Hilti ON!Track

Bestel Formulier voor de Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten

(“**Bestel Formulier**”)

Dit Bestel Formulier wordt gesloten tussen Hilti Nederland B.V., Leeuwenhoekstraat 4, 2652 XL Berkel en Rodenrijs (“**Dienstverlener**”) en u (“**Klant**”) en wordt beheerst door de voorwaarden van de Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten (“**Overeenkomst**”).

De in dit Bestel Formulier gebruikte uitdrukkingen met een hoofdletter hebben dezelfde betekenis als bepaald in de Overeenkomst en zoals nader bepaald in dit Bestel Formulier en onder https://www.hilti.group/content/hilti/CP/XX/en/services/tool-services/on-track/terms-and-conditions.html

1. Dienstenbeschrijving, Systeemvereisten en Gebruiksbeperkingen

1.1. De Diensten worden aan de Klant beschikbaar gesteld overeenkomstig de Dienstenbeschrijving, de Gebruiksbeperkingen en Systeemvereisten, waaraan de Klant moet voldoen om toegang te krijgen tot de Diensten.

1.2. De Dienstenbeschrijving, Gebruiksbeperkingen en Systeemvereisten worden aan de Klant beschikbaar gesteld onder https://www.hilti.group/content/hilti/CP/XX/en/services/tool-services/on-track/terms-and-conditions.html

1.3. De Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat de Dienstenbeschrijving, Gebruiksbeperkingen, Systeemvereisten en overige genoemde voorwaarden online beschikbaar worden gesteld. Het online document wordt tevens op verzoek van de Klant via elektronische weg (zoals email) of op andere wijze opgestuurd.

2. Abonnementskosten en betalingsvoorwaarden

2.1. Abonnementskosten

De abonnementskosten zoals die in de offerte worden medegedeeld, gelden voor de Diensten en dienen door de Klant te worden betaald

2.2. Betalingsvoorwaarden

De Dienstverlener zal de Klant vooraf factureren op de eerste dag van elke kalendermaand voor de in die maand te leveren Diensten. De Dienstverlener kan de facturen elektronisch verzenden naar het bij Dienstverlener bekende emailadres van de Klant, dan wel een ander door de Klant aangegeven emailadres. De maandelijkse vergoeding dan wel een anderszins door de Klant aan de Dienstverlener verschuldigd bedrag wordt door middel van een automatische incasso binnen 5 dagen na facturatie betaald, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders tussen Partijen is overeengekomen. De Klant zal alle benodigde en door de Dienstverlener verzochte stappen nemen, waaronder het ondertekenen van een

machtingsformulier, om de automatische incasso te effectueren. De Dienstverlener heeft het recht de

Diensten op te schorten tot het moment waarop de automatische incasso definitief is ingegaan. Indien automatische incasso, om welke reden dan ook, niet mogelijk blijkt, is de Klant van rechtswege in verzuim. Alsdan is de Klant wettelijke handelsrente alsmede buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van 15% van het betreffende factuurbedrag, verschuldigd. Voorts is de Dienstverlener alsdan, en in het geval dat de automatische incasso machtiging wordt ingetrokken, gerechtigd de Diensten op te schorten totdat de automatische incasso weer is ingegaan.

3. Implementatiediensten (indien van toepassing)

3.1. Implementatiediensten

De implementatiediensten worden verleend zoals omschreven in de offerte.

3.2. Betalingsvoorwaarden

De kosten voor de implementatiediensten dienen door de Klant te worden betaald bij afronding van de implementatie, binnen 30 dagen na factuurdatum.

4. Offerte

De offerte met nummer is van toepassing en maakt integraal deel uit van dit bestelformulier. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de voorwaarden van de offerte.

Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten

Inleiding

Deze Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten ("**Overeenkomst**") gesloten tussen Hilti Nederland B.V., Leeuwenhoekstraat 4, 2652 XL Berkel en Rodenrijs ("**Dienstverlener**") en u ("**Klant**") is van kracht (i) zodra de Klant het Bestel Formulier elektronisch heeft aanvaard of (ii) zodra het Bestel Formulier door beide Partijen schriftelijk is ondertekend of door de Partijen elektronisch via DocuSign (elk van de onder (i) en (ii) hiervoor genoemde momenten een "**Ingangsdatum**") is uitgevoerd, waarbij de voorwaarden van deze Overeenkomst in elk geval van toepassing zijn op het Bestel Formulier, met inbegrip van bijlage 1 (Service Level Agreement) en bijlage 2 (Verwerkersovereenkomst) door middel van verwijzing. Het Bestel Formulier maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De Dienstverlener en de Klant kunnen ook samen worden aangeduid als de "**Partijen**" of individueel als een "**Partij**". De Dienstverlener is voornemens de Klant het recht te verlenen om de Hilti software (de "**Software**") te gebruiken via een abonnementsdienst en de Klant is voornemens zich op deze Software Dienst te abonneren. Naast de Software en de gerelateerde diensten die nodig zijn voor de levering van de Software, kunnen de Partijen specifieke zakelijke diensten ("**Zakelijke Diensten**") overeenkomen die door de Dienstverlener worden verleend overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst.

Derhalve komen de Partijen met inachtneming van het bepaalde in de Inleiding als volgt overeen:

1. Gebruik van de Dienst door de Klant

1.1. Verplichting van de Dienstverlener

De Dienstverlener stelt de Software en Diensten die nodig zijn voor de levering van de Software (de Software en Diensten kunnen hierna elk afzonderlijk ook als "**Dienst**" of samen als de "**Diensten**" worden aangeduid) beschikbaar aan de Klant zoals beschreven in de Dienstenbeschrijving en in de bijzondere voorwaarden voor Diensten (**"Bijzondere Voorwaarden"**) (hierna samen aangeduid als "**Dienstenbeschrijving**") waarnaar wordt verwezen in het Bestel Formulier, alsmede overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst. De Dienstverlener mag de Diensten van tijd tot tijd aanpassen, op voorwaarde dat dergelijke aanpassingen de totale Dienst niet wezenlijk verminderen. De Dienstverlener streeft ernaar om de Klant binnen twee (2) werkdagen na de Ingangsdatum toegang tot de Software te geven, tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving. De Software kan bestaan uit een webapplicatie die aan de Klant ter beschikking wordt gesteld in de vorm van een 'Software as a Service'-oplossing en een mobiele applicatie die de Klant op zijn mobiele apparaat installeert. De overeengekomen omvang en kwaliteit van de Diensten is uitsluitend vastgelegd in de Dienstenbeschrijving. Openbare verklaringen over de Dienst afgelegd door de Dienstverlener of zijn agenten zijn slechts bindend wanneer ze uitdrukkelijk en schriftelijk door de Dienstverlener zijn bevestigd. Informatie en/of specificaties die in de Dienstenbeschrijving zijn opgenomen, kunnen niet worden beschouwd als garantie met betrekking tot de kwaliteit van de Dienst of als enige andere vorm van garantie, tenzij ze als zodanig door de Dienstverlener schriftelijk zijn bevestigd.

De Dienstverlener kan de Diensten van tijd tot tijd updaten en verbeteren; dergelijke updates ("**Updates**"), d.w.z. software die "**Gebreken**" (zoals bepaald in artikel 7. 4) in de Diensten herstelt en/of kleine verbeteringen van de Diensten kunnen bevatten, zijn onderdeel van de Overeenkomst. Naast Updates kan de Dienstverlener Upgrades van en/of Aanvullende diensten bij de Diensten aanbieden, waarbij onder "**Upgrades**" nieuwe mogelijkheden of functionaliteiten van de Diensten wordt verstaan en onder "**Aanvullende diensten**" ofwel (i) nieuwe en/of aanvullende functionaliteiten in de vorm van afzonderlijke modules bij de Diensten, ofwel (ii) integraties of verbindingsapplicaties met andere softwareapplicaties van Hilti of van derden worden verstaan. Upgrades en Aanvullende diensten zijn alleen onderdeel van de Overeenkomst, indien zij afzonderlijk zijn besteld en betaald door de Klant, waarbij aanvullende voorwaarden van toepassing kunnen zijn.

1.2. Systemvereisten

Voor de werking en het gebruik van de Diensten door de Klant gelden bepaalde systeemvereisten zoals beschreven in de Dienstenbeschrijving ("**Systeemvereisten**"), die naar eigen inzicht van de Dienstverlener kunnen worden gewijzigd. De Dienstverlener zal de Klant vooraf informeren over een wijziging van de Systeemvereisten zodat de Klant maatregelen kan nemen om aan de Systeemvereisten te voldoen. Het specificeren van de Systeemvereisten maakt geen deel uit van de verplichtingen van de Dienstverlener op grond van deze Overeenkomst. Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor het voldoen aan alle Systeemvereisten die nodig zijn voor de werking en het gebruik van de Diensten. De Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor problemen, omstandigheden, vertragingen, Gebreken en andere verliezen of schade die voortvloeien uit het niet voldoen aan de Systeemvereisten en/of die verband houden met de netwerk- of telecommunicatieverbindingen van de Klant of die worden veroorzaakt door het internet.

1.3. Bevoegde Gebruikers

Tenzij anders bepaald in de Dienstenbeschrijving, zijn Bevoegde Gebruikers de werknemers van de Klant die door de Klant zijn gemachtigd om de Diensten te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden van de Overeenkomst ("**Bevoegde Gebruikers**"). De Klant zal de toegang tot de Software toewijzen aan zijn Bevoegde Gebruikers om de registratie, de toegang en het gebruik van de Diensten mogelijk te maken overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst, overeenkomstig artikel 3.3.

1.4. Verplichtingen van de Klant
De Klant moet ervoor zorgen dat (i) zijn Bevoegde Gebruikers volledige en nauwkeurige informatie over hun bedrijf en de persoon in het registratieproces hebben ingevoerd en, maar niet beperkt tot, geen pseudoniemen gebruiken, (ii) de Bevoegde Gebruikers de Dienst gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst en (iii) dat de Bevoegde Gebruikers zich er redelijkerwijs voor inspannen om ongeoorloofd(e) toegang of gebruik van de Dienst door werknemers die niet als Bevoegde Gebruikers zijn aangemerkt of door derden, te voorkomen, en om de Dienstverlener onmiddellijk op de hoogte te stellen van dergelijke ongeoorloofd(e) toegang of gebruik.

2. Abonnementskosten, Betaling en Belastingen.
2.1. Abonnementskosten
De Klant zal aan de Dienstverlener als tegenprestatie voor de verlening van de Diensten, de abonnementskosten betalen zoals overeengekomen in het Bestel Formulier (**"Abonnementskosten"**). De Klant is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van haar betalingsverplichtingen aan Dienstverlener.
2.2. Betaling
De betalingsvoorwaarden staan vermeld in het Bestel Formulier.
2.3. Belastingen
De Abonnementskosten van de Dienstverlener zijn over het algemeen exclusief belastingen. De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van alle verkoop- en gebruiksbelastingen en BTW in verband met de verleende Diensten. Dit is echter exclusief belastingen op de bruto-ontvangsten, het netto-inkomen of eigendom van de Dienstverlener. Indien de Dienstverlener verplicht is belastingen te betalen of te ontvangen waarvoor de Klant verantwoordelijk is onder dit artikel, wordt het betreffende bedrag gefactureerd aan en dient dit betaald te worden door de Klant, tenzij de Klant de Dienstverlener een geldig belastingvrijstellingscertificaat overlegt dat is afgegeven door de bevoegde belastingautoriteit.

