

PROFIS® Engineering
Bestelformulier
voor de Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten
("Bestelformulier")

Dit bestelformulier wordt aangegaan door en tussen de Dienstverlener en u ("Klant") op basis van de voorwaarden van de Software- en Diensten-abonnementsovereenkomst ("Overeenkomst"). De hierin gebruikte termen hebben dezelfde betekenis als gedefinieerd in de Overeenkomst en zoals verder gespecificeerd in deze Overeenkomst en onder

1. Services Description, System Requirements and Usage Restriction.

1.1 De Diensten worden aan de Klant ter beschikking gesteld volgens de omschrijving van de Diensten, de Gebruiksbeperkingen en de systeemvereisten, waaraan de klant dient te voldoen, om toegang te krijgen tot de diensten.

1.2 De Beschrijving van de Diensten, de Gebruiksbeperkingen en de Systeemeisen worden aan de Klant ter beschikking gesteld onder Hilti

2. Abonnementsgelden.

2.1 **Abonnementsgelden.** De volgende abonnementskosten zijn van toepassing op de Diensten en dienen door de Klant te worden betaald:

- Type verleende rechten:
- Hoeveelheid:
- Prijs:
- Factureringscyclus:
- Vaste termijn in maanden:
- Automatische verlenging:
- Verlenging Termijn in maanden:
- Opzegperiode in dagen:
- Betalingstermijn:
- Begindatum:

3. Termijn en Gewone Beëindiging.

Indien in artikel 2.1 een Vaste Termijn is overeengekomen, vormt de Vaste Termijn de "Eerste Termijn" en eindigt de Overeenkomst automatisch na afloop van de Eerste Termijn.

Indien in artikel 2.1 een Vaste Termijn met een Verlengingstermijn is overeengekomen, dan vormt de Vaste Termijn de "Eerste Termijn" en zal de Overeenkomst na afloop van de Eerste Termijn telkens automatisch worden verlengd voor de Verlengingstermijn volgens dezelfde voorwaarden en bepalingen, tenzij de Overeenkomst door een der Partijen op gewone wijze wordt beëindigd met inachtneming van de opzegtermijn voorafgaand aan het einde van de Eerste Termijn of de toepasselijke Verlengingstermijn.

Indien er geen Vaste Termijn is overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd en kan deze door beide Partijen worden beëindigd met inachtneming van de Opzegtermijn.

Inleiding

Deze Abonnementsovereenkomst (“**Overeenkomst**”) voor Software en Diensten gesloten tussen Hilti Nederland B.V., Leeuwenhoekstraat 4, 2652 XL Berkel en Rodenrijs, Nederland (“**Dienstverlener**”) en u (“**Klant**”) is van kracht (i) zodra de Klant het Bestelformulier elektronisch heeft aanvaard of (ii) zodra het Bestelformulier door beide Partijen schriftelijk is ondertekend of door de Partijen elektronisch via DocuSign (elk een “**Ingangsdatum**”) is uitgevoerd, waarbij in het Bestelformulier telkens de voorwaarden van deze Overeenkomst een onderdeel zijn, met inbegrip van bijlage 1 (Overeenkomst inzake dienstverleningsniveau) en bijlage 2 (Verwerkersovereenkomst) bij verwijzing. De Dienstverlener en de Klant kunnen ook samen worden aangeduid als de “**Partijen**” of individueel als de “**Partij**”. De Dienstverlener is voornemens de Klant het recht te verlenen om de Software te gebruiken via een abonnementsdienst en de Klant is voornemens zich op dergelijke Software te abonneren. Naast de Software en de gerelateerde diensten die nodig zijn voor de levering van de Software, kunnen de Partijen specifieke “**Zakelijke Diensten**” overeenkomen die door de Dienstverlener moeten worden verleend overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst.

