

AV Rebiticks KTS

Inhoudsopgave

1 Over deze AV	4
1.1 Geldigheid	4
1.2 Wijzigingen.....	4
2 Klantcontact.....	4
3 Overeenkomst	5
3.1 Licentie.....	5
3.2 Prijsbepaling	5
4 Aansprakelijkheid	5
4.1 Beperking aansprakelijkheid.....	5
4.2 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	6
4.3 Leveringstermijnen	6
5 Toepasselijk recht	6
6 SaaS-voorwaarden.....	7
6.1 Gebruik van de SaaS-dienst	7
6.2 Licentie en facturatie	7
6.2.1 Geldigheid licentie	8
6.2.2 Licentie aanpassen	8
6.2.3 Opzegging door jou tijdens de initiële periode.....	8
6.2.4 Opzegging door jou na de initiële periode	9
6.2.5 Opzegging door ons	9
6.2.6 Beëindiging overeenkomst	10
6.2.6 Jouw informatierechten	11
6.3 Garantie en support	11
6.4 Gebruik, controle en audits	11
6.5 Acceptatie van de SaaS-dienst	12
6.6 Fair use.....	12
6.7 Eigendomsrechten	12
6.8 Ethiek en juridische zaken	12
7 Tot slot	12
8 Verwerkersovereenkomst	14
8.1 Instructies verwerking.....	14
8.2 Geheimhoudingsplicht.....	15

8.3 Medewerkers met toegang tot klantgegevens.....	15
8.4 Privacyrechten	15
8.5 Betrokkenen.....	16
8.6 Beveiliging.....	16
8.7 Subverwerkers	16
8.8 Meldplicht datalekken.....	17
8.8.1 Bepaling datalek	17
8.8.2 Melding aan jou	17
8.8.3 Termijn van informeren	18
8.8.4 Contactpersoon instellen	18
8.8.5 Informatie verstrekken	18
8.8.6 Voortgang en maatregelen	18
8.9 Gegevens verwijderen en/of exporteren.....	18

1 Over deze AV

Bedankt voor het vertrouwen in ons. We doen er alles aan om dat waar te maken. We beloven alleen wat we écht kunnen waarmaken. Daarom zijn we ervan overtuigd dat we jullie blij kunnen maken met onze software en dienstverlening.

We laten je graag weten wat je van ons mag verwachten als je met ons zaken doet. In deze Algemene Voorwaarden (AV) leggen we de rechten en plichten uit die aan de levering en het gebruik van onze software en dienstverlening verbonden zijn. We zijn daarbij zo transparant mogelijk en gebruiken zo min mogelijk moeilijke termen, zodat iedereen onze AV goed begrijpt. We hebben daarom ook bewust geen ingewikkelde juridische artikelen of allerlei uitzonderingen opgenomen.

We horen het graag als je een vraag of opmerking over deze AV hebt. Hiervoor stuur je een e-mail naar ons. De actuele AV is op onze website te downloaden.

1.1 Geldigheid

Bij deze AV hoort onze Verwerkersovereenkomst (VO). De AV en de VO zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst die we met elkaar zijn aangegaan. De AV geldt voor de duur van de looptijd zoals deze in de overeenkomst is afgesproken, inclusief eventuele optionele verlengingen. Bij beëindiging van de overeenkomst komt ook deze AV te vervallen. De bepalingen die redelijkerwijs na beëindiging van de overeenkomst van toepassing blijven, behouden hun geldigheid.

1.2 Wijzigingen

Wij werken continu aan verdere verbetering van onze software en de dienstverlening aan onze klanten. Ook monitoren we alle veranderingen in wet- en regelgeving om hieraan te blijven voldoen. Dit heeft tot gevolg dat wij onze AV regelmatig aanpassen, om aan te blijven sluiten bij de verbeteringen en veranderingen die we doorvoeren. Als er wijzigingen zijn, laten we je dat via onze nieuwsbrief weten en sturen we een kopie mee met de eerst volgende factuur.

Als je onze software en diensten gebruikt, geldt altijd de meest recente AV. Je bent niet verplicht wijzigingen in onze AV te accepteren. Heb je vragen of opmerkingen over een aangegeven wijziging, dan kun je ook hiervoor een e-mail sturen. Wij onderzoeken dan of er een aanpassing nodig is. Samen komen we er wel uit. Komen we er samen niet uit? Dan kun je in het uiterste geval de overeenkomst (deels) met ons opzeggen.

