niet uitsluitend begrepen iedere inbreuk op genomen organisatorische en/of technische beveiligingsmaatregelen die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot en/of inzage in doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens.
10. Toezichthouder: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de Wet- en Regelgeving in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.
11. Partijen: de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker.
12. Wet- en Regelgeving: hieronder wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
13. Derde(n): een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, en dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om Persoonsgegevens te verwerken.
14. Sub-Verwerker: een andere verwerker die door de Verwerker is aangezocht om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.

Artikel 2 Totstandkoming, duur en einde van de Verwerkersovereenkomst

1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het eerste moment dat Leverancier optreedt als Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke.
2. Deze Verwerkersovereenkomst is en blijft van kracht zolang de Verwerker de beschikking heeft of zal verkrijgen, op welke wijze dan ook, over Persoonsgegevens (afkomstig) van de Verwerkingsverantwoordelijke. Niet eerder dan nadat voor Partijen kenbaar is dat Verwerker geen beschikking meer heeft of zal verkrijgen, op welke wijze dan ook, over Persoonsgegevens (afkomstig) van de Verwerkingsverantwoordelijke kan de Verwerkersovereenkomst door elk der Partijen met onmiddellijke ingang worden opgezegd. Deze Verwerkersovereenkomst is derhalve in ieder geval van kracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onverbrekelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. Het is niet mogelijk de Verwerkersovereenkomst apart (tussentijds) op te zeggen.
4. Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts bindend voor zover Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 Verwerken Persoonsgegevens

1. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst uitsluitend op schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke. De feitelijke Verwerking(en) zijn afhankelijk van de diensten die worden afgenomen door Verwerkingsverantwoordelijke. In Bijlage 3.1 (Persoonsgegevens) is een niet uitputtend overzicht opgenomen van het doel van de verwerking en de Persoonsgegevens, categorieën

van Betrokkenen en (feitelijke) Verwerking(en) die plaatsvinden/ die Verwerker kan verwerken ter uitvoering van de Overeenkomst.

2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke in kennis stellen indien naar haar mening een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de Wet- en Regelgeving.
3. Indien een Betrokkene overeenkomstig de geldende Wet- en Regelgeving haar rechten wenst uit te oefenen, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren. Verwerker ondersteunt, voor zover mogelijk, Verwerkingsverantwoordelijke op basis van de Overeenkomst, binnen de wettelijk gestelde termijnen, te voldoen aan de verplichtingen op grond van de geldende Wet- en Regelgeving, waaronder de rechten van Betrokkene(n), zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet alsook bij de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen als bedoeld in de artikelen 32 tot en met 36 AVG. Verwerker zal dergelijke verzoeken van Betrokkenen niet zelfstandig afhandelen, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk anders overeenkomen. Verwerker behoudt zich het recht voor de kosten gemoeid met deze inspanningen in rekening te brengen bij de Verwerkingsverantwoordelijke. Waarbij de door Verwerker bestede tijd in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.
4. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker in het kader van de Overeenkomst toestemming om een Sub-Verwerker in te schakelen bij het verwerken van de Persoonsgegevens, zoals opgenomen in artikel 9 van deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke informeren over (wijzigingen in) de ingezette Sub-Verwerkers. Indien Verwerkingsverantwoordelijke zich op redelijke gronden niet kan verenigen met de voorgenomen wijziging of toevoeging van een bepaalde Sub-Verwerker is het Verwerkingsverantwoordelijke toegestaan bezwaar te maken. In het geval Verwerker niet binnen een termijn van 4 weken een (naar het oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke) redelijk alternatief biedt is het Verwerkingsverantwoordelijke toegestaan om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Verwerker aansprakelijk te zijn.
5. Wanneer Verwerker een Sub-Verwerker inschakelt, draagt de Verwerker er voor zorg dat wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 28 lid 4 AVG, waarbij de Sub-Verwerker zich in ieder geval verplicht tot het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen ten opzichte van de Verwerking van Persoonsgegevens en zich verplicht tot geheimhouding.
6. Het is Verwerker in beginsel niet toegestaan Persoonsgegevens te verwerken buiten de EER, behoudens voorafgaande schriftelijke kennisgeving, instructie of goedkeuring daarvoor van Verwerkingsverantwoordelijke.
7. Het is Verwerker, buiten de uitvoering van de Overeenkomst, niet toegestaan Persoonsgegevens aan anderen dan Verwerkingsverantwoordelijke te verstrekken, tenzij op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, of met diens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Artikel 4 Beveiliging Persoonsgegevens