Derhalve zijn de Partijen overeengekomen de bepalingen vermeld in de Inleiding als volgt in aanmerking te nemen:

1. Gebruik van de Dienst door de Klant.

1.1 Verplichtingen 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 (hierna samen aangeduid als “**Dienstenbeschrijving**”) waarnaar wordt verwezen in het Bestelformulier en 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 toegang tot de Software binnen twee (2) werkdagen na de Ingangsdatum aan de Klant beschikbaar te stellen, tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving. De Software kan bestaan uit een webapplicatie die aan de Klant wordt verleend in de vorm van een 'Software als een Dienst'-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 partners krijgen pas vorm wanneer ze uitdrukkelijk en schriftelijk door de Dienstverlener zijn bevestigd. Informatie en 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, d.w.z. de software die “**Gebreken**” (zoals bepaald in artikel 7.4) in de Diensten herstelt en/of kleine verbeteringen van de Diensten kunnen bevatten, zijn opgenomen in 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 verbindingapplicaties met andere softwareapplicaties van Hilti of van derden worden verstaan. Upgrades en Aanvullende diensten zijn alleen onderworpen aan de Overeenkomst, indien deze afzonderlijk besteld en betaald door de Klant, waarbij aanvullende voorwaarden van toepassing kunnen zijn.

1.2 Systeemvereisten. De werking of het gebruik van de Diensten door de Klant behoeft bepaalde systeemvereisten zoals beschreven in de Dienstenbeschrijving, die naar eigen inzicht van de Dienstverlener kunnen worden gewijzigd. De specificatie van de systeemvereisten maakt geen deel uit van de verplichtingen van de Dienstverlener uit hoofde van deze Overeenkomst. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle systeemvereisten die nodig zijn voor de werking of 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 opdragen 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 persoon in het registratieproces hebben ingevoerd en, maar niet beperkt tot, geen pseudoniemen hebben gebruikt, (ii) zijn Bevoegde Gebruikers de Dienst gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst en (iii) dat zijn Bevoegde Gebruikers redelijke inspanningen leveren 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. Abonnementvergoeding, Betaling en Belastingen.

2.1 Abonnementvergoeding. De Klant zal aan de Dienstverlener als tegenprestatie voor de verlening van de Diensten, de Abonnementvergoeding betalen zoals overeengekomen in het Bestelformulier.

2.2 Betaling. De betalingsvoorwaarden staan vermeld in het Bestelformulier.

2.3 Belastingen. De Abonnementvergoeding van de Dienstverlener is over het algemeen exclusief belastingen. De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van alle verkoop- en gebruiksbelastingen en BTW op de ontvangst van de onderstaande 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, moet het passende bedrag worden gefactureerd aan en betaald worden door de Klant, tenzij de Klant de Dienstverlener een geldig belastingvrijstellingscertificaat voorlegt dat is uitgegeven 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) gewoonte recht, statutaire en andere industriële eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten, inclusief auteursrechten, merkrechten, bedrijfsgeheimen, octrooien en andere eigendomsrechten die wereldwijd onder de toepasselijke wetgeving worden uitgevaardigd, geëerbiedigd of afgedwongen, en alle daarmee verband houdende morele rechten (“**Intellectuele Eigendomsrechten**”). De Dienstverlener is gerechtigd door Hilti Corporation om de Klant rechten toe te kennen betreffende het gebruik van de Diensten overeenkomstig de voorwaarden van deze Overeenkomst.

3.2 Voorbehoud van rechten. Onder voorbehoud van de beperkte rechten die hierna uitdrukkelijk worden verleend, worden hierbij geen andere rechten verleend aan de Klant dan zoals uitdrukkelijk vermeld in dit Bestelformulier. 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 het Bestelformulier, waarbij de volgende opties beschikbaar zijn:

- a) Benoemde Gebruiker.** Een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om benoemde Bevoegde 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 Bestelformulier. Na kennisgeving aan de Dienstverlener is het de Klant toegestaan een benoemde Bevoegde Gebruiker te vervangen door een andere benoemde Bevoegde 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 machtigen tot het maximale aantal gelijktijdige actieve gebruikerssessies zoals bepaald in het Bestelformulier. 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 en (iv) een VDT dat is ingelogd bij, en aangesloten op, de Diensten.
- c) Gebruik door bedrijf.** 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 Bestelformulier (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, verdelen, delen, aanbieden of op andere wijze beschikbaar stellen aan derden, anders dan aan de Bevoegde Gebruikers; (ii) geen afgeleide werken op basis van de Dienst veranderen, kopiëren of creëren; (iii) geen inhoud die onderdeel is van de Dienst wijzigen of dupliceren, anders dan op het eigen intranet van de Klant voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden; (iv) die Dienst niet reverse-engineeren (of een deel ervan) de compileren, tenzij toegestaan door de toepasselijke wetgeving; (v) gebruik maken van de Dienst om enig commercieel verkrijgbaar product of dienst te maken; (vi) geen kenmerken, functies, interfaces of afbeeldingen van de Dienst of een deel ervan kopiëren; of (vii) de Dienst op een andere manier gebruiken dan binnen het toepassingsgebied van dit Bestelformulier.