3. Eigendomsrechten
3.1. Hilti Corporation
Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein ("**Hilti Corporation**") is de exclusieve eigenaar van en behoudt uitsluitend en onbeperkt het intellectuele eigendom en alle intellectuele eigendomsrechten van de Diensten, waarbij onder intellectuele eigendomsrechten wordt verstaan (voor zover het toepasselijke recht zulks toestaat) gewoonterechtelijke, wettelijke en andere industriële eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten, inclusief auteursrechten, merkrechten, bedrijfsgeheimen, octrooien en andere eigendomsrechten die wereldwijd onder de toepasselijke wetgeving worden uitgegeven, geëerbiedigd of afgedwongen, en alle daarmee verband houdende morele rechten ("**Intellectuele Eigendomsrechten**"). De Dienstverlener is door Hilti Corporation gemachtigd om de Klant de rechten toe te kennen betreffende het gebruik van de Diensten overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst.

3.2. Voorbehoud van rechten
Met uitzondering van de rechten die uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden verleend, worden geen andere rechten verleend aan de Klant. De Klant behoudt zich alle rechten en belangen voor in en op zijn gegevens, andere software dan die van de Dienstverlener en andere intellectuele eigendommen waartoe de Dienstverlener van tijd tot tijd toegang tot kan hebben tijdens de uitvoering van de Diensten.
3.3. Gebruiksrecht
Gedurende de Looptijd van de Overeenkomst worden de rechten op toegang tot en gebruik van de Diensten verleend aan de Klant zoals overeengekomen in deze Overeenkomst, waarbij de volgende opties beschikbaar zijn:

a) Benoemde Gebruiker
Een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om benoemde Bevoegde Gebruikers ("**Benoemde Gebruikers**") te machtigen om op afstand toegang te krijgen tot de Diensten en gebruik te maken van de functionaliteiten van de Diensten tot het maximale aantal Benoemde Gebruikers, zoals nader bepaald in het Bestel Formulier (indien van toepassing). Na kennisgeving aan de Dienstverlener is het de Klant toegestaan een Benoemde Gebruiker te vervangen door een andere Benoemde Gebruiker.

b) Gelijktijdige Gebruiker
Een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om toegang tot de Diensten op afstand en het gebruik van de functionaliteiten van de Diensten te geven aan een maximaal aantal gelijktijdige actieve gebruikerssessies zoals bepaald in het Bestel Formulier (indien van toepassing). Onder gelijktijdige actieve gebruikerssessies wordt verstaan de toegang tot en/of het gebruik van de Diensten door (i) een radiofrequentietoestel, (ii) een personal computer, (iii) een CRT (Cathode Ray Tube) en (iv) een VDT (*video display terminal*) dat is ingelogd bij, en aangesloten op, de Diensten.

c) Enterprise Gebruik
Een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om alle Bevoegde Gebruikers van de Klant te machtigen om op afstand toegang te krijgen tot de Diensten en om de functionaliteiten van de Diensten te gebruiken tot het maximale aantal zoals bepaald in het Bestel Formulier (indien van toepassing).

3.4. Documentatie
De Dienstverlener zal op verzoek van de Klant toereikende gebruikershandleidingen voor de Dienst verstrekken.
3.5. Beperkingen
De Klant zal (i) de Dienst niet in licentie of sublicentie geven, verkopen, doorverkopen, verhuren, leasen, overdragen, toewijzen, distribueren, time sharen, aanbieden of op andere wijze beschikbaar stellen aan derden, anders dan aan de Bevoegde Gebruikers; (ii) de Dienst niet aanpassen, kopiëren of afgeleide werken op basis van de Dienst creëren; (iii) geen inhoud die onderdeel is van de Dienst embedden, wijzigen of dupliceren, anders dan op het eigen intranet van de Klant voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden; (iv) de Dienst, noch enig deel daarvan reverse-engineeren of de-compileren, tenzij dit is toegestaan op grond van de toepasselijke wetgeving; (v) zich toegang verschaffen tot de Dienst om enig commercieel verkrijgbaar product of dienst te maken; (vi) geen features, functionaliteiten, interfaces of afbeeldingen van de Dienst of een deel ervan kopiëren; of (vii) de Dienst op een andere manier gebruiken dan zoals is toegestaan op grond van deze Overeenkomst.
3.6. Klantgegevens
Klantgegevens zijn de gegevens of informatie die worden verstrekt door of geüpload door de Klant of zijn Bevoegde Gebruikers in verband met de Diensten, waarbij de Klantgegevens geen inbreuk makend, obsceen, bedreigend of anderszins onwettig of onrechtmatig materiaal mogen bevatten, met inbegrip van materiaal dat inbreuk maakt op de privacy-rechten of dat de uitvoering van de Dienst of de gegevens die erin zijn opgenomen, verstoort. Zoals tussen de Dienstverlener en de Klant wordt afgesproken, is de Klant eigenaar van zijn Klantgegevens en (voor zover de Klantgegevens persoonsgegevens bevatten) is hij de verwerkingsverantwoordelijke van deze Klantgegevens (in de zin van de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming). De Dienstverlener heeft geen toegang tot de Klantgegevens, behalve voor zover: (i) dit noodzakelijk is om te reageren op aan de Dienst gerelateerde kwesties of andere technische problemen, (ii) dit noodzakelijk is om dergelijke Klantgegevens aan Bevoegde Gebruikers te verstrekken, (iii) dit noodzakelijk is om zijn verplichtingen na te komen, (iv) dit noodzakelijk is om de Diensten uit te voeren, (v) dit door de Klant in schriftelijke vorm wordt verzocht, (vi) dit anderszins uitdrukkelijk wordt toegestaan op grond van de voorwaarden van deze Overeenkomst (met inbegrip van de bijbehorende bijlagen) of (vii) met de uitdrukkelijke toestemming van de Klant. De Partijen komen overeen dat de Dienstverlener en/of aan de Dienstverlener gelieerde ondernemingen Klantgegevens in geanonimiseerde vorm mogen gebruiken (d.w.z. in een vorm die niet kan worden gekoppeld aan een individuele Werknemer) om de diensten en producten van de groepsondernemingen van de Dienstverlener te ontwikkelen, te onderhouden en te verbeteren, om producten en diensten af te stemmen op de behoeften van de Klant en voor marktonderzoeksdoeleinden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en daarna. Indien en voor zover nodig geeft de Klant de Dienstverlener hierbij de opdracht om de Klantgegevens te anonimiseren. De Dienstverlener kan zich toegang verschaffen tot de Klantgegevens, diens bijbehorende systemen of netwerken en apparaten voor zover dat nodig is om de Diensten uit te voeren en/of om op afstand onderhoud en/of ondersteuning te bieden, zoals verder beschreven in bijlage 1.

3.7. Bijdrage van de Klant
Voor zover rechtens toegestaan, verleent de Klant Hilti Corporation hierbij een royalty-free, wereldwijde, overdraagbare, sub-licentieerbare, onherroepelijke, eeuwigdurende licentie voor het gebruik van of het opnemen in de Diensten van de bijdragen, suggesties, verbeteringsverzoeken, aanbevelingen of andere feedback van de Klant met betrekking tot de Diensten ("**Bijdragen van de Klant**"). Hilti Corporation en/of de Dienstverlener is niet verplicht om eventuele Bijdragen van de Klant in de Diensten te implementeren.

4. Geheimhouding
4.1. Geheimhouding
"**Vertrouwelijke Informatie**" omvat (a) de broncode van de Software; (b) Klantgegevens; en (c) de bedrijfs- of technische informatie van elke Partij, met inbegrip van maar niet beperkt tot informatie met betrekking tot softwareplannen, ontwerpen, kosten, prijzen en namen, financiën, marketingplannen, zakelijke kansen, personeel, onderzoek, ontwikkeling of knowhow. Een Partij mag geen Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij openbaar maken of gebruiken voor een doel dat buiten het toepassingsgebied van deze Overeenkomst valt, behoudens de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij of indien dit vereist is op grond van de wet en is toegestaan op grond van artikel 4.2, hieronder. Elke Partij gaat ermee akkoord de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij te beschermen op dezelfde manier als dat hij zijn eigen Vertrouwelijke Informatie van gelijke aard zou beschermen. (In geen geval zal een Partij minder dan een redelijke mate van zorg en redelijke technologische industrienormen hanteren.)
4.2. Gedwongen openbaarmaking
Indien een Partij op grond van de wet verplicht is om Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij openbaar te maken, moet deze onmiddellijk de andere Partij op de hoogte stellen van deze gedwongen openbaarmaking (voor zover wettelijk toegestaan) en redelijke assistentie te verlenen, op kosten van de andere Partij, indien de andere Partij deze openbaarmaking wenst te voorkomen of aan te vechten.
4.3. Rechtsmiddelen

Indien een Partij Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij openbaar maakt of gebruikt (of dreigt deze openbaar te maken of te gebruiken) in strijd met de vertrouwelijkheidsbepalingen in deze Overeenkomst, heeft de andere Partij het recht, naast de andere beschikbare middelen, om dergelijke handelingen tegen te houden door middel van een voorlopige voorziening. De Partijen erkennen hierbij dat alle andere beschikbare rechtsmiddelen ontoereikend zijn.

4.4. Uitsluitingen

Vertrouwelijke Informatie omvat geen informatie die: (i) algemeen bekend is of wordt voor het publiek zonder schending van enige verplichting jegens de andere Partij; (ii) bekend was bij een Partij vóór de openbaarmaking ervan door de andere Partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere Partij; (iii) onafhankelijk werd ontwikkeld door een Partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere Partij; of (iv) is ontvangen van een derde partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere Partij, (met dien verstande dat Klantgegevens die persoonsgegevens bevatten, worden behandeld in overeenstemming met deze Overeenkomst (met inbegrip van de bijlagen), zelfs als deze informatie algemeen bekend, openbaar beschikbaar of anderszins toegankelijk is voor de Dienstverlener uit andere bronnen).

5. Gebruiksbeperkingen

5.1. De gebruiks- en functionele beperkingen van de Diensten ("**Gebruiksbeperkingen**") zijn omschreven in de Dienstenbeschrijving en moeten door de Klant volledig worden nageleefd en in acht worden genomen bij het gebruik van de Diensten. Zonder afbreuk te doen aan artikel 8.3, doet de Klant afstand van alle garantie- en aansprakelijkheidsclaims en rechtsmiddelen die voortvloeien uit het feit dat het gebruik van de Diensten door de Klant niet in overeenstemming is met de Gebruiksbeperkingen.