1. Partijen zijn gehouden ervoor zorg te dragen dat de Persoonsgegevens voldoende worden beveiligd en zijn gehouden passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om verlies en onrechtmatige Verwerking te voorkomen.
2. Verwerker heeft in ieder geval op het moment van ondertekenen de beveiligingsmaatregelen als opgenomen in Bijlage 3.2 (Beveiligingsmaatregelen) genomen. Verwerker mag deze maatregelen van tijd tot tijd evalueren en aanpassen.
3. Het is Verwerkingsverantwoordelijke, in onderling overleg met Verwerker, één keer per jaar toegestaan een audit, uit te (laten) voeren om te bepalen of het verwerken van Persoonsgegevens aan de geldende Wet- en Regelgeving en de afspraken gemaakt in deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Hiervoor geldt:
 - a. Een verzoek hiertoe dient door Verwerkingsverantwoordelijke met redenen te worden omkleed.
 - b. Verwerker zal (in een dergelijk geval) alle benodigde informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in deze Verwerkersovereenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen.
 - c. De kosten gemoeid met de inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.
4. De in artikel 4.3 genoemde audit mag alleen plaatsvinden door een auditor die voldoet aan de volgende eisen:
 - a. een diploma van een erkende IT-audit opleiding;
 - b. onbesproken gedrag, blijktens een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG);
 - c. ten minste drie (3) jaar aantoonbare ervaring met IT-auditwerkzaamheden; en
 - d. ingeschreven bij het register van de beroepsorganisatie van IT-auditors (NOREA).
5. Indien en voor zover een audit ex artikel 4.3 uitwijst dat de naleving door Verwerker op één of meer onderdelen tekortschiet, zal Verwerker concrete voorstellen doen ter verbetering daarvan.
6. Partijen treden met elkaar in overleg indien een wijziging in de te nemen (organisatorische en/of technische) beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is. Zij trachten in goed overleg tot een wijziging in de beveiligingsmaatregelen te komen.

Artikel 5 Geheimhouding

1. Verwerker houdt de Persoonsgegevens die zijn verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst geheim en zal alle nodige maatregelen treffen om de geheimhouding van de Persoonsgegevens te verzekeren. Verwerker zal de verplichting tot geheimhouding tevens opleggen aan haar personeel en alle door haar ingeschakelde personen en Sub-Verwerkers.
2. De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet indien Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een Derde te , of een wettelijke verplichting bestaat om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken dan wel het gegevens betreft die geen geheim of vertrouwelijk karakter hebben, reeds van algemene bekendheid zijn, dan wel geheimhouding niet mogelijk is op grond van een wettelijke verplichting.

Artikel 6 Datalekken

1. In geval van een ontdekking van een (mogelijk) Datalek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover zonder onredelijke vertraging, maar in ieder geval binnen 72 uur, informeren zodra hij kennis heeft genomen van de inbreuk in verband met de persoonsgegevens. Deze melding omvat een beschrijving van de aard van de inbreuk, waaronder in ieder geval begrepen, indien mogelijk:
 - a. de datum en het tijdstip waarop het incident plaatsvond en werd ontdekt;
 - b. (het aantal) Betrokkenen getroffen door het incident en
 - c. welke categorieën Persoonsgegevens zijn betrokken bij het incident ;
 - d. De contactgegevens van het aanspreekpunt binnen Verwerker omtrent het Datalek;
 - e. De (vermeende)oorzaak van het Datalek;
 - f. De reeds bekende en te verwachten gevolgen van het Datalek;
2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het (mogelijke) Datalek, ook zal Verwerker de getroffen maatregelen om het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen, overleggen aan Verwerkingsverantwoordelijke.
3. Verwerker zal niet op eigen initiatief melding maken van een Datalek aan de Toezichthouder en zal ook de Betrokkene(n) niet op eigen initiatief informeren over een Datalek. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.
4. Verwerker is te bereiken op 085 130 12 24 (kantoor) of op 06 44 81 04 61 (mobiel).

Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. Indien Verwerker, op welke grondslag dan ook, aansprakelijk is voor de schade en kosten die de Verwerkingsverantwoordelijke lijdt of heeft geleden in verband met de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, waaronder tevens begrepen door toedoen van Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde boetes en/of dwangsommen, zijn hierop de Branchevoorwaarden en in het bijzonder artikel 16 (Aansprakelijkheid van Leverancier) van de Branchevoorwaarden van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn

1. Op eerste verzoek daartoe van de Verwerkingsverantwoordelijke en, tenzij schriftelijk tussen Partijen anders is overeengekomen, in ieder geval na afloop van de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst dienen alle Persoonsgegevens, die Verwerker onder zich heeft, naargelang de keuze van Verwerkingsverantwoordelijke te worden geretourneerd c.q. verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke of een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen derde, uiterlijk binnen 3 maanden na dit verzoek of beëindiging van de Overeenkomst dan wel te worden vernietigd en/of gewist en dienen alle bestaande kopieën te worden verwijderd, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaat rechtelijk is verplicht. De kosten gemoeid met de inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.
2. Tot het moment dat deze Verwerkersovereenkomst eindigt, zal Verwerker al haar medewerking verlenen ter zake van de overdracht van de werkzaamheden van de Verwerker als neergelegd in

deze Verwerkersovereenkomst aan Verwerkingsverantwoordelijke of een opvolgend Verwerker. De kosten gemoeid met deze inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.

Artikel 9 Subverwerkers

Verwerker maakt gebruik van verschillende Sub-Verwerkers om de dienst te kunnen leveren.

Organisatie	Locatie	Toelichting
Google Ireland Ltd	Nederland, Finland, Ierland, Denemarken	Wij gebruiken Google voor Single Sign-On (SSO). Dit stelt gebruikers in staat veilig in te loggen met hun bestaande zakelijke of privéaccount. Daarbij worden uitsluitend de noodzakelijke gegevens verwerkt, te weten naam, e-mailadres en een unieke account-ID. De verwerking vindt plaats op servers binnen de Europese Unie, met mogelijke doorgifte naar de Verenigde Staten onder het EU-US Data Privacy Framework.
Microsoft	Nederland, Ierland, Duitsland, Frankrijk, Zwitserland	Wij gebruiken Microsoft voor Single Sign-On (SSO). Dit stelt gebruikers in staat veilig in te loggen met hun bestaande zakelijke of privéaccount. Daarbij worden uitsluitend de noodzakelijke gegevens verwerkt, te weten naam, e-mailadres en een unieke account-ID. De verwerking vindt plaats op servers binnen de Europese Unie, met mogelijke doorgifte naar de Verenigde Staten onder het EU-US Data Privacy Framework.
OpenAI	Ierland	OpenAI Ireland wordt gebruikt om geluidsopnamen om te zetten naar transcripties en hiervan samenvattingen te maken. Contractueel is vastgelegd dat de ingevoerde gegevens (agenda, geluid, notities, namen van deelnemers) niet worden opgeslagen en niet worden gebruikt voor het trainen van modellen. De verwerking vindt tijdelijk plaats in Ierland; de resultaten worden teruggestuurd en opgeslagen binnen het domein van uw organisatie in Topical. De verwerking gebeurt op servers in Ierland, met mogelijke doorgifte naar de VS. Omdat OpenAI niet is aangesloten bij het EU-US Data Privacy Framework is een passende doorgiftemaatregel getroffen in de vorm van SCC's, te vinden via https://openai.com/nl-NL/policies/data-processing-addendum/
Sentry	Duitsland	Sentry wordt gebruikt om fouten (errors/bugs/meldingen) af te vangen die gebruikers produceren. Voor zover technisch noodzakelijk wordt het e-mailadres van deze gebruiker ook getoond in Sentry, zodat we deze persoon waar nodig kunnen ondersteunen met het oplossen van problemen in de software.
TransIP Nederland	Nederland	TransIP Nederland is de leverancier van het datacenter. Hier wordt jouw data veilig op én op Nederlands grondgebied opgeslagen.

Doorgifte buiten de EER

Voor Sub-Verwerkers die buiten de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd, waaronder in de Verenigde Staten, zorgt Verwerker ervoor dat de doorgifte van Persoonsgegevens plaatsvindt in overeenstemming met hoofdstuk V AVG.