3.6 Klantgegevens. Klantgegevens zijn de gegevens of informatie die worden verstrekt aan of geüpload door de Klant of zijn Bevoegde Gebruikers in verband met de Diensten, waarbij de Klantgegevens geen inbreuk makend, obscene, bedreigend of anderszins onwettig of onrechtmatig materiaal 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. Net als tussen de Dienstverlener en de Klant, 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 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 opgevraagd, (vi) dit anderszins uitdrukkelijk wordt toegestaan door de voorwaarden van deze Overeenkomst (met inbegrip van de bijbehorende bijlagen) of met de uitdrukkelijke toestemming van de Klant. De Partijen zijn overeengekomen dat de Dienstverlener en/of aan de Dienstverlener gelieerde ondernemingen de 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. De Dienstverlener kan toegang krijgen tot de Klantgegevens, de 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 Bijdragen van de Klant. Voor zover rechtens toegestaan, verleent de Klant Hilti Corporation hierbij een royalty-free, wereldwijde, overdraagbare, sublicentieerbare, 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 vakkennis. 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, behalve met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij of zoals vereist door de wet en toegestaan door 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 industriënormen 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 verlenen, op kosten van de andere Partij, indien de andere Partij deze openbaarmaking wenst te voorkomen of te betwisten.

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 van deze Overeenkomst, beschikt de andere Partij over het recht, naast de andere beschikbare middelen, om dergelijke handelingen tegen te houden via 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, (op voorwaarde dat Klantgegevens die persoonsgegevens bevatten, worden behandeld in overeenstemming met de normen vereist door 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 bepaald in de Dienstenbeschrijving en moeten door de Klant ten volle worden nageleefd en in overweging worden genomen bij het gebruik van de Diensten. Niettegenstaande artikel **Error! Reference source not found.**, 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 door andere zakelijke of particuliere eindgebruikers ("**Gebruiksgebied**"). Onverminderd artikel **Error! Reference source not found.**, 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 5.1 hierboven; (ii) schending door de Klant van een toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming; of (iii) gegevens van de Klant en alle andere informatie of materiaal die 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 door de Dienstverlener wordt besloten – als enige bevoegd om de vordering te verdedigen of te schikken, voor zover een dergelijke schikking geen betaling door de Dienstverlener of erkenning van een misstand door de Dienstverlener met zich meebrengt.

7. Beperkte garantie en rechtsmiddelen in geval van Gebreken.

7.1 Garanties van de Dienstverlener. De Dienstverlener garandeert dat voor de duur van de hierna genoemde garantieperiode, de Diensten wezenlijk worden verleend overeenkomstig de Dienstenbeschrijving. De garantietermijn bedraagt negentig (90) dagen vanaf het moment dat de Software voor download beschikbaar wordt gesteld of, indien de Software vooraf op de Hilti-apparaat is geïnstalleerd, vanaf het moment dat het Hilti-apparaat wordt overhandigd.

7.2 Garanties 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 Beperking van Garanties. Behalve waar uitdrukkelijk vermeld in artikel 7.1 hierboven, biedt 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 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.

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 de vermeende Storing, waarbij de Storing een wezenlijke afwijking van de garantie inhoudt krachtens artikel 7.1 hierboven. Alle gerechtvaardigde Gebreken zullen door de Dienstverlener binnen een door de Dienstverlener gestelde redelijke termijn worden hersteld; de Dienstverlener kan naar eigen inzicht beslissen om een bepaalde Storing door middel van reparatie (bijv. programmaomweg) of vervanging te herstellen. De Dienstverlener kan een Storing 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 de Storing niet binnen een redelijke termijn kan herstellen, kan de Klant (i) een redelijke vermindering van de Abonnementvergoeding voor de Diensten vragen of (ii), indien de Dienstverlener er niet in slaagt dezelfde Storing gedurende twee opeenvolgende keren binnen een redelijke termijn te herstellen, kan elke Partij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. In dat geval kan de Klant ook schadevergoeding eisen onder voorbehoud van artikel 8.