5.2. Zakelijke Klanten

De Diensten zijn uitsluitend bedoeld en ontworpen voor gebruik door professionele zakelijke klanten in de bouw en onderaanneming, aannemers voor energiesystemen en het onderhoud van gebouwen, en zijn niet bedoeld om te worden gebruikt in andere zakelijke gebieden of door particuliere eindgebruikers ("**Gebruiksgebied**"). Zonder afbreuk te doen aan artikel 8.3 doet de Klant afstand van alle garantie- en aansprakelijkheidsclaims en rechtsmiddelen die voortvloeien uit het feit dat het gebruik van de Diensten door de Klant buiten het Gebruiksgebied valt.

6. Vrijwaring door de Klant

6.1. Vrijwaring door de Klant

De Klant zal de Dienstverlener vrijwaren, verdedigen en schadeloosstellen voor alle vorderingen van derden en/of boetes die zijn gebaseerd op: (i) het gebruik van de Diensten door de Klant voor zover dit in strijd is met de Gebruiksbeperkingen zoals vermeld in het artikel 5 hierboven; (ii) schending door de Klant van een toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming; of (iii) Klantgegevens en alle andere informatie of materiaal die/dat samen met de Diensten worden geüpload of gebruikt. De Dienstverlener zal zijn redelijke medewerking verlenen aan het verweer tegen een dergelijke vordering, indien de Klant hierom verzoekt, waarbij de Klant de redelijke kosten die de Dienstverlener in verband met deze medewerking heeft gemaakt, zal vergoeden.

De Klant is – indien dit door de Dienstverlener wordt besloten – als enige bevoegd om zich tegen de vordering te verdedigen of deze te schikken, op voorwaarde dat een dergelijke schikking geen betalingsverplichting voor de Dienstverlener of erkenning van enige fout door of aansprakelijkheid van de Dienstverlener met zich meebrengt.

7. Beperkte garantie en rechtsmiddelen in geval van Gebreken

7.1. Garanties van de Dienstverlener

De Dienstverlener staat er tijdens de Looptijd voor in dat de Diensten wezenlijk worden verleend in overeenstemming met de Dienstenomschrijving

7.2. Garanteis van de Klant

De Klant garandeert dat hij de Diensten zal gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst en dat zijn gebruik van de Dienst niet in strijd is met enige wet- of regelgeving.

7.3. Beperkingen van Garanties

Behoudens voor zover uitdrukkelijk vermeld in artikel 7.1 hierboven, geeft de Dienstverlener geen garanties, en wijst hij uitdrukkelijk alle andere waarborgen, garanties, voorwaarden en verklaringen af, hetzij mondeling of schriftelijk, expliciet of impliciet, of die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-inbreuk, de verkoopbaarheid van de Diensten, de geschiktheid ervan voor een beoogd doel, het voldoen aan de vereisten van de Klant, of een bevredigende kwaliteit. De Dienstverlener garandeert niet dat de Diensten ononderbroken of vrij van Gebreken worden verleend. De Dienstverlener garandeert niet dat de Diensten geen verlies of schade veroorzaken als gevolg van de overdracht van gegevens via communicatienetwerken of -faciliteiten. Door Dienstverlener afgegeven garanties veranderen de bewijspositie van Dienstverlener niet en gelden niet in geval van overmacht aan de zijde van Dienstverlener.

7.4. Rechtsmiddelen onder de Garantie

In overeenstemming met art. 6:89 van het Burgerlijk Wetboek zal de Klant de Dienstverlener onverwijld schriftelijk in kennis stellen van enige vermeende Gebreken van de Dienst, met inbegrip van een beschrijving van het vermeende Gebrek, waarbij een Gebrek wordt aangemerkt als een wezenlijke afwijking van de in artikel 7.1. gegeven garantie.

Alle gerechtvaardigde Gebreken zullen, indien mogelijk, door de Dienstverlener binnen een door de Dienstverlener gestelde redelijke termijn worden hersteld; de Dienstverlener kan naar eigen inzicht beslissen om een bepaald Gebrek door middel van reparatie (bijv. programmaomweg) of vervanging te herstellen. De Dienstverlener kan een Gebrek ook herstellen met behulp van middelen op afstand en kan voor dit doel op afstand toegang verkrijgen tot Klantgegevens, systemen en/of apparaten. Indien de Dienstverlener het Gebrek niet binnen een redelijke termijn kan herstellen, kan (i) Dienstverlener een redelijke vermindering van de Abonnementskosten voor de Diensten aan de Klant aanbieden ofwel (ii), indien de Dienstverlener er niet in slaagt hetzelfde Gebrek gedurende twee opeenvolgende keren binnen een redelijke termijn te herstellen, kan elke Partij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen.

8. Beperkingen van aansprakelijkheid

8.1. Beperking van de aansprakelijkheid

Met uitzondering van aansprakelijkheid als gevolg van een schending van de garantie in artikel 7.1 en met inachtneming van het bepaalde in artikel 8.3 is de aansprakelijkheid van de Dienstverlener jegens de Klant uit hoofde van of in verband met deze Overeenkomst uitgesloten. Onder voorbehoud van artikel 15.12 (overmacht, in welk geval Hilti niet aansprakelijk is) is de totale geaggregeerde aansprakelijkheid van de Dienstverlener als gevolg een tekortkoming in de nakoming van de garantieverplichting in artikel 7.1 dan wel anderszins nimmer hoger dan het totale bedrag van de betaalde Abonnementskosten onder deze Overeenkomst gedurende de drie maanden voorafgaand aan de datum waarop de schade is ontstaan, met een totale maximale aansprakelijkheid voor alle aanspraken tezamen van EUR 10.000 (tien duizend euro).

8.2. Soorten schade

De Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor de vermogensschade zoals genoemd in artikel 6:96 lid 2 Burgerlijk Wetboek sub a en b: de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust mochten worden verwacht en de redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid tenzij de regels betreffende proceskosten van toepassing zijn, in welk geval de proceskosten gelden. De Dienstverlener is derhalve niet aansprakelijk jegens voor enige overige soorten schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, verlies van werkelijke of verwachte winst, zakelijke verliezen, schade als gevolg van bedrijfsonderbrekingen, verlies van verwachte besparingen, verlies of beschadiging van gegevens of reputatieschade.

8.3. Uitzonderingen

Niets in deze Overeenkomst strekt tot uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van de Dienstverlener jegens de Klant voor enige schade of verlies als gevolg van de opzet en/of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de Dienstverlener.

8.4. Verplichting van de Klant om Schade af te wenden en te verminderen

De Dienstverlener zal dagelijks back-ups maken van het hele systeem waarop de Klantgegevens zijn opgeslagen om deze systeem gegevens te kunnen herstellen in geval van gegevensverlies. De Dienstverlener herstelt echter geen Klantgegevens van individuele Klanten, bijv. in het geval van onopzettelijk gegevensverlies veroorzaakt door de Klant. De Klant is derhalve verplicht toereikende maatregelen te nemen om schade als gevolg van gegevensverlies af te wenden en te verminderen.

8.5. Ingebrekestelling

In alle gevallen is waarin nakoming nog mogelijk is, is de Dienstverlener slechts aansprakelijk nadat de Klant een schriftelijke ingebrekestelling heeft gestuurd waarin de tekortkoming is gespecificeerd en waarin de Dienstverlener de mogelijkheid krijgt de tekortkoming te herstellen binnen een redelijke termijn van tenminste tien werkdagen.

8.6. Termijnen

De Klant dient, op straffe van verval van het recht op schadevergoeding zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een (1) maand na het bekend worden met de oorzaak van de schade, de Dienstverlener daar van op de hoogte te brengen en iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien Klant de schade niet in rechte vordert uiterlijk binnen zes (6) maanden na het moment waarop de Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van de schade.

9. Looptijd en Beëindiging

9.1. Looptijd

Deze Overeenkomst treedt in werking op de Ingangsdatum en wordt voor onbepaalde tijd aangegaan (“**Looptijd**”), tenzij anders vermeld in het Bestel Formulier.

9.2. Opzegging

Elke Partij kan deze hele Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zestig (60) dagen tegen het einde van een kalendermaand, tenzij anders vermeld in het Bestel Formulier.

9.3. Beëindiging met een reden

Daarnaast heeft elke Partij het recht deze Overeenkomst met een reden te beëindigen op grond van het in de wet bepaalde.

9.4. Gevolgen van Beëindiging van de Overeenkomst

Na het beëindigen van de Overeenkomst door de Dienstverlener zal de Klant onmiddellijk de toegang tot en alle gebruik van de Dienst staken (tenzij hieronder anders is bepaald). Beëindiging ontslaat de Klant niet van de verplichting om de vóór de ingangsdatum van de beëindiging eventuele opgebouwde of opeisbare Abonnementskosten aan de Dienstverlener te betalen.

9.5. Retournering van Klantgegevens

Gedurende de Looptijd van de Overeenkomst en gedurende zestig (60) dagen na het eindigen daarvan (de "**Extractieperiode**") kan de Klant Klantgegevens uit het systeem halen, tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving. De Dienstverlener zal, met inachtneming van het recht van de Dienstverlener om Klantgegevens in geanonimiseerde vorm te gebruiken, zoals omschreven in artikel 3.6, de Klantgegevens verwijderen of op zijn minst blokkeren na het verstrijken van de Extractieperiode.

9.6. Voortdurende bepalingen

Alle bepalingen van deze Overeenkomst die bedoeld zijn om te blijven voortbestaan, blijven ook na het beëindigen of verstrijken van deze Overeenkomst van kracht.

10. Wijzigingen van de Overeenkomst en/of Abonnementskosten

10.1. Wijzingen van de Overeenkomst

De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst en/of de Abonnementskosten te wijzigen ("**Wijziging**"). Tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving zal de Dienstverlener de Klant ten minste vier (4) weken van tevoren op de hoogte stellen van de Wijziging ("**Wijzigingsmelding**"). De Klant beschikt heeft het recht bezwaar te maken tegen de Wijziging tot twee (2) weken voordat de Wijziging in werking treedt ("**Ingangsdatum Wijziging**"). Indien de Klant niet tijdig bezwaar maakt, wordt dit beschouwd als aanvaarding van de Wijziging door de Klant en treedt de Wijziging in werking op de Ingangsdatum Wijziging. Indien de Klant tijdig bezwaar maakt, kan de Dienstverlener ervoor kiezen de Overeenkomst met de Klant voort te zetten onder de voorwaarden van deze Overeenkomst zonder de Wijziging, ofwel de Overeenkomst te beëindigen ofwel de Klant deze te laten beëindigen met ingang van de Ingangsdatum Wijziging. De Dienstverlener zal de Klant specifiek informeren over de bezwaartermijn van de Klant, de Ingangsdatum Wijziging en de gevolgen indien hij geen bezwaar maakt tegen de Wijzigingsmelding.

10.2. Wijzigingen van de Abonnementskosten

De overeengekomen Abonnementskosten zijn vast voor de resterende duur van het betreffende kalenderjaar na de Ingangsdatum van deze Overeenkomst. Daarna mag de Dienstverlener de Abonnementskosten jaarlijks eenzijdig verhogen met niet meer dan drie (3%) dan wel op basis van de meest toepasselijke Nederlandse inflatie-index indien dit hoger is, zonder daarbij gebonden te zijn aan de procedure voor Wijziging zoals vermeld in artikel 10.1 hierboven en zonder dat de Klant over een recht van bezwaar beschikt.