Indien een Sub-verwerker is gevestigd in een land zonder adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, waarborgt Verwerker dat passende waarborgen zijn getroffen, zoals het sluiten van de

door de Europese Commissie vastgestelde Standard Contractual Clauses (SCC's) of verificatie dat de betreffende Sub-Verwerker is aangesloten bij het EU–US Data Privacy Framework (DPF).

De Persoonsgegevens die aan deze Sub-Verwerkers worden verstrekt, zijn beperkt tot de minimaal noodzakelijke gegevens (bijvoorbeeld naam en e-mailadres) en worden uitsluitend verwerkt ten behoeve van ondersteunende diensten, zoals foutanalyse, e-mailcommunicatie of authenticatie.

Lees in bovenstaande tabel meer over de doorgiftemaatregelen per Sub-Verwerker.

Artikel 10 Slotbepalingen

1. In geval van wijzigingen in de Overeenkomst en/of de Wet- en Regelgeving die van invloed zijn op de (wijze van) verwerking van Persoonsgegevens en waardoor wijziging van deze Verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, treden Partijen in overleg en zullen Partijen trachten zo spoedig mogelijk overeenstemming te bereiken over de te wijzigen bepaling(en) die waar mogelijk dezelfde strekking en inhoud zal hebben als de bepaling(en) die zij vervangt.

Bijlage 3.1. Persoonsgegevens

Welke Persoonsgegevens Verwerker in het kader van de in artikel 3 van de Verwerkersovereenkomst genoemde opdracht verwerkt, is mede afhankelijk van de door Verwerkingsverantwoordelijke afgenomen diensten van Verwerker.

Hieronder is een **limitatieve opsomming** opgenomen van:

- de verwerking doeleinden,
- de (categorieën van) verwerkte persoonsgegevens,
- de categorieën betrokkenen, en
- de concrete verwerkingen die plaatsvinden in het kader van de in artikel 3 van de Verwerkersovereenkomst genoemde opdracht.

Doel van de verwerking

Verwerkingsverantwoordelijke en haar gebruikers in staat stellen gebruik te maken van de SaaS-dienst “Topical”, waaronder het plannen, voorbereiden, vastleggen en opvolgen van vergaderingen. Daarnaast ziet de verwerking toe op het waarborgen van de werking, beveiliging en continuïteit van de dienstverlening door Verwerker.

Persoonsgegevens

Verwerker verwerkt in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de SaaS-dienst "Topical". Dit betreft in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende categorieën persoonsgegevens:

- **Identificatiegegevens:** naam, e-mailadres, (optioneel) profielfoto.
- **Account- en toegangsgegevens:** inloggegevens (hashed), gebruikersinstellingen, autorisaties/rollen.
- **Vergadergegevens:** aanwezigheid, agendapunten, reacties, notities, acties, besluiten.
- **Opname- en transcriptie gegevens** (indien door Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakeld): audio-opnames, transcripties, samenvattingen en automatisch gegenereerde acties/besluiten.
- **Communicatiegegevens:** informatie die door gebruikers wordt ingevoerd of gedeeld binnen de applicatie.
- **Technische gebruiksgegevens:** beperkte logging gegevens die noodzakelijk zijn voor beveiliging, foutanalyse en continuïteit van de dienst.

Categorieën van betrokkenen

- **Gebruikers van de Dienstverlening**, waaronder medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke die betrokken zijn bij vergaderingen.
- **Externe deelnemers** aan vergaderingen die door Verwerkingsverantwoordelijke worden uitgenodigd, zoals samenwerkingspartners of leveranciers.

Verwerkingen

- Opslaan;
- Delen;
- Inzien;
- Kopiëren;
- Verwijderen;

Bewaartermijnen

Verwerker bewaart de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst of voor het doel waarvoor zij zijn verzameld. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- **Gebruikersaccounts** en **basisgegevens** worden bewaard zolang de gebruiker actief is binnen de omgeving van Verwerkingsverantwoordelijke.
- **Vergadergegevens** (zoals agendapunten, notities, acties, besluiten) worden bewaard zolang deze door Verwerkingsverantwoordelijke niet worden verwijderd en voor zover noodzakelijk voor het gebruik van de dienst.
- **Audio-opnames, transcripties en samenvattingen** worden bewaard zolang deze door Verwerkingsverantwoordelijke beschikbaar worden gehouden binnen de applicatie. Verwerkingsverantwoordelijke kan deze te allen tijde zelf verwijderen.
- **Technische (logging) gegevens** die noodzakelijk zijn voor beveiliging, monitoring en foutanalyse worden bewaard voor een beperkte technische periode (standaard maximaal 90

dagen), tenzij een langere termijn noodzakelijk is in verband met beveiligingsonderzoek of wettelijke verplichtingen.