8. Beperking van aansprakelijkheid.

8.1 Beperking van de aansprakelijkheid. Met uitzondering van elke aansprakelijkheid als gevolg van een schending van de garantie in artikel 7.1 en onder voorbehoud van artikel 8.3 is de aansprakelijkheid van de Dienstverlener jegens de klant uit hoofde van of in verband met deze overeenkomst uitgesloten. Behoudens artikel 15.12 is de totale

geaggregeerde aansprakelijkheid van de Dienstverlener als gevolg een tekortkoming in de nakoming van de garantieverplichting in artikel 7.1 niet hoger dan het totale bedrag van de betaalde Abonnementsvergoedingen onder deze Overeenkomst gedurende de drie maanden voorafgaand aan de datum waarop de schade is ontstaan.

8.2 Indirecte schade. De Dienstverlener is niet aansprakelijk jegens de Klant onder of in verband met deze Overeenkomst voor 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 zijn opzet en/of bewuste roekeloosheid.

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.

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 Bestelformulier.

9.2 Beëindiging. Elke Partij kan deze hele Overeenkomst schriftelijk beëindigen met een opzeggingstermijn van inachtneming van een opzegtermijn van zestig (60) dagen vóór het einde van een kalendermaand, tenzij anders vermeld in het Bestelformulier.

9.3 Beëindiging met een reden. Bovendien beschikt elke Partij over het recht om deze Overeenkomst met een reden te beëindigen met inachtneming van de toepasselijke wettelijke vereisten.

9.4 Gevolgen van Beëindiging van de Overeenkomst. Bij beëindiging 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 vóór de ingangsdatum van de beëindiging eventuele opgebouwde of opeisbare Abonnementsvergoedingen aan de Dienstverlener te betalen (met inachtneming van de wettelijke rechten van de Klant om te goeder trouw betwiste betalingen in te houden).

9.5 Retournering van Klantgegevens. Gedurende de Looptijd van de Overeenkomst en zestig (60) dagen daarna ("Extractieperiode") kan de Klant Klantgegevens extraheren, tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving. De Dienstverlener zal, onder voorbehoud van het recht van de Dienstverlener om Klantgegevens in geanonimiseerde vorm te gebruiken, zoals voorzien 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 in de Overeenkomst en/of Abonnementsvergoeding.

10.1 Wijzigingen in de Overeenkomst. De Dienstverlener behoudt zich het recht om de Overeenkomst en/of de Abonnementsvergoeding te wijzigen ("Wijziging"). Tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving zal de Dienstverlener de Klant ten minste vier (4) weken van te voren op de hoogte stellen van de Wijziging ("Wijzigingsmelding"). De Klant beschikt over het recht om 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, of de Overeenkomst te beëindigen met ingang van de Ingangsdatum Wijziging. De Dienstverlener zal de Klant specifiek informeren over het recht van beëindiging van de Dienstverlener, de bezwaartermijn van de Klant, de Ingangsdatum Wijziging en de gevolgen indien hij geen bezwaar maakt tegen de Wijzigingsmelding.

10.2 Wijzigingen in de Abonnementsvergoeding. De in de Dienstenbeschrijving overeengekomen Abonnementsvergoeding wordt vastgesteld voor een periode van twaalf (12) maanden na de Ingangsdatum van deze Overeenkomst en de Dienstverlener mag de Abonnementsvergoeding binnen deze periode van twaalf (12) maanden niet verhogen. Na het verstrijken van de periode van de eerste twaalf (12) maanden mag de Dienstverlener de Abonnementsvergoeding jaarlijks eenzijdig verhogen met niet meer dan drie procent (3 %), zonder daarbij gebonden te zijn door de procedure voor een 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 voorrang hebben in geval van tegenstrijdigheden met de andere bepalingen van deze Overeenkomst:

a) **Uitsluiting van garantie.** In afwijking van artikel 7.1 hierboven, sluit de Dienstverlener hierbij, met uitzondering van frauduleus verborgen Gebreken, alle voorstellingen, 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.** Onder voorbehoud van artikel 1.1Error! Reference source not found. en in afwijking van artikel Error! Reference source not found., wordt de aansprakelijkheid van de Dienstverlener voor schade voor 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 zijn opzet en/of schuld (bewuste roekeloosheid).

d) **Dienstenniveau-overeenkomst.** De Dienstenniveau-overeenkomst 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 in het kader van deze Overeenkomst komen de Dienstverlener en de Klant hierbij overeen de Gegevensverwerkingsovereenkomst zoals vermeld in bijlage 2 (Gegevensverwerkingsovereenkomst) 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 Bestelformulier.