11. Voorwaarden voor Gratis Diensten

11.1. Gratis Diensten

De Dienstverlener kan bepaalde Diensten kosteloos aanbieden zoals vermeld in de Dienstenbeschrijving ("**Gratis Diensten**").

11.2. Bijzondere voorwaarden

Voor de Gratis Diensten gelden bovendien de volgende bijzondere voorwaarden, die in geval van tegenstrijdigheden met de andere bepalingen van deze Overeenkomst prevaleren:

a) Uitsluiting van garantie

In afwijking van artikel 7.1 hierboven, sluit de Dienstverlener hierbij, met uitzondering van op frauduleuze wijze verborgen Gebreken, alle waarborgen, garanties, voorwaarden en verklaringen uit, hetzij mondeling of schriftelijk, expliciet of impliciet, of die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-inbreuk, de verkoopbaarheid van de Diensten, de geschiktheid ervan voor een beoogd doel, het voldoen aan de vereisten van de Klant, of een bevredigende kwaliteit. De Dienstverlener garandeert niet dat de Diensten beschikbaar zijn of dat de Diensten ononderbroken of vrij van onvolkomenheden in materiaal of titel worden verleend. De Dienstverlener garandeert niet dat de Diensten geen verlies of schade veroorzaken als gevolg van de overdracht van gegevens via communicatienetwerken of -faciliteiten.

b) Beperking van aansprakelijkheid

Met inachtneming van het bepaalde in artikel 8.3 en in afwijking van het bepaalde in artikel 8.1, wordt de aansprakelijkheid van de Dienstverlener voor schade in verband met Gratis Diensten volledig uitgesloten.

c) Uitzonderingen

Niets in deze Overeenkomst strekt tot uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van de Dienstverlener jegens de Klant voor enige schade of verlies als gevolg van de opzet en/of schuld (bewuste roekeloosheid) van de bedrijfsleiding van de Dienstverlener.

d) Service Level Agreement

De Service Level Agreement zoals vermeld in bijlage 1 is niet van toepassing op de Gratis Diensten.

12. Gegevensbescherming

12.1. Gegevensbescherming

Met betrekking tot de verwerking van Klantgegevens die zijn aan te merken als persoonsgegevens, in het kader van deze Overeenkomst komen de Dienstverlener en de Klant hierbij overeen de verwerkersovereenkomst zoals vermeld in bijlage 2 (”**Verwerkersovereenkomst**”) aan te gaan.

13. Niet-Hilti-Diensten

13.1. Aankoop van Niet-Hilti-Producten en -Diensten

De Dienstverlener of derden kunnen producten of diensten van derden beschikbaar stellen, inclusief bijvoorbeeld aansluitingen, aanvullingen, implementatie- en andere adviesdiensten (“**Niet-Hilti-Diensten**”). Elke aankoop door de Klant van dergelijke producten of diensten, en elke uitwisseling van gegevens tussen de Klant en elke leverancier van dergelijke Niet-Hilti-Diensten (“**Niet-Hilti-Leverancier**”) vindt uitsluitend plaats tussen de Klant en de toepasselijke Niet-Hilti-Leverancier. De Dienstverlener garandeert of ondersteunt geen Niet-Hilti-Diensten, ongeacht of deze door de Dienstverlener als “gecertificeerd” of anderszins zijn aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in een Bestel Formulier.

13.2. Niet-Hilti-Diensten en Klantgegevens

Indien de Klant ervoor kiest Niet-Hilti-Diensten met de Diensten te gebruiken, geeft de Klant toestemming aan de Dienstverlener om de Niet-Hilti-Diensten en de aanbieder ervan toegang te verlenen tot de Klantgegevens zoals vereist voor de interactie van die Niet-Hilti-Diensten met de Diensten. Afzonderlijke voorwaarden zijn van toepassing tussen de Klant en de Niet-Hilti-Leverancier met betrekking tot het gebruik van dergelijke Niet-Hilti-Diensten, en de Klant is verantwoordelijk voor de beoordeling of dergelijke voorwaarden met de Niet-Hilti-Leverancier zorgen voor een passende bescherming van en toegang tot de Klantgegevens, en zal verantwoordelijkheid adresseren voor elke bekendmaking, verandering of verwijdering van Klantgegevens door de Niet-Hilti-Leverancier, of elke inbreuk op de wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming die voortvloeien uit de toegang van Niet-Hilti-Leverancier tot de Klantgegevens. Niet-Hilti-Leveranciers worden niet beschouwd als onderaannemers of Sub-verwerkers (zoals bepaald in de Verwerkersovereenkomst) van de Dienstverlener noch een van zijn gelieerde ondernemingen. Noch de Dienstverlener, noch zijn gelieerde ondernemingen zijn verantwoordelijk voor enige bekendmaking, verandering, beschadiging, verlies of verwijdering van Klantgegevens, of enige inbreuk op de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming, als gevolg van toegang door dergelijke Niet-Hilti-Diensten of hun leverancier(s).

13.3. Integratie met Niet-Hilti-Diensten

De Diensten kunnen functies bevatten die zijn ontworpen voor interactie met Niet-Hilti-Diensten. Om dergelijke functies te gebruiken, kan de Klant verplicht worden om toegang te verkrijgen tot dergelijke Niet-Hilti-Diensten van de betreffende leveranciers en kan hij verplicht worden om de Dienstverlener toegang te verlenen tot de account(s) van de Klant op dergelijke Niet-Hilti-Diensten. De Dienstverlener kan de voortdurende beschikbaarheid van dergelijke Dienstfuncties niet garanderen en kan de levering ervan stopzetten zonder dat de Klant een recht op enige terugbetaling, krediet of andere compensatie heeft, als bijvoorbeeld maar niet daartoe beperkt, de Dienstverlener van Niet-Hilti-Diensten de Niet-Hilti-Diensten niet langer op een voor de Dienstverlener aanvaardbare manier ter beschikking stelt voor de interactie met de betreffende functionaliteiten van de Dienst.

14. Zakelijke Diensten

14.1. Zakelijke Diensten

De Klant kan de Zakelijke Diensten bestellen die de Dienstverlener aanbiedt. De volledige omvang (scope) van de Zakelijke Diensten, waaronder de vergoeding voor de Zakelijke Diensten, wordt tussen de Dienstverlener en de Klant overeengekomen in het Bestel Formulier of via een aparte werkopdracht (“**Werkopdracht**”), waarbij de daarin vermelde doorlooptijden of levermomenten en de aangeduide vergoeding voor Zakelijke Diensten slechts als schattingen dienen, tenzij uitdrukkelijk anders door Hilti wordt aangegeven.

14.2. Bijzonder voorwaarden

Voor de Zakelijke Diensten gelden bovendien de volgende bijzondere voorwaarden, die in geval van tegenstrijdigheden met de andere bepalingen van deze Overeenkomst prevaleren:

a) Werkopdracht

Een Werkopdracht kan schriftelijk worden overeengekomen tussen de Dienstverlener en de Klant of doordat de Dienstverlener de Klant per e-mail een voorstel voor een Werkopdracht toestuurt en de Klant dit voorstel zonder wijziging accepteert. De Dienstverlener verleent de Zakelijke Diensten zelf of via zijn onderaannemers. Elke

Werkopdracht vormt een overeenkomst die losstaat van alle andere Werkopdrachten en op elke Werkopdracht zijn de voorwaarden van de Overeenkomst van toepassing.

b) Kwalificatie van Zakelijke Diensten

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen de Partijen, kwalificeren Zakelijke Diensten als diensten en niet als een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek.

c) Verplichtingen van de Klant

De Klant zal redelijke medewerking verlenen met betrekking tot het verlenen van de Zakelijke Diensten. Deze medewerking en ondersteuning door de Klant omvat, maar is niet beperkt tot: (i) een redelijk niveau van respons op de vereisten en communicatie van de Dienstverlener; (ii) overdracht en vrijgave aan de Dienstverlener van passende en nauwkeurige documentatie en informatie binnen een redelijk tijdsbestek; (iii) onmiddellijke beoordeling van de verleende Zakelijke Diensten; (iv) met inachtneming van de specificatie van de Dienstverlener van de vereiste hardware- en softwareomgeving, het beschikbaar stellen van alle machtigingen en licenties van de relevante partijen (zoals vereiste softwarelicenties van derden) die vereist zijn om de Dienstverlener in staat te stellen de Zakelijke Diensten te verlenen. Indien en voor zover de Dienstverlener technische infrastructuur of toegang tot de systemen van de Klant nodig heeft om de Zakelijke Diensten uit te voeren, zullen de Dienstverlener en de Klant de details daarvan in de betreffende Werkopdracht omschrijven. De Klant zal het uitvoerende personeel toegang verlenen tot de gebouwen en technische infrastructuur van de Klant en gratis extra kantoorruimte en apparatuur ter beschikking stellen voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de contractuele diensten. Indien de Klant de in dit artikel genoemde medewerkingsverplichtingen niet nakomt, is de Dienstverlener niet verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgen, met inbegrip van maar niet beperkt tot eventuele vertragingen.

d) Looptijd en Beëindiging

Alle bestellingen voor Zakelijke Diensten blijven van kracht gedurende de looptijd die in het Bestel Formulier of in de desbetreffende Werkopdracht is vermeld of – indien geen looptijd is vermeld – tot de voltooiing van de desbetreffende Zakelijke Diensten.

15. Algemene bepalingen

15.1. Relatie tussen de Partijen

De Partijen zijn onafhankelijke contractspartijen. Deze Overeenkomst creëert geen partnerschap, franchise, joint venture, agentschap, of arbeidsverhouding tussen de Partijen en is ook niet bedoeld om deze tot stand te brengen.

15.2. Definities

Uitdrukkingen met een hoofdletter hebben de betekenis zoals gedefinieerd tussen haakjes ("...").

15.3. Mededelingen

Tenzij in deze Overeenkomst anders is vermeld, moeten alle kennisgevingen in het kader van deze Overeenkomst ten minste in tekstvorm (bijv. per e-mail) worden gedaan. De Dienstverlener zal dergelijke notificaties per e-mail aan het (de) adres(sen) en de contactperso(o)n(en) die door de Klant zijn aangegeven bij de registratie van het account van de Klant voor de Dienst bij de Dienstverlener, versturen. Bovendien kan de Dienstverlener de Klant rechtstreeks binnen de Diensten informeren of door het beschikbaar stellen van informatie op de webpagina van de Dienstverlener.

De Partijen stellen elkaar onmiddellijk op de hoogte van eventuele wijzigingen in de contactgegevens die zij elkaar hebben verstrekt. Indien de Klant zijn contactgegevens niet regelmatig bijwerkt, is het mogelijk dat de Klant geen Updates, Upgrades of andere belangrijke informatie over de Diensten zal ontvangen.