- **Back-ups** bevatten persoonsgegevens voor de duur van de standaard back-upcyclus van Verwerker (maximaal 7 dagen), waarna deze onomkeerbaar worden overschreven.

Na beëindiging van de Overeenkomst worden alle persoonsgegevens verwijderd overeenkomstig artikel 8 van de Verwerkersovereenkomst, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft.

Bijlage 3.2. Beveiligingsmaatregelen

De technische en organisatorische beveiligingsprocedures en maatregelen zullen voldoen aan de toepasselijke en algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden.

De door Verwerker genomen maatregelen zijn de volgende:

Informatiebeveiligingsbeleid

- Leverancier beschikt over een formeel en up-to-date informatiebeveiligingsbeleid.
- Het informatiebeveiligingsbeleid is ten allen tijde inzichtelijk voor relevante partijen.
- Er is een duidelijke steun van het hoogste management om informatiebeveiliging bij Leverancier te implementeren, controleren, handhaven en bij te sturen.

Organisatie en informatiebeveiliging

- Leverancier heeft verantwoordelijkheden toegewezen voor specifieke taken in verband met informatiebeveiliging, waaronder het aanwijzen van een Security & Privacy Officer.
- Leverancier heeft een apart beleid uitgewerkt over het gebruik van mobiele apparaten en telewerk. Werknemers die mobiele apparaten gebruiken, worden opgeleid zodat ze (1) zich bewust zijn van de extra risico's die telewerk en het gebruik van mobiele apparaten met zich meebrengen en (2) weten welke controlemaatregelen moeten worden genomen.
- Leverancier heeft de nodige controles ingevoerd om telewerk en het gebruik van laptops (en andere mobiele apparaten) te beveiligen. Deze maatregelen omvatten:
 - o cryptografie technieken;
 - o bescherming tegen malware;
 - o toegangsbeveiliging voor externe toegang tot persoonsgegevens;
 - o fysieke beveiliging van laptops (en andere mobiele apparaten) en van de telewerkplek tegen diefstal.

Beveiliging van human resources

- Leverancier heeft ervoor gezorgd dat werknemers zich bewust zijn van en inzicht hebben in hun verantwoordelijkheden bij het gebruik van persoonsgegevens.
- Werknemers van Leverancier ondertekenen een arbeidsovereenkomst waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot hun verantwoordelijkheden op het vlak van IT-beveiliging en bescherming van persoonsgegevens.

- Leverancier heeft alle passende maatregelen genomen om te voorkomen dat persoonsgegevens de organisatie ongecontroleerd verlaten en in handen komen van onbevoegden. In het bijzonder door:
 - o bescherming tegen ongeoorloofde toegang, openbaarmaking, wijziging, vernietiging of verstoring;
 - o beveiligingsprocessen of -activiteiten uit te voeren;
 - o verantwoordelijkheden altijd duidelijk toe te wijzen aan een persoon;
 - o (potentiële) beveiligingsincidenten of andere beveiligingsrisico's te melden.

Beheer van activa

- Leverancier heeft de informatie bestanddelen ingedeeld naar risico en heeft passende beveiligingsmaatregelen toegekend aan de verschillende soorten risico's.
- Leverancier zorgt ervoor dat gevoelige gegevens niet ongeoorloofd worden onthuld, gewijzigd, verwijderd of vernietigd.
- Leverancier heeft zijn informatie bestanddelen in kaart gebracht en onderscheidt de volgende soorten gegevens:
 - o anonieme gegevens: dat zijn gegevens die niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare persoon kunnen worden gekoppeld en derhalve geen persoonsgegevens zijn;
 - o persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals gedefinieerd in artikel 1.2 van deze Verwerkersovereenkomst;
 - o bijzondere persoonsgegevens: dit betreft persoonsgegevens waaruit ras, etnische afkomst, politieke opvattingen, godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging, lidmaatschap van een vakvereniging, gezondheid, seksueel leven, verdenkingen, vervolgingen en strafrechtelijke of administratieve veroordelingen. Het is in principe verboden dergelijke gegevens te verwerken;
 - o gecodeerde persoonsgegevens: dat zijn persoonsgegevens die alleen door middel van een code aan een geïdentificeerde of identificeerbare persoon kunnen worden gekoppeld.