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 evaluatie 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 voor elke inbreuk op de regel- en wetgeving inzake gegevensbescherming die voortvloeien uit de toegang van Niet-Hilti-Leverancier tot de Klantgegevens aan de orde brengen. Niet-Hilti-Leveranciers worden niet beschouwd als onderaannemers of toeleveranciers (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, corruptie, verlies of verwijdering van Klantgegevens, of enige inbreuk op de toepasselijke regel- en wetgeving inzake gegevensbescherming, als gevolg van toegang door dergelijke Niet-Hilti-Diensten of hun leveranciers.

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 hun 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 over een recht op enige terugbetaling, krediet of andere compensatie beschikt, indien bijvoorbeeld en zonder beperking, 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 overeenstemmende Dienstfuncties.

14. Zakelijke Diensten.

14.1 Zakelijke Diensten. De Klant kan de Zakelijke Diensten bestellen zoals aangeboden door de Dienstverlener. De volledige omvang van de Zakelijke Diensten, waaronder de Vergoeding voor Zakelijke Diensten, wordt tussen de Dienstverlener en de Klant overeengekomen in het Bestelformulier of via een aparte werkopdracht ("Werkopdracht"), waarbij de daarin vermelde tijdstippen en de Vergoeding voor Zakelijke Diensten slechts als schattingen dienen.

14.2 Bijzondere voorwaarden. Voor de Zakelijke Diensten gelden bovendien de volgende bijzondere voorwaarden, die in geval van tegenstrijdigheden met de andere bepalingen van deze Overeenkomst voorrang hebben:

- a) Werkopdracht.** Een Werkopdracht kan schriftelijk worden overeengekomen tussen de Dienstverlener en de Klant of wanneer de Dienstverlener de Klant per e-mail een Werkopdrachtvoorstel toestuurt en de Klant dit voorstel accepteert. De Dienstverlener zal de Zakelijke Diensten zelf of via zijn onderaannemers verlenen. 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 of een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek.
- c) Verplichtingen van de Klant.** Cliënt zal redelijke medewerking verlenen met betrekking tot het verlenen van de Zakelijke Diensten. Deze samenwerking en ondersteuning door de Klant omvat, maar is niet beperkt tot: (i) een redelijk niveau van reactie 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 Zakelijke Diensten door de Dienstverlener; (iv) afhankelijk 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 contractuele diensten uit te voeren, zullen de Dienstverlener en de Klant overeenstemming bereiken over de bijzonderheden in de betreffende Werkopdracht. De Klant zal het personeel van de Dienstverlener 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 Bestelformulier 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 contractanten. Deze Overeenkomst creëert geen partnerschap, franchise, joint venture, agentschap, fiduciair of arbeidsverhouding tussen de partijen en is ook niet bedoeld om deze tot stand te brengen.

15.2 Definities. Termen 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, afleveren. Bovendien kan de Dienstverlener de Klant rechtstreeks binnen de Diensten of door het beschikbaar stellen van informatie op de webpagina van de Dienstverlener op de hoogte brengen. 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 belangrijke informatie over de Diensten zal ontvangen.

15.4 Deelbaarheid. Indien een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig, onwettig of onuitvoerbaar wordt verklaard in enige jurisdictie, zal een dergelijke ongeldigheid, onwettigheid of onuitvoerbaarheid geen invloed hebben op een andere voorwaarde of bepaling van deze Overeenkomst of een dergelijke voorwaarde of bepaling in een andere jurisdictie ongeldig of onuitvoerbaar 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 dit formulier, gelden de in dit formulier 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 (deze toestemming mag niet op onredelijke wijze worden onthouden). Niettegenstaande het voorgaande beschikt de Dienstverlener altijd over het recht om, zonder toestemming van de Klant, alle vorderingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst en alle veiligheids- 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 rechtsgebied waarvan de maatschappelijke zetel van de Dienstverlener is gevestigd, heeft exclusieve bevoegdheid om te beslechten in geschillen in verband met deze Overeenkomst. De Dienstverlener heeft echter het recht om een procedure te beginnen bij een rechtbank die bevoegd is voor de vestigingsplaats van de Klant. Alle partijen erkennen hierbij de bevoegdheid van deze rechtbanken en zien af van eventuele bezwaren tegen de plaats van bevoegdheid.