15.4. Deelbaarheid

Indien een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar wordt verklaard in enige jurisdictie, zal een dergelijke ongeldigheid, onwettigheid of niet-afdwingbaarheid geen invloed hebben op een andere voorwaarde of bepaling van deze Overeenkomst of een dergelijke voorwaarde of bepaling in een andere jurisdictie ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar maken. Wanneer wordt vastgesteld dat een voorwaarde of bepaling ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar is, zullen de Partijen te goeder trouw over een zodanige verandering van deze Overeenkomst onderhandelen dat de oorspronkelijke bedoeling van de partijen zo dicht mogelijk wordt benaderd op een voor beide Partijen aanvaardbare wijze, zodat de hierbij beoogde transacties zo veel mogelijk kunnen worden uitgevoerd zoals zij oorspronkelijk werden beoogd.

15.5. Afstand van recht en Cumulatieve rechtsmiddelen

Het niet of te laat uitoefenen van een recht uit hoofde van deze Overeenkomst door een van de Partijen houdt geen afstand van dat recht in. Behalve zoals uitdrukkelijk vermeld in deze Overeenkomst, gelden de in deze Overeenkomst beschreven rechtsmiddelen als een aanvulling op, en niet tot uitsluiting van, de andere rechtsmiddelen van een Partij.

15.6. Onderaannemers

De Dienstverlener kan de uitvoering van de Diensten uitbesteden aan onderaannemers. Indien de levering van de uitbestede Diensten de verwerking van persoonsgegevens vereist, zijn de vereisten en verplichtingen van de Verwerkersovereenkomst van toepassing.

15.7. Opdracht

Geen van de Partijen mag haar rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst van rechtswege of anderszins overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij (welke toestemming niet op onredelijke wijze zal worden onthouden). De Dienstverlener zal echter het recht hebben om, zonder toestemming

van de Klant, alle vorderingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst en alle zekerheids- en nevenrechten met betrekking tot deze Overeenkomst over te dragen aan een derde partij, waar de Klant niet gerechtigd is om eventuele eigen vorderingen te verrekenen met de vorderingen van de Dienstverlener of van derden aan wie de Dienstverlener zijn rechten heeft overgedragen en/of zijn verplichtingen in het kader van deze Overeenkomst heeft overgedragen.

15.8. Toepasselijk recht

Op deze Overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

15.9. Geschillen

De rechtbank binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van de Dienstverlener, is uitsluitend bevoegd om geschillen in verband met deze Overeenkomst te beslechten. De Dienstverlener heeft echter het recht om een procedure te beginnen bij een rechtbank die bevoegd is op grond van de vestigingsplaats van de Klant. Partijen erkennen hierbij de bevoegdheid van deze rechtbanken en zien af van eventuele bezwaren tegen de plaats van bevoegdheid.

15.10. Verdere bepalingen

Het Bestel Formulier, met inbegrip van de Dienstenbeschrijving waarnaar wordt verwezen, deze Overeenkomst en de bijbehorende bijlagen, alsmede door de Klant verstrekte informatie, gedane verklaringen en toezeggingen, vormen de volledige Overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst. Er zijn geen andere overeenkomsten, verklaringen, garanties, beloften, convenanten, verplichtingen of verbintenissen. Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten, voorstellen of verklaringen, zowel schriftelijk als mondeling, met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst, behoudens voor zover uitdrukkelijk door Dienstverlener anders aangegeven. In het geval van een tegenstrijdigheid tussen deze Overeenkomst en een of meer van de documenten die bij deze Overeenkomst zijn gevoegd of waarnaar in deze Overeenkomst wordt verwezen, worden de documenten, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, eenduidig geïnterpreteerd, maar voor zover er sprake is van een tegenstrijdigheid, zullen ze in de volgende volgorde leidend zijn: (1) het Bestel Formulier, (2) de Dienstenbeschrijving, (3) deze Overeenkomst en (4) de bijbehorende bijlagen. In afwijking van enige andersluidende bepalingen daarin, zijn er geen bepalingen of (algemene) voorwaarden die in een bestelopdracht van de Klant of in enige andere documentatie van de Klant worden vermeld, die worden opgenomen in of deel uitmaken van deze Overeenkomst, en zullen al dergelijke bepalingen of voorwaarden nietig zijn.

15.11. Vormvereiste

Geen enkele verandering, aanpassing of afstand van een bepaling van deze Overeenkomst zal van kracht zijn, tenzij deze in tekstvorm (bijv. e-mail, kennisgevingen, enz.) of schriftelijk zijn overeengekomen door de Partij tegen wie de wijziging, aanpassing of afstand moet worden ingeroepen. De toezending per fax, e-mail of een andere gelijkwaardige vorm van elektronische uitwisseling of uitvoering wordt geacht aan dit vormvereiste te voldoen. De Partijen erkennen en komen overeen dat deze Overeenkomst kan worden uitgevoerd, uitgewisseld, opgeslagen en verwerkt door het toepassen van elke vorm van eenvoudige of geavanceerde eSignatures (bijv. DocuSign) en dat dergelijke eSignatures voldoen aan het schriftelijke vormvereiste. De Partijen komen overeen dat zij de authenticiteit of juistheid niet zullen betwisten, uitsluitend op grond van het feit dat het Bestel Formulier en/of de Overeenkomst alleen in elektronische vorm worden uitgevoerd. De Klant staat er voor in dat de perso(o)n(en) die het Bestel Formulier tekent/en bevoegd zijn de Klant te vertegenwoordigen, de Klant doet afstand van enig verweer van onbevoegde vertegenwoordiging.

15.12. Overmacht

Geen van de Partijen is aansprakelijk voor vertraging of het niet nakomen van een van haar verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst (behoudens de betalingsverplichtingen van de Klant) voor zover deze vertraging of het niet nakomen te wijten is aan oorzaken buiten haar redelijke controle, met inbegrip van overmacht, brand, overstroming, overheidsmaatregelen, epi- of pandemieën, aardbevingen, werkstakingen, oorlogshandelingen, terrorisme of burgerlijke onrust. "**Overmacht**". Elke Partij zal, indien mogelijk, de andere Partij onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen als zij wordt of zal worden getroffen door een geval van overmacht. Indien een geval van overmacht gedurende een ononderbroken periode van 60 dagen aanhoudt, heeft elke Partij het recht om deze Overeenkomst te beëindigen.

Bijlage 1 (Service Level Agreement) bij de Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten

1. Beschikbaarheid van de Dienst

1.1. Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLA's

De Dienstverlener zal zich er voor inspannen om de Dienst vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week (24/7) beschikbaar te stellen, met de beoogde maandelijkse end-to-end uptime van vijfennegentig procent (95%), wat betekent dat de toegang tot de Dienst (web- of smartphone-applicatie) gericht is op een beschikbaarheid van 95% van de tijd gedurende een hele kalendermaand ("Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLAs"). De Klant erkent dat de Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLAs slechts een doelstelling is en niet kan worden gegarandeerd.

De genoemde Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLAs omvat niet: (i) Geplande dienstuitval (zoals vermeld in artikel 1.2 hieronder) en (ii) elke niet-beschikbaarheid veroorzaakt door omstandigheden buiten de redelijke controle van de Dienstverlener, met inbegrip van maar niet beperkt tot omstandigheden die door de Klant worden veroorzaakt, overmacht, handelen van de overheid, overstroming, brand, aardbeving, burgerlijke onrust, daden van terreur, stakingen of andere arbeidsproblemen (andere dan die waarbij werknemers van de Dienstverlener betrokken zijn), 'Denial-of-Service'-aanvallen, evenals Gebreken of vertragingen in verbindingen met computers, telecommunicatie, internetdienstverleners of hostingfaciliteiten waarbij hardware, software of energiesystemen betrokken zijn die niet in het bezit of binnen de redelijke controle van de Dienstverlener zijn.

1.2. Geplande dienstuitval

Met het oog op de ondersteuning of het onderhoud van de Dienst (met inbegrip van, maar niet beperkt tot de uitrol van Updates), kan de Dienst een door Dienstverlener geplande dienstuitval ("Geplande dienstuitval") ondervinden. De Dienstverlener zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, een Geplande dienstuitval buiten algemene kantooruren plannen. De Dienstverlener zal zich te goeder trouw inspannen om de Klant zo snel mogelijk, maar ten minste binnen vierentwintig (24) uur, via passende middelen (bijv. e-mail of telefoon) op de hoogte te stellen van een dergelijke Geplande dienstuitval.

1.3. Ongeplande dienstuitval

In het geval van een niet door Dienstverlener gepland dienstuitval ("**Ongeplande dienstuitval**") binnen of buiten de controle van de Dienstverlener zal de Dienstverlener zich te goeder trouw inspannen om een kennisgeving aan de Klant te sturen om de Klant hiervan op de hoogte te stellen. De Dienstverlener zal zich verder te goeder trouw inspannen om redelijke updates te geven over de voortgang van het herstel van de Dienst en om de Klant te informeren zodra de Dienst weer beschikbaar is.

2. Ondersteuning

2.1. Urgentieniveaus van ondersteuningsverzoeken

Ondersteuningsverzoeken kunnen worden ingediend voor Gebreken van de Dienst (Urgentieniveaus 1-4, zoals hieronder beschreven) en voor algemene vragen met betrekking tot de Dienst (Urgentieniveau 4, zoals hieronder beschreven). In het geval van een ondersteuningsverzoek wordt de urgentie ervan bepaald aan de hand van de volgende definities ("Urgentieniveaus"):

Urgentie 1. Het gebruik van de Dienst door de Klant wordt stopgezet of is zo zwaar getroffen dat de Klant zijn werk redelijkerwijs niet kan voortzetten. De Klant ervaart een volledig verlies van de Dienst. De activiteit is bedrijf kritisch en de situatie is een noodsituatie. Een Urgentie 1-ondersteungingsverzoek heeft een of meer van de volgende kenmerken:

- Alle of het merendeel van de gegevens zijn beschadigd, waardoor het onmogelijk is voor de Klant om met de Software (web- en smartphoneapplicatie) te werken.
- Alle of de meeste functies zijn niet beschikbaar; er is geen back-upsysteem aanwezig.
- De Software (web- en smartphoneapplicatie) blijft voor onbepaalde tijd hangen, waardoor er onaanvaardbare of onbepaalde vertragingen ontstaan voor de middelen of de reactie.
- De Software (web- en smartphone-applicatie) is niet beschikbaar, buiten een aangekondigde Geplande en/of gecommuniceerde Ongeplande dienstuitval.

Urgentie 2. De Klant ervaart een ernstige vermindering van beschikbaarheid van de Dienst. Belangrijke functionaliteiten van de Dienst zijn niet beschikbaar en er is geen aanvaardbare programmaomweg; de werkzaamheden kunnen echter beperkt worden voortgezet. Een Urgentie 2-ondersteuningsverzoek heeft een of meer van de volgende kenmerken:

- Belangrijke functionaliteiten zijn niet beschikbaar; back-upsysteem aanwezig.
- De Software (web- en smartphoneapplicatie) ondervindt grote vertragingen in prestaties, time-outs.

Urgentie 3 De Klant ervaart een minder ernstige vermindering van beschikbaarheid van de Dienst. De impact is een ongemak, waarvoor een programmaomweg kan worden gebruikt om de functionaliteit te herstellen.

Urgentie 4. Verzoeken die geen betrekking hebben op een Gebrek in de Diensten, maar die verband houden met algemene informatie over de Dienst.