Toegangscontrole

- Leverancier beschikt over een goedgekeurd en geactualiseerd toegangsbeveiligingsbeleid met betrekking tot het toekennen, wijzigen en schrappen van toegangsrechten voor applicaties en systemen die persoonsgegevens gebruiken/verwerken.
- Leverancier heeft een persoon aangewezen die alle verzoeken in verband met de toegang tot persoonsgegevens beheert.
- Gebruikers worden in kennis gesteld van hun verantwoordelijkheden met betrekking tot toegangsbeveiliging. Zo moeten ze onder meer efficiënte wachtwoorden gebruiken en de gebruikersapparatuur beveiligen waarop persoonsgegevens gebruikt en verwerkt worden.
- Leverancier heeft passende beveiligingsmaatregelen vastgesteld om de toegang tot persoonsgegevens te beperken.

Cryptografie

- Op basis van een risicobeoordeling heeft Leverancier een beleid ontwikkeld voor een correct en doeltreffend gebruik van cryptografie om de vertrouwelijkheid, authenticiteit en/of integriteit van persoonsgegevens te beschermen.

Beveiliging van activiteiten

- Leverancier heeft controles ingevoerd om malware aan te pakken en ervoor te zorgen dat Leverancier over de nodige verdedigingsmechanismen beschikt om het infectierisico te beperken en om bewustzijn te creëren bij systeemgebruikers en eindgebruikers.
- Leverancier heeft antimalware- en herstel software geïnstalleerd en werkt deze regelmatig bij. Computers en media worden uit voorzorg en stelselmatig gescand. Voor zover relevant bestaat de scan erin dat:
 - o alle via netwerken of enig opslagmedium ontvangen bestanden vóór het gebruik ervan, gecontroleerd worden op malware;
 - o bijlagen en downloads vóór het gebruik ervan op verschillende kritieke punten in uw netwerkconfiguratie gecontroleerd worden op malware;
 - o webpagina's gecontroleerd worden.

Communicatiebeveiliging

- Leverancier heeft netwerkbeveiliging opgenomen in het algemene informatiebeveiligingsplan en focust daarbij op informatiestromen langs waar persoonsgegevens de systemen van Leverancier kunnen verlaten.
- Leverancier beschikt over een formeel en actueel beleid inzake communicatiemiddelen (zoals e-mail, internet, video en telefoon). Dat beleid wordt regelmatig aan alle relevante partijen meegedeeld en besteedt bijzondere aandacht aan het gebruik van persoonsgegevens.
- Leverancier stelt vertrouwelijkheids- en geheimhoudingsovereenkomsten op en documenteert de eisen die aan de bescherming van persoonsgegevens worden gesteld.

Relaties met leveranciers

- Als er samengewerkt wordt met leveranciers, zorgt Leverancier ervoor dat de leverancier voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de informatiebeveiliging van persoonsgegevens en dat de verplichtingen ten aanzien van het gebruik en de verwerking van persoonsgegevens contractueel zijn vastgelegd.
- Leverancier eist van die leveranciers dat ze een passend niveau van informatiebeveiliging en dienstverlening in stand houden.

Beheer van informatiebeveiligingsincidenten

- Er worden verantwoordelijkheden en procedures vastgesteld voor het opsporen en aanpakken van informatiebeveiligingsincidenten en kwetsbaarheden van persoonsgegevens.
- Leverancier zorgt ervoor dat de informatiebeveiligings-/verwerking verantwoordelijke altijd onmiddellijk op de hoogte wordt gebracht van gebeurtenissen en incidenten die de informatiebeveiliging van persoonsgegevens in gevaar kunnen brengen of hebben gebracht.
- Leverancier heeft een "responsible disclosure policy", te vinden op haar website.

Bijlage 4. Branchevoorwaarden

Nederlands:

<https://topicalmeetings.com/wp-content/uploads/2025/12/NLdigital-Voorwaarden-NL.pdf>

English:

<https://topicalmeetings.com/wp-content/uploads/2025/12/NLdigital-Terms-EN.pdf>