15.10 Verdere bepalingen. Het respectieve Bestelformulier, met inbegrip van de Dienstenbeschrijving waarnaar het verwijst, deze Overeenkomst en de bijbehorende bijlagen, vormen de volledige Overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst. Er zijn geen overeenkomsten, verklaringen, garanties, beloften, convenanten, verplichtingen of verbintenissen andere dan degene die uitdrukkelijk in dit formulier zijn vermeld. Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten, voorstellen of verklaringen, zowel schriftelijk als mondeling, met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst. In het geval van een conflict tussen deze Overeenkomst en een of meer van de documenten die bij deze Overeenkomst zijn gevoegd of waarnaar in dit formulier wordt verwezen, worden de documenten, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, consistent geïnterpreteerd, maar voor zover er sprake is van een inconsistentie, zullen ze in de volgende volgorde leidend zijn: (1) het Bestelformulier, (2) de Dienstenbeschrijving, (3) deze Overeenkomst en (4) de bijbehorende bijlagen. Niettegenstaande enige andersluidende bepalingen daarin zullen geen bepalingen of voorwaarden die in een bestelopdracht van de Klant of in enige andere Klantendocumentatie worden vermeld, 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 moeten 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 Bestelformulier en/of de Overeenkomst alleen in elektronische vorm worden uitgevoerd.

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 (anders dan betalingen) voor zover deze vertraging of het niet nakomen te wijten is aan oorzaken buiten haar redelijke controle, met inbegrip van overmacht, brand, overstroming, 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 (Dienstenniveau-overeenkomst) bij de Abonnementsovereenkomst voor Software en Diensten

1. Beschikbaarheid van de Dienst

1.1. Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid Dienstenniveau-overeenkomsten

De Dienstverlener zal in zakelijk opzicht alle redelijke inspanningen doen 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 Dienstenniveau-overeenkomsten"). De Klant erkent dat de Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid van dienstenniveau-overeenkomsten slechts een doelstelling is en niet kan worden gegarandeerd.

De genoemde Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid dienstenniveau-overeenkomsten 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 overmacht, daden 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 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 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-ondersteuningsverzoek 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-upstelsysteem aanwezig
- Software (web- en smartphoneapplicatie) hangt voor onbepaalde tijd, waardoor er onaanvaardbare of onbepaalde vertragingen ontstaan voor de middelen of de reactie
- Software (web- en smartphone-applicatie) is niet beschikbaar, afgezien van een aangekondigde Geplande en/of gecommuniceerde Ongeplande dienstuitval

Urgentie 2. De Klant ervaart een ernstig verlies van de Dienst. Belangrijke kenmerken 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 functies niet beschikbaar; back-upstelsysteem aanwezig
- Software (web- en smartphoneapplicatie) ondervindt grote vertragingen in prestaties, time-outs

Urgentie 3 De Klant ervaart een klein verlies van de Dienst. De impact is een ongemak, dat een programmaomweg kan vereisen om de functionaliteit te herstellen.

Urgentie 4. Verzoeken die geen betrekking hebben op een Storing van 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 in zakelijk opzicht al het redelijke doen om binnen het in de onderstaande tabel beschreven tijdsbestek een antwoord te geven. De reactietijd geeft de tijd aan tussen de ontvangst van een ondersteuningsverzoek door de Dienstverlener via een van de Ondersteuningskanalen zoals bepaald in artikel 2.3 en de ontvangst van een antwoord door 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 op te lossen. Reactietijden zijn alleen van toepassing tijdens de Diensten, 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 Klantendienst van de Dienstverlener ("Ondersteuningskanalen") tijdens de vastgestelde Diensten. Om ervoor te zorgen dat de Urgentie 1-3-verzoeken de aandacht krijgen van de Dienstverlener, moeten dergelijke ondersteuningsverzoeken telefonisch worden ingediend via het nummer voor Klantenondersteuning. Urgentie 4-ondersteuningsverzoeken kunnen ook via e-mail worden ingediend.