2 Klantcontact

Via e-mail en telefonisch kun je vragen aan ons stellen, je licentie muteren en andere vragen stellen. Wij zullen altijd binnen enkele werkdagen reageren.

3 Overeenkomst

De overeenkomst is de door jou ondertekende offerte of het document waarin we met elkaar schriftelijke afspraken zijn overeengekomen inclusief de VO en deze AV. Je gaat hiermee een overeenkomst aan met Rebiticks B.V.. De overeenkomst die we hebben geldt voor onbepaalde tijd, tenzij er een andere afspraak is gemaakt. Met deze overeenkomst krijg je (tegen betaling van de afgesproken prijs) een licentie voor het gebruik van onze software en hebben we afspraken gemaakt over de bijbehorende dienstverlening.

3.1 Licentie

In de licentie zijn de onderdelen die je afneemt met bijbehorende aantallen, zoals aantal zalen, afgenomen modules en de transacties die in rekening gebracht worden opgenomen.

3.2 Prijsbepaling

Voor de prijs van de licentie werken we met vaste periodieke licenties op basis van afgenomen modules en onderhoudspakketten en met variabele transacties op basis van werkelijk gebruik van de software en prijzen per sector of branche. Bij het verhogen of verlagen van de licentieaantallen en het gebruik van de software kan de prijs hierdoor veranderen. Details over de aangeboden producten en prijzen vind je in de offerte en overeenkomst.

We indexeren jaarlijks de prijzen en voeren dit door vanaf de eerste factuur in het 3^e kwartaal van het kalenderjaar. Bij deze indexering houden wij rekening met Cao-lonen (Contractuele loonkosten per uur) gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, specifiek de jaarmutatie van januari van het huidige jaar. Indexeringsinformatie vermelden we minstens één maand van te voren op de factuur.

4 Aansprakelijkheid

Wij doen er alles aan om te zorgen dat onze software en dienstverlening voldoet aan de specificaties die we opgeven. Als er toch fouten zijn gemaakt, herstellen we die zo snel mogelijk. Wij willen dat onze software optimaal werkt en dat je tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan er iets verkeerd gaan. Als je daardoor schade hebt, zoeken we samen naar een passende oplossing.

4.1 Beperking aansprakelijkheid

Alles rondom aansprakelijkheidskwesties (op grond van welke vordering dan ook) verloopt via Rebiticks B.V.. Hierbij is onze aansprakelijkheid beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak. Samengesteld is onze aansprakelijkheid nooit hoger dan € 2.500.000,- per kalenderjaar. Bij opzet of bewuste roekeloosheid van Rebiticks, onze medewerkers

of door ons ingeschakelde derden, kunnen wij geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. Ook zijn wij niet aansprakelijk te stellen als jij of door jou ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen in onze software aanbrengen.

In geval van dataverlies, verminking of onjuiste verwerking van data is onze aansprakelijkheid beperkt tot het terugzetten van de laatst beschikbare back-up. Ten slotte zijn we beiden niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar bij overmacht. Hiermee bedoelen we; overmacht in de zin van de wet (artikel 6:74 BW). Dit geldt bijvoorbeeld bij overmacht van toeleveranciers, elektriciteitsstoringen en storingen die dataverkeer belemmeren, mits de oorzaak daarvan niet is te wijten aan ons of jullie zelf.

4.2 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke gebeurtenissen.

Als je een klacht of claim hebt, is het belangrijk dat je die zo snel mogelijk bij ons meldt via e-mail. Wij kunnen dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Bovendien moeten wij een claim ook melden bij onze verzekeraar. Wat er ook misgaat, wij willen altijd in goed overleg de juiste oplossing vinden.

4.3 Leveringstermijnen

Wij vinden het belangrijk om ons aan onze afspraken te houden. Maar soms zijn er onvoorziene omstandigheden of zijn we afhankelijk van derden. Als wij een oplevertermijn niet halen, gaan we samen in gesprek om een redelijke termijn te bepalen om alle afspraken alsnog goed na te komen.

5 Toepasselijk recht

Op onze overeenkomst is het recht van toepassing van het land waarin onze vestiging zich bevindt. In geval van geschillen zullen deze exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het rechtsgebied van onze vestiging.

- Voor Nederland: Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle.

Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht. We zoeken dan samen naar een vergelijkbare vervanging van de nietige of vernietigbare bepaling.