2.2. Dienstniveaus voor ondersteuningsverzoek
De Dienstverlener zal reageren op het ondersteuningsverzoek zoals vermeld in artikel 2.4 en zal zich er voor inspannen om binnen het in de onderstaande tabel beschreven tijdsbestek een reactie te geven. De reactietijd geeft de tijd aan tussen een door de Dienstverlener ontvangen ondersteuningsverzoek via een van de Ondersteuningskanalen zoals bepaald in artikel 2.3 en de reactie van de Dienstverlener die het probleem aanpakt, door ofwel aanvullende informatie te vragen ofwel informatie te verstrekken over het verloop van de actie om het ondersteuningsverzoek in behandeling te nemen. Reactietijden zijn alleen van toepassing tijdens de openingstijden van de klantenservice ("**Openingstijden**"), met uitzondering van de feestdagen in het land van vestiging van de Dienstverlener.

Urgentieniveau	**Reactietijd**
Urgentie 1	Vier (4) uur
Urgentie 2	Een (1) dag
Urgentie 3	Twee (2) dagen
Urgentie 4	Vier (4) dagen

2.3. Ondersteuningskanalen
De Dienstverlener zal telefonische en e-mailondersteuning bieden via de klanten service van de Dienstverlener ("**Ondersteuningskanalen**") tijdens de Openingstijden. Om ervoor te zorgen dat de Urgentie 1-3-verzoeken de aandacht krijgen van de Dienstverlener, moeten dergelijke ondersteuningsverzoeken telefonisch worden ingediend via het klantenservice nummer. Urgentie 4-ondersteuningsverzoeken kunnen ook via e-mail worden ingediend. De contactgegevens en Openingstijden worden online gepubliceerd onder de volgende link.
2.4. Beschrijving Ondersteuningsproces
De Dienstverlener logt het ondersteuningsverzoek met het juiste initiële Urgentieniveau en informeert de Klant dat het ondersteuningsverzoek via de juiste middelen is gelogd. Indien er meer informatie van de Klant nodig is, zal de Dienstverlener contact opnemen met de Klant om de ontbrekende informatie op te vragen. Voor Klant specifieke ondersteuningsverzoeken of kritieke problemen zal de Dienstverlener alles in het werk stellen om de Klant direct te informeren zodra er een programmaomweg of een (tijdelijke) oplossing is gevonden. Voor algemene applicatie Gebreken en verbeteringen kan de Klant de relevante informatie vinden in de algemene release documentatie en zal hij niet proactief op de hoogte gesteld worden. Het Urgentieniveau van een ondersteuningsverzoek kan tijdens het ondersteuningsproces worden aangepast.
2.5. Toegang tot Klantgegevens en gebruik van Tools voor Hulp op Afstand
Om de ondersteuningsdiensten te kunnen verlenen, kan het nodig zijn dat de Dienstverlener gebruik maakt van hulpmiddelen op afstand ("**Hulpmiddelen op Afstand")** of toegang nodig heeft tot Klantgegevens in overeenstemming met de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming. Door de Dienstverlener toe te staan Hulpmiddelen of Afstand te gebruiken, stemt de Klant in met het verlenen van remote toegang tot de Klantgegevens en tijdelijke toegang tot en controle over de betreffende computer en/of het apparaat. Alvorens remote toegang te verlenen aan de Dienstverlener dient de Klant toereikende maatregelen te nemen, zoals het maken van een back-up van zijn gegevens op het betreffende apparaat en ervoor te zorgen dat de vertrouwelijke informatie van de Klant die niet relevant is voor het ondersteuningsverzoek niet beschikbaar is of wordt uitgewisseld via de sessie op afstand. Zonder toestemming van de Klant worden gegevens die geen verband houden met de verleende Dienst niet door de Dienstverlener opgeslagen of verwerkt in welke vorm dan ook.
2.6. Escalatieproces
Indien de Klant te goeder trouw van mening is dat hij geen kwalitatieve of tijdige hulp heeft gekregen in reactie op een ondersteuningsverzoek, of dat Klant dringend belangrijke zaken in verband met de ondersteuning moet bespreken met het management van de Dienstverlener, kan de Klant het ondersteuningsverzoek escaleren door contact op te nemen met de Dienstverlener met het verzoek dat het ondersteuningsverzoek wordt geëscaleerd om samen met de Klant een actieplan op te stellen.

3. Verplichtingen van de Klant
3.1. Beschikbaarheid van Contactpersoon
De Klant moet ervoor zorgen voor een redelijke beschikbaarheid van een contactpersoon bij de behandeling van een ondersteuningsverzoek.
3.2. Procesupdates
De Klant moet de volgende wijzigingen/updates aan de Dienstverlener doorgeven:

- eventuele wijzigingen of aanvullende informatie die zich voordoen of beschikbaar komen na het indienen van het ondersteuningsverzoek en die van invloed zijn op het ondersteuningsverzoek.
- eventuele wijzigingen in de systeemomgeving bij de Klant die van invloed kunnen zijn voor de behandeling van het ondersteuningsverzoek.
- in het geval dat het ondersteuningsverzoek niet meer geldig is (bijv. opgelost).

3.3. Systeemvereisten en nieuwste versies
Om voor ondersteuning voor de Dienst in aanmerking te komen, is de Klant verplicht te zorgen voor naleving van de minimale Systeemvereisten zoals vermeld in de Dienstenbeschrijving.
3.4. Mededeling aan de gebruikersgemeenschap
De Dienstverlener zal de Klant informeren over alle systeemrelevante gebeurtenissen (bijv. communicatie van een Geplande dienstuitval) via de aankondigingen in de Diensten of via de speciale informatiepagina van de Diensten. De Klant is verplicht om zijn relevante eindgebruikers te informeren over deze gebeurtenissen.
3.5. Het niet meewerken
Indien de Klant de hierboven beschreven verplichtingen niet nakomt, is de Dienstverlener niet verantwoordelijk voor de gevolgen die hieruit voortvloeien, met inbegrip van maar niet beperkt tot eventuele vertraging bij het behandelen van een ondersteuningsverzoek en/of het niet voldoen aan het Dienstenniveau zoals vermeld in deze Overeenkomst.
3.6. Niet-toepasselijkheid van de Service Level Agreement
Tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving, is deze Service Level Agreement niet van toepassing op (i) Gratis Diensten, (ii) Diensten die worden verleend voor mobiele toepassingen, (iii) Aanvullende diensten en (iv) Niet-Hilti-Diensten (“**Uitgesloten Diensten**”). De Dienstverlener garandeert geen enkele beschikbaarheid voor de Uitgesloten Diensten en levert geen enkele Ondersteunings- of verbeteringsdiensten voor de Uitgesloten Diensten.

Bijlage 2 (Verwerkersovereenkomst)

voor de Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten

(i) Deze Verwerkersovereenkomst ("**Verwerkersovereenkomst"**) wordt aangegaan door en tussen:

(ii) de Klant, die optreedt als Verwerkingsverantwoordelijke ("**Verwerkingsverantwoordelijke**"); en

(iii) de Dienstverlener, die optreedt als Verwerker ("**Verwerker**"),

(iv) elk een "**Partij"**, samen de "**Partijen""**.

Deze Verwerkersovereenkomst is bedoeld om te voldoen aan de vereisten van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Dit betekent dat de AVG-verwijzingen en verplichtingen mutatis mutandis moeten worden beschouwd van de toepasselijke lokale wetgeving inzake gegevensbescherming wanneer deze niet AVG is. Wanneer de lokale wetgeving geen gelijkwaardige verplichtingen omvat, moeten de bepalingen worden beschouwd als contractuele verplichtingen die een gelijkwaardig beschermingsniveau moeten bieden als de AVG voorschrijft, met verwijzing naar de AVG-artikelen als richtsnoer om de intentie te verduidelijken.

1. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

Tijdens het verlenen van de Diensten uit hoofde van de Overeenkomst, verwerkt de Dienstverlener persoonsgegevens ten aanzien waarvan de Klant optreedt als de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming (hierna "**Persoonsgegevens van de Klant"** genoemd). In deze Verwerkersovereenkomst worden de rechten en plichten van de Partijen op het gebied van gegevensbescherming gespecificeerd in verband met de activiteiten van de Dienstverlener op het gebied van de verwerking van Persoonsgegevens van de Klant.

2. Reikwijdte van de Verwerking

2.1. Dienstverlener zal de Persoonsgegevens van de Klant verwerken namens en in overeenstemming met de instructies van de Klant in de zin van artikel 28 AVG. De Partijen komen overeen dat de Klant de verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van artikel 4 lid 7 AVG en de Dienstverlener de verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG.

2.2. De verwerking van Persoonsgegevens van de Klant door de Dienstverlener vindt plaats op de wijze en in de omvang en voor het doel zoals gespecificeerd in de Dienstenbeschrijving; de verwerking heeft betrekking op de soorten persoonsgegevens en categorieën betrokkenen en betreft de verwerkingsactiviteiten die in de Dienstenbeschrijving worden gespecificeerd, voor zover die van toepassing zijn op het moment dat de Partijen de Overeenkomst aangaan kunnen deze uiteengezet worden in een Bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de verwerkingsactiviteiten zoals uiteengezet in de online Dienstenbeschrijving.

2.3. De duur van de verwerking komt overeen met de looptijd van de Overeenkomst of zoals anderszins bepaald in de Dienstbeschrijving.

2.4. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de Persoonsgegevens van de Klant zodanig te anonimiseren of aggregeren dat het niet langer mogelijk is om individuele betrokkenen te identificeren, en om ze in deze vorm te gebruiken voor de doeleinden die in de Overeenkomst zijn gespecificeerd. De Partijen komen overeen dat geanonimiseerde en overeenkomstig bovenstaand vereiste geaggregeerde Persoonsgegevens van de Klant niet langer als Persoonsgegevens van de Klant worden beschouwd voor de doeleinden van deze Verwerkersovereenkomst.

2.5. De verwerking van Persoonsgegevens van de Klant door Dienstverlener vindt in beginsel plaats in het land van de Dienstverlener of binnen de Europese Unie of een andere verdragsluitende staat van de Europese Economische Ruimte (EER) of een gelijkwaardig land. Het is Dienstverlener niettemin toegestaan om Persoonsgegevens van de Klant in overeenstemming met de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst buiten de EER te verwerken, indien zij de Klant vooraf informeert over de plaats van gegevensverwerking en aan de vereisten van Hoofdstuk V van de AVG wordt voldaan. Indien de Persoonsgegevens van de Klant zullen worden verwerkt door een sub-verwerker wiens verwerking van de Persoonsgegevens van de Klant niet is onderworpen aan de AVG, is paragraaf 7.4 van deze Verwerkersovereenkomst van toepassing.

3. Instructies van de Klant

3.1. Dienstverlener zal de Persoonsgegevens van de Klant verwerken in overeenstemming met de schriftelijke instructies van de Klant in de zin van artikel 28 AVG, tenzij Dienstverlener door de toepasselijke wetgeving verplicht wordt anders te handelen. In dat laatste geval zal Dienstverlener Klant op de hoogte brengen van die wettelijke verplichting alvorens over te gaan tot verwerken, tenzij die wet dergelijke informatie verbiedt op grond van zwaarwegende redenen van algemeen belang.