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 programma omweg of een (tijdelijke) oplossing is gevonden. Voor de algemene toepassing Gebreken en verbeteringen kan de Klant de relevante informatie vinden in de algemene documentatie over de vrijgave 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 of toegang nodig heeft tot Klantgegevens in overeenstemming met de Overeenkomst en de toepasselijke wetten en wetgeving inzake gegevensbescherming. Door de Dienstverlener toe te staan Hulpmiddelen op Afstand te gebruiken, stemt de Klant in met het verlenen van externe toegang tot de Klantgegevens en tijdelijke toegang tot en controle over de betreffende computer en/of het apparaat. Alvorens externe toegang te verlenen aan de Dienstverlener dient de Klant de relevante informatie vinden in de algemene documentatie over de vrijgave en zal hij niet proactief op de hoogte gesteld worden. Zonder toestemming van de Klant worden gegevens die geen verband houden met de verleende Dienst niet opgeslagen of verwerkt in welke vorm dan ook door de Dienstverlener.

2.6. Escalatieproces.

Indien de Klant te goeder trouw gelooft dat hij geen kwaliteitsvolle of tijdige hulp heeft gekregen in antwoord 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 dat er een redelijke beschikbaarheid is van een contactpersoon bij het oplossen 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 op de oplossing 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 gebeurtenis.

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 oplossen van een ondersteuningsverzoek en/of het niet voldoen aan het Dienstenniveau zoals vermeld in deze Overeenkomst.

3.6. Niet-toepasselijkheid van de Dienstenniveau-overeenkomst.

Tenzij anders vermeld in de Dienstenbeschrijving, is de Dienstenniveau-overeenkomst niet van toepassing op (i) Gratis Diensten, (ii) Diensten die worden verleend voor mobiele toepassingen, (iii) Aanvullende diensten en (iii) Niet-Hilti-Diensten ("**Uitgesloten Diensten**"). De Dienstverlener garandeert voor de Uitgesloten Diensten geen enkele beschikbaarheid en levert geen enkele Ondersteunings- of verbeteringsdiensten voor de Uitgesloten Diensten.

Bijlage 2 - Verwerkersovereenkomst
bij de
de Software en Diensten Abonnementsovereenkomst (hierna de "Overeenkomst")

De in deze Verwerkersovereenkomst gebruikte termen hebben dezelfde betekenis als in de Overeenkomst en zoals nader gespecificeerd hierin.

Deze Verwerkersovereenkomst wordt aangegaan door en tussen:

- (i) de Klant, die optreedt als verwerkingsverantwoordelijke ("**Verantwoordelijke**"); en
- (ii) Dienstverlener, handelend als verwerker ("**Verwerker**");
- (iii) elk een "**Partij**", tezamen 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 verwerkingsverantwoordelijken (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 dimogelijk, 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 de 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 anderszins 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 auditdoelinden.
- 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 goedgevallen 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

- 12.1.** 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 de 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 Gegevensimporteur 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 Gegevensimporteur 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 Gegevensimporteur 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 Gegevensimporteur 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 Gegevensimporteur een personeelsbeleid en training beschikbaar met betrekking tot de toegang tot persoonsgegevens.
 - De Gegevensimporteur informeert zijn personeel over relevante beveiligingsprocedures, inclusief de mogelijke gevolgen van het overtreden van de beveiligingsregels en -procedures.
 - Voor trainingsdoeleinden zal de Gegevensimporteur 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 Gegevensimporteur neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat 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 Persoonsgegevens door middel van gegevensoverdracht kunnen worden vastgesteld en gecontroleerd (controle op de overdracht van gegevens), met name:
 - Controle van de gegevensoverdracht tussen de Gegevensexporteur en de door de Gegevensimporteur geleverde Softwaredienst:
 - De softwarediensten van de Gegevensimporteur passen encryptie toe om de vertrouwelijkheid en integriteit/authenticiteit te waarborgen bij de overdracht van gegevens van de Gegevensexporteur naar de softwaredienst.
 - Controle van de gegevensoverdracht tussen de Gegevensimporteur en de Subverwerkers:
 - 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 Gegevensimporteur 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 Persoonsgegevens vastgesteld.

Invoercontrole, Verwerkingscontrole en Scheiding voor verschillende doeleinden

- De Gegevensimporteur 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 Gegevensimporteur via zijn software controles uitvoeren om de gegevensinvoer te valideren en/of het gebruik of de verandering van de gegevens bij te houden.