In verband met mogelijke interpretatieverschillen is de Nederlandse tekst van de AV en VO leidend.

6 SaaS-voorwaarden

Wij leveren onze software in de vorm van een SaaS-dienst (Software as a Service). Met onze SaaS-dienst krijg jij via internet toegang tot je eigen omgeving met daarin onze software en jullie eigen data. Wij zorgen ervoor dat deze beschikbaar blijft, maar je ontvangt geen kopie of download van de software.

6.1 Gebruik van de SaaS-dienst

De volgende gebruiksbepalingen zijn van toepassing:

- Onze SaaS-dienst is voor gebruik binnen jouw organisatie.
- Je gebruikt de SaaS-dienst alleen zolang er een geldige licentie is.
- Je gebruikt de SaaS-dienst alleen voor de afgesproken aantallen.
- Je mag de SaaS-dienst niet namaken, kopiëren of oneigenlijk gebruiken.
- Test- en acceptatieomgevingen mag je alleen voor test- en acceptatiewerkzaamheden gebruiken.

Verder passen we onze SaaS-dienst regelmatig aan. Bij grote wijzigingen die invloed hebben op jouw werkprocessen, laten we dit tijdig weten. Ben je het niet eens met deze wijziging, dan proberen we eerst samen een oplossing te vinden, komen we daar niet uit dan mag je in dat geval de overeenkomst opzeggen, tenzij de wijziging door wet- of regelgeving verplicht is.

We kunnen de SaaS-dienst updaten, upgraden of een nieuwe versie uitrollen, maar zijn niet verplicht specifieke functies te behouden of toe te voegen. Soms moeten we de dienst tijdelijk offline halen voor onderhoud. We proberen dit tot een minimum te beperken en plannen het op rustige momenten, zoveel mogelijk buiten openingsuren.

Jij bent zelf verantwoordelijk voor het instellen, configureren en vastleggen van gegevens, tenzij anders is afgesproken. Het kan nodig zijn dat jij jouw systemen aanpast, of wij je vragen dit te doen, om een nieuwe versie goed te laten werken.

6.2 Licentie en facturatie

Wij factureren als volgt, tenzij hierover afwijkende afspraken zijn vastgelegd in onze overeenkomst:

- Licenties, Modules en Hosting: vooraf, per maand
- Transacties: achteraf, per kalendermaand
- Maatwerk en losse trainingen: achteraf, per kalendermaand of via afgesproken termijnen

Op de factuur staan de actuele aantallen per product vermeld. Je krijgt al onze facturen per e-mail in pdf-bestand en op verzoek in UBL-bestand. De betalingstermijn is 14 dagen.

6.2.1 Geldigheid licentie

De licentie verlengen we automatisch, maar we doen dat niet als:

- Een factuur waar geen dispuut over is, na 60 dagen nog niet betaald is.
- Je facturen structureel meer dan een maand te laat betaalt.
- Jij of wij de licentie beëindigen zoals hieronder in artikelen 6.2.3. t/m 6.2.5 beschreven.

Als de licentie binnen 14 dagen vervalt, krijg je hiervan een melding bij het inloggen.

6.2.2 Licentie aanpassen

Het aanpassen of opzeggen van de licentie kan je via e-mail regelen.

- Houd er rekening mee dat je deze mutaties minimaal vijf werkdagen voor de gewenste ingangsdatum moet opgeven. Wijzigingen in licenties verwerken we regelmatig, deze zijn na aanpassing direct beschikbaar.
- Het verhogen van de licentiaantallen kan op elk moment en ook meerdere keren per maand. Behalve als er al een verlaging in die maand is doorgevoerd.
- Het verlagen van licentiaantallen kan ook op elk moment, maar niet als er in die maand al een verhoging is doorgevoerd. Daarnaast geldt bij verlagingen dat dit pas mogelijk is na één jaar volledige facturatie, of na afloop van de initiële periode als deze is overeengekomen.

6.2.3 Opzegging door jou tijdens de initiële periode

Dit artikel is van toepassing op alle diensten en producten van Rebiticks voor zover die kwalificeren als 'gegevensverwerkingsdiensten' in de zin van artikel 2 lid 8 van de Data Act verordening (EU) 2023/2854.

De initiële periode betreft minimaal 1 jaar volledige facturatie maar kan ook langer zijn als we dit gezamenlijk zijn overeengekomen.