3.2. De instructies van Klant zijn in beginsel onomstotelijk vastgelegd en gedocumenteerd in deze Verwerkersovereenkomst. Afwijkende individuele instructies of instructies die aanvullende eisen stellen, dienen vooraf met Dienstverlener te worden overlegd om de haalbaarheid ervan te beoordelen en de kosten daarvan in

te schatten. Alle extra kosten die Dienstverlener maakt als gevolg van afwijkende individuele instructies of instructies die aanvullende eisen stellen, komen voor rekening van Klant.

3.3. Ongeacht enige tegenstrijdigheden in deze Verwerkersovereenkomst, fungeert de Klant als enig contactpunt voor de Dienstverlener en is zij als enige verantwoordelijk voor de interne coördinatie, de beoordeling en indiening van instructies of verzoeken van andere verwerkersverantwoordelijken (die behoren tot de groep van ondernemingen van de Klant) aan de Dienstverlener. De Dienstverlener is ontheven van zijn verplichting om een verwerkingsverantwoordelijke te informeren of in kennis te stellen wanneer zij dergelijke informatie of kennisgeving aan de Klant heeft verstrekt. Vergelijkbaar heeft de Dienstverlener het recht om instructies te weigeren die rechtstreeks worden verstrekt door een verwerkingsverantwoordelijke die niet de Klant is. De Dienstverlener zal als enig contactpunt voor de Klant fungeren en is als enige verantwoordelijk voor de interne coördinatie, beoordeling en indiening van instructies of verzoeken van de Klant aan de sub-verwerker(s) van de Dienstverlener.

3.4. Indien Dienstverlener van mening is dat een instructie van de Klant inbreuk maakt op deze Verwerkersovereenkomst of op de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, is Dienstverlener, nadat hij de Klant dienovereenkomstig heeft geïnformeerd, gerechtigd maar niet verplicht om de uitvoering van de instructie op te schorten totdat de Klant de instructie heeft bevestigd. De Partijen komen overeen dat de verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheid van de verwerking van Persoonsgegevens van de Klant (in de zin van artikel 6 AVG), uitsluitend bij de Klant ligt.

4. Wettelijke Verantwoordelijkheid van de Klant

4.1. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de toelaatbaarheid van de verwerking van de Persoonsgegevens van de Klant en voor het vrijwaren van de rechten van de betrokkenen (in de zin van artikel 12 tot en met artikel 22 AVG) in de relatie tussen de Partijen.

4.2. De Klant zal de Persoonsgegevens van de Klant tijdig aan Dienstverlener verstrekken voor het verlenen van de Diensten en zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Persoonsgegevens van de Klant. De Klant zal Dienstverlener onmiddellijk en volledig informeren indien zij tijdens het onderzoek van de resultaten van Dienstverlener fouten of onregelmatigheden vaststelt met betrekking tot de wetgeving inzake gegevensbescherming of haar instructies.

4.3. Op verzoek zal de Klant de Dienstverlener de in artikel 30 lid 2 AVG gespecificeerde informatie verstrekken, voor zover de Dienstverlener deze niet zelf tot haar beschikking heeft.

4.4. Indien Dienstverlener op grond van een dwingend wettelijk voorschrift of verzoek verplicht is om aan een overheidsorgaan of persoon informatie te verstrekken over de verwerking van Persoonsgegevens van de Klant of anderszins met deze organen samen te werken, zal de Klant Dienstverlener op eerste verzoek bijstaan bij het verstrekken van dergelijke informatie en bij het voldoen aan andere samenwerkingsverplichtingen, waarbij de redelijke kosten van Dienstverlener voor dergelijke activiteiten voor rekening van de Klant zullen komen.

5. Verplichting tot geheimhouding

De Dienstverlener zal al haar werknemers die met Persoonsgegevens van de Opdrachtgever omgaan tot geheimhouding verplichten.

6. Veiligheid van de verwerking

6.1. In de zin van artikel 32 AVG, zal Dienstverlener noodzakelijke, passende technische en organisatorische maatregelen treffen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en verwerkingsdoelendoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, teneinde een aan het risico aangepast niveau van bescherming van Persoonsgegevens van de Klant te waarborgen.

6.2. Het huidige pakket van technische en organisatorische maatregelen dat van kracht is, kan worden gevonden in de Dienstenbeschrijving, waarbij de maatregelen die van toepassing zijn op het moment dat de Partijen de Overeenkomst aangaan, ook kunnen worden uiteengezet in een Bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals uiteengezet in de online Dienstenbeschrijving.

6.3. De dienstverlener heeft het recht om de technische en organisatorische maatregelen gedurende de looptijd van deze Verwerkersovereenkomst te wijzigen, zolang deze blijven voldoen aan de wettelijke vereisten

7. Het Inschakelen van sub-verwerkers

7.1. Klant verleent Dienstverlener een algemene machtiging om sub-verwerkers in te schakelen met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens van Klant. Sub-verwerkers die op het moment van het sluiten van de Overeenkomst ingeschakeld zijn, worden vermeld in de Dienstenomschrijving, waar die sub-verwerkers die al van toepassing zijn op het moment dat de Partijen de Overeenkomst aangaan, ook kunnen worden opgenomen in een Bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert de lijst van sub-verwerkers zoals die in de online Dienstenbeschrijving is opgenomen.

7.2. De Dienstverlener zal de Klant op de hoogte brengen van elke voorgenomen wijziging met betrekking tot het inschakelen van nieuwe of vervanging van bestaande sub-verwerkers via e-mail, kennisgeving binnen de Diensten

of via een door de Dienstverlener aangeboden abonnementsdienst. De Klant heeft het recht om bezwaar te maken tegen de inschakeling van een potentiële sub-verwerker. Wanneer de Klant een dergelijk bezwaar indient, dient zij redelijke gronden voor haar bezwaar te specificeren. Indien de Klant niet binnen veertien (14) kalenderdagen na de kennisgeving door de Dienstverlener bezwaar maakt, vervalt haar recht om bezwaar te maken tegen de desbetreffende inschakeling. Indien de Klant bezwaar maakt, heeft de Dienstverlener het recht om de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen, overeenkomstig de verdere specificaties in de Overeenkomst.

7.3. De overeenkomst tussen Dienstverlener en de sub-verwerker moet aan laatstgenoemde dezelfde of soortgelijke verplichtingen opleggen als die welke krachtens deze Verwerkersovereenkomst op Dienstverlener rusten. Partijen komen overeen dat aan dit vereiste is voldaan indien de overeenkomst een beschermingsniveau biedt dat overeenkomt met deze Verwerkersovereenkomst, respectievelijk indien de verplichtingen in de zin van artikel 28 lid 3 AVG aan de sub-verwerker worden opgelegd. Partijen komen voorts overeen dat aan dit vereiste kan worden voldaan met betrekking tot aanbieders van clouddiensten die platformen, infrastructuur of software als dienst (SaaS) aanbieden, indien de standaard verwerkersovereenkomsten van deze aanbieders worden aangegaan, mits deze voldoen aan de vereisten in de zin van artikel 28 AVG.

7.4. Behoudens naleving van de vereisten van artikel 2.4 van deze Verwerkersovereenkomst, zijn de bepalingen van dit artikel 7 van deze Verwerkersovereenkomst ook van toepassing wanneer een sub-verwerker wordt ingeschakeld wiens verwerking van Persoonsgegevens van de Klant niet onderworpen is aan de AVG. In een dergelijk geval is Dienstverlener gerechtigd en - voor zover niet anderszins aan de vereisten van sectie 2.4 van deze Verwerkersovereenkomst is voldaan - verplicht om met de sub-verwerker een contract aan te gaan waarin de modelcontractbepalingen voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen zijn opgenomen overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad in overeenstemming met Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914 van de Commissie van 4 juni 2021, waarin module 3 (Doorgifte van Verwerkers naar Verwerkers) is opgenomen. Indien en voor zover dit nodig is om in het betrokken derde land een passend beschermingsniveau te kunnen bieden, voorziet een dergelijke overeenkomst in aanvullende waarborgen die daartoe noodzakelijk zijn. Dergelijke aanvullende waarborgen kunnen (in voorkomend geval) ook in de Dienstenbeschrijving. De Partijen komen overeen dat een dergelijk contract ook moet voldoen aan de vereisten overeenkomstig artikel 7.3 van deze Verwerkersovereenkomst. De Klant verklaart zich bereid om, voor zover nodig, mee te werken aan het voldoen van de afwijkingsvereisten in de zin van artikel 49 AVG.

8. Rechten van de betrokkenen

8.1. In de zin van artikel 28 (lid 3, punt e) AVG zal Dienstverlener Klant, voor zover mogelijk, bijstand verlenen, door middel van het nemen van technische en organisatorische maatregelen, bij het vervullen van diens plicht om te reageren op verzoeken ter uitoefening van de rechten van betrokkenen.

8.2. Voor zover een betrokkene een verzoek om de uitoefening van zijn of haar rechten rechtstreeks bij Dienstverlener indient, zal Dienstverlener dit verzoek tijdig aan Klant doorsturen indien Dienstverlener in staat is de betrokkene te identificeren en een associatie met Klant met redelijke inspanningen mogelijk is.

8.3. Dienstverlener zal, binnen de grenzen van wat redelijk en noodzakelijk is, tegen vergoeding van de door Dienstverlener als gevolg daarvan gemaakte en te bewijzen kosten en onkosten, Klant in staat stellen de verdere verwerking van Persoonsgegevens van Klant te rectificeren, te wissen, te stoppen of te beperken, dan wel op aanwijzing van Klant zelf de verdere verwerking rectificeren, wissen, te stoppen of beperken, indien en voor zover dit voor Klant onmogelijk is.

8.4. Voor zover de betrokkene ten aanzien van de Klant een recht op overdraagbaarheid heeft met betrekking tot de Persoonsgegevens van de Klant in de zin van artikel 20 AVG, dient de Klant via de Diensten in staat te worden gesteld de Persoonsgegevens van de Klant zelf uit te lezen. Daarbuiten kan de Dienstverlener de Klant ondersteunen binnen de grenzen van wat redelijk en noodzakelijk is, zonder daartoe verplicht te zijn, tegen vergoeding van de door de Dienstverlener als gevolg daarvan gemaakte en aantoonbare kosten en onkosten.

9. Meld- en ondersteuningsverplichtingen van Dienstverlener

9.1. Voor zover de Klant onderworpen is aan een wettelijke meldingsplicht wegens een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens van de Klant (in het bijzonder in de zin van de artikelen 33, 34 AVG), zal de Dienstverlener de Klant tijdig op de hoogte brengen van alle te melden gebeurtenissen op het gebied waarvoor zij verantwoordelijk is.

9.2. Dienstverlener zal Klant op diens verzoek bijstaan bij het voldoen aan de meldingsverplichtingen voor zover dit redelijk en noodzakelijk is, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover Dienstverlener beschikt, tegen vergoeding van de door Dienstverlener als gevolg daarvan gemaakte en aantoonbare kosten en onkosten.

9.3. Voor zover de Klant onderworpen is aan een wettelijke of reglementaire verplichting om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (in het bijzonder in de zin van de artikelen 35, 36 AVG) of een gelijkwaardige beoordeling uit te voeren, zal de Dienstverlener de Klant bijstaan bij het vervullen van een dergelijke verplichting op verzoek van laatstgenoemde, voor zover dit redelijk en noodzakelijk is, rekening houdend met de

aard van de verwerking en de informatie waarover de Dienstverlener beschikt, tegen vergoeding van de kosten en onkosten die de Dienstverlener als gevolg daarvan heeft gemaakt en welke aantoonbaar zijn.

10. Termijn, Beëindiging, Verwijdering en Teruggave van Persoonlijke Gegevens van Klant

10.1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de Ingangsdatum van de Overeenkomst en wordt op de Ingangsdatum gesloten voor de duur van de Overeenkomst en dient samen met de Overeenkomst als één samenhangend document te worden geïnterpreteerd en uitgelegd. In geval van strijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en andere regelingen tussen de partijen, in het bijzonder de Overeenkomst, prevaleren de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst.

10.2. De in de Overeenkomst opgenomen bepalingen inzake beëindiging zijn ook van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst.

10.3. De Dienstverlener zal de Persoonsgegevens van de Klant onverwijld na de beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst verwijderen, tenzij de Dienstverlener op grond van de toepasselijke wetgeving verplicht is om de Persoonsgegevens van de Klant verder te bewaren. Indien de Klant er de voorkeur aan geeft dat de Persoonsgegevens van de Klant worden teruggegeven voordat ze worden verwijderd, dan moet de Klant de Dienstverlener daarvan onmiddellijk in kennis stellen, zodat laatstgenoemde de Klant een redelijke termijn kan geven - of zoals anders bepaald in de Overeenkomst - om de Persoonsgegevens van de Klant er zelf uit te onttrekken.

10.4. De Dienstverlener kan documentatie bewaren die dient als bewijs van de geordende en nauwkeurige verwerking van Persoonsgegevens van de Klant, ook na de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst.

11. Bewijsmateriaal en audits

11.1. De Dienstverlener zal de Klant, op diens verzoek, alle informatie verstrekken die nodig is en waarover de Dienstverlener beschikt om aan te tonen dat zij haar verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst nakomt.

11.2. De Klant heeft het recht om een audit uit te voeren bij de Dienstverlener met betrekking tot de naleving van de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst, in het bijzonder de uitvoering van de technische en organisatorische maatregelen, met inbegrip van inspecties namens de Klant door een gecertificeerde onafhankelijke derde professional.

11.3. Om inspecties uit te voeren in overeenstemming met artikel 11.2 van deze Verwerkersovereenkomst, heeft de Klant het recht om op eigen kosten toegang te krijgen tot de bedrijfsruimten van de Dienstverlener waar Persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt binnen de gebruikelijke kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur lokale tijd) na tijdige voorafgaande kennisgeving in overeenstemming met artikel 11.5 van deze Verwerkersovereenkomst, zonder verstoring van de gang van zaken en onder strikte geheimhouding door middel van een schriftelijke toezegging van bedrijfs- en handelsgeheimen van de Dienstverlener.

11.4. Dienstverlener is gerechtigd, naar eigen goeddunken en rekening houdend met de wettelijke verplichtingen van Klant, om geen informatie openbaar te maken die gevoelig is met betrekking tot de zaken van Dienstverlener of indien Dienstverlener in strijd zou handelen met wettelijke of andere contractuele bepalingen als gevolg van de openbaarmaking ervan. De Klant heeft niet het recht om toegang te krijgen tot gegevens of informatie over andere klanten van de Dienstverlener, informatie over kosten, kwaliteitscontrole- en contract management rapporten, of andere vertrouwelijke gegevens van de Dienstverlener die niet direct relevant zijn voor de overeengekomen auditdoeleinden.

11.5. Klant zal Dienstverlener tijdig (doorgaans ten minste dertig (30) kalenderdagen van tevoren) informeren over alle omstandigheden die verband houden met de uitvoering van de audit. Klant mag slechts één audit per kalenderjaar uitvoeren tegen vergoeding van de kosten.

11.6. Indien Klant een derde opdracht geeft om de audit uit te voeren, zal Klant deze derde schriftelijk dezelfde verplichten opleggen welke Klant jegens Dienstverlener verplicht is op grond van dit artikel 11 van deze Verwerkersovereenkomst. Bovendien zal Klant deze derde schriftelijk verplichten tot geheimhouding en vertrouwelijkheid, tenzij deze derde onderworpen is aan een professionele geheimhoudingsplicht. Op verzoek van Dienstverlener zal Klant de verbintenisovereenkomsten met de derde partij onverwijld aan Dienstverlener overleggen. Klant mag de opdracht om de audit uit te voeren niet uitbesteden aan een concurrent van Dienstverlener.

11.7. Naar goeddunken van de Dienstverlener kan het bewijs van naleving van de verplichtingen volgens deze Verwerkersovereenkomst in plaats van een inspectie worden geleverd door het voorleggen van een geschikt, actueel auditrapport van een onafhankelijke derde partij of een geschikte certificering door een IT-beveiligings- of gegevensbeschermingsaudit - bijv. volgens ISO 27001, de IT-basisbeschermingsaanpak van het Duitse Federaal Bureau voor Informatiebeveiliging (de zogenaamde "*BSI-Grundschutz*") of een vergelijkbare aanpak - ("**Auditrapport**"), indien het Auditrapport het voor de Klant mogelijk maakt om zich op een geschikte manier te overtuigen van de naleving van de contractuele verplichtingen.

12. Slotbepalingen

Indien afzonderlijke bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst ineffectief zijn, ineffectief worden of een lacune bevatten, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen verbinden zich ertoe de ineffectieve bepaling te vervangen door een wettelijk toelaatbare bepaling die het doel van dein effectieve bepaling het dichtst benadert en daardoor voldoet aan de vereisten in de zin van artikel 28 AVG.

Bijlage 1 bij de Verwerkersovereenkomst
(technische en organisatorische maatregelen)

Beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die door de Verwerker worden uitgevoerd, zoals gecontroleerd en bevestigd door de Verwerkingsverantwoordelijke:

Toegangscontrole tot de verwerkingsgebieden

- De Verwerker neemt passende maatregelen om te voorkomen dat onbevoegden fysieke toegang krijgen tot de gegevensverwerkingsapparatuur waarmee persoonsgegevens worden verwerkt of gebruikt, met name:
    - De toegang tot de site wordt bijgehouden en gedocumenteerd.
    - De toegang tot de site wordt gemonitord en beveiligd door een geschikt beveiligingssysteem en/of beveiligingsorganisatie.
    - Bezoekers worden voortdurend begeleid.

Toegangscontrole tot de gegevensverwerkingssystemen

- De Verwerker neemt passende maatregelen om te voorkomen dat de gegevensverwerkingssystemen die worden gebruikt voor de verwerking van persoonsgegevens, worden gebruikt door of logisch toegankelijk zijn voor onbevoegden, met name:
    - Gebruikersidentificatie en gebruikersauthenticatiemethoden zijn aanwezig om gecontroleerde toegang tot het verwerkingssysteem te verlenen.
    - Toegangscontrole en -autorisaties worden gedefinieerd volgens het 'need to have'-beginsel.
    - De interne eindpunten van de Verwerker die worden gebruikt om de softwaredienst te ondersteunen, zijn beveiligd om ongewenste toegang tot de systemen te voorkomen en om infiltratie van kwaadaardige software te voorkomen. Dit omvat technologieën zoals firewalls, antivirusdetectie, malwaredetectie, inbraakdetectie en andere vormen van preventie. Deze technologieën zullen worden aangepast aan nieuwe niveaus op basis van de algemene ontwikkeling op deze gebieden.

Toegangscontrole voor het gebruik van specifieke gebieden van gegevensverwerkingssystemen

- De Verwerker neemt binnen de applicaties passende maatregelen zodat de personen die gerechtigd zijn het gegevensverwerkingssysteem te gebruiken alleen toegang krijgen tot de gegevens binnen de reikwijdte en in de mate die onder de toegangsrechten (autorisatie) vallen en dat persoonsgegevens niet kunnen worden gelezen, gekopieerd, veranderd of verwijderd zonder de juiste autorisatie, met name:
    - Er is voor de Verwerker een personeelsbeleid en training beschikbaar met betrekking tot de toegang tot persoonsgegevens.
    - De Verwerker informeert zijn personeel over relevante beveiligingsprocedures, inclusief de mogelijke gevolgen van het overtreden van de beveiligingsregels en -procedures.
    - Voor trainingsdoeleinden zal de Verwerker alleen geanonimiseerde gegevens gebruiken.
    - De toegang tot de gegevens gebeurt ofwel vanaf een gecontroleerde locatie ofwel via een gecontroleerde netwerktoegang.
    - De eindapparaten die worden gebruikt om toegang te krijgen tot de gegevens worden beschermd door actuele mechanismen voor de bescherming van de Klant.

Transmissiecontrole

- De Verwerker neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet zonder toestemming kunnen worden gelezen, gekopieerd, veranderd of verwijderd tijdens elektronische overdracht, transport of opslag op opslagmedia, en dat met name de doelentiteiten voor elke overdracht van de persoonsgegevens door middel van gegevensoverdracht kunnen worden vastgesteld en gecontroleerd (controle op de overdracht van gegevens), met name:
    - Controle van de gegevensoverdracht tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de door de Verwerker geleverde Softwaredienst:
        - De softwarediensten van de Verwerker passen encryptie toe om de vertrouwelijkheid en integriteit/authenticiteit te waarborgen bij de overdracht van gegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke naar de softwaredienst.
    - Controle van de gegevensoverdracht tussen de Verwerker en de Sub-verwerkers:
        - Naast de contractueel overeengekomen gebieden is het opvragen van gegevens alleen toegestaan voor specifieke ondersteuningsactiviteiten en alleen voor gemachtigd ondersteunend personeel.

- Het autorisatieproces voor het ondersteunend personeel van de Verwerker dat gegevensoverdrachten uitvoert, wordt geregeld via een gedefinieerd proces.
- Indien gegevens moeten worden gekopieerd naar specifieke media voor transport naar een derde partij, zullen deze media oordeelkundig worden behandeld in overeenstemming met de gevoeligheid van de gegevens.
- Er zijn gedocumenteerde procedures voor de veilige overdracht van de persoonsgegevens vastgesteld.

Invoercontrole, Verwerkingscontrole en Scheiding voor verschillende doeleinden

- De Verwerker neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens veilig en uitsluitend volgens de instructies van de Gegevensexporteur worden verwerkt, met name:
    - De toegang tot gegevens wordt gescheiden door middel van een applicatiebeveiliging voor de betreffende gebruikers.
    - De applicatie ondersteunt de identificatie en authenticatie van gebruikers.
    - De applicatierollen en de daaruit voortvloeiende toegang zijn gebaseerd op rollen gebaseerd op de uit te voeren functie binnen de applicatie.

Indien dit redelijk en haalbaar is, kan de Verwerker via zijn software controles uitvoeren om de gegevensinvoer te valideren en/of het gebruik of de verandering van de gegevens bij te houden.