Opzegtermijn

Gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst kun je met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden schriftelijk en gedetailleerd verzoeken om je exporteerbare data:

- Klaar te zetten voor overstap naar een andere gegevensverwerkingsdienst.
- Klaar te zetten voor overstap naar een lokale ICT-infrastructuur (on premise).
- Te verwijderen ('uitstappen').

Vroegtijdige beëindiging

Beëindig je (een deel van) de overeenkomst vroegtijdig tijdens de initiële periode? Dan mogen wij de vergoedingen die tot het einde van de initiële periode gelden als kostenvergoeding in rekening brengen. Deze zijn direct opeisbaar.

Overgangperiode

Na afloop van de opzegtermijn geldt een overgangperiode van maximaal 30 dagen waarin de overstap en/of uitstap moet zijn voltooid. Jij hebt het recht om éénmaal om een redelijke verlenging van de overgangperiode te vragen. Je verleent alle benodigde informatie en medewerking die nodig is om de uitstap en/of overstap mogelijk te maken.

Redelijke bijstand

Tijdens de overgangperiode verlenen we redelijke ondersteuning die nodig is voor het overstap- of uitstapproces. Wij handelen daarbij zorgvuldig om jouw bedrijfscontinuïteit zoveel mogelijk te waarborgen, de diensten op grond van de overeenkomst te blijven verlenen en het overeengekomen (of vergelijkbaar) beveiligingsniveau te handhaven.

Ophaalperiode

Belangrijk is om te weten dat je voor de overstap niet afhankelijk bent van ons. Alle data kun je zelf zonder onze tussenkomst in gebruikelijke formats exporteren. Dit geldt zowel voor de initiële periode als voor de overgangperiode. We hoeven je dan ook niet te informeren dat alles voor jullie klaar staat, dit is standaard altijd al het geval. Mocht de data extractie in de overgangperiode niet helemaal goed zijn verlopen dan heb je daarna nog 30 dagen de tijd om jouw exporteerbare data op te halen ('ophaalperiode'). Na afloop van de door ons gehanteerde ophaalperiode, zullen we jouw exporteerbare data verwijderen, tenzij wij een wettelijke bewaarplicht hebben.

Verwijdering van data

Ingeval van een verzoek tot verwijdering van de data, verwijderen we al jouw data aan het einde van de opzegtermijn tenzij we een wettelijke bewaarplicht hebben. Daarna informeren we je over het einde van de overeenkomst.

6.2.4 Opzegging door jou na de initiële periode

Het stopzetten van de licentie kan na de initiële periode per de nieuwe factuurperiode of per opgegeven datum daarna. Het stopzetten dient uiterlijk 10 werkdagen voor de nieuwe factuurperiode te gebeuren. Na volledige opzegging van de overeenkomst heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data.

6.2.5 Opzegging door ons

Onze opzegtermijn is twaalf maanden. Wij kunnen de overeenkomst per direct ontbinden als je afspraken niet nakomt en wij je daarvoor in gebreke hebben gesteld. Dit geldt ook als je surseance van betaling of een faillissement hebt aangevraagd. Na beëindiging van de overeenkomst door ons heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data.

6.2.6 Beëindiging overeenkomst

Bij het beëindigen van de overeenkomst is het voor ons belangrijk dat de relatie behouden blijft. We streven er altijd naar om naar tevredenheid van beide partijen afscheid te nemen. Belangrijk is om te weten is dat we onze volledige medewerking verlenen bij afloop of beëindiging van de overeenkomst en de overstap naar een andere leverancier.

Wij ondersteunen een volledige overstap naar een soortgelijke ICT-dienst, een beperkte voortzetting, een overdracht of een verlengd gebruik. Ingevoerde data en in jullie omgeving gegenereerde data blijft jullie eigendom.

We archiveren de volledige productieomgeving voor één periode van een kwartaal na afloop overeenkomst. Na 1 kwartaal verwijderen we de omgeving definitief, inclusief alle data en inrichting. Op verzoek kunnen we de omgeving ook eerder verwijderen. De omgeving, inclusief alle data en inrichting, blijft echter volledig beschikbaar als je de licenties met een aangepaste licentie voortzet.

In onderstaande tabel is toegelicht welke mogelijkheden er verder nog zijn naast het beëindigen van de licentie.

MOGELIJKHEID	KENMERKEN
MINIMALE LICENTIE (Geen nieuwe transacties mogelijk)	<ul style="list-style-type: none">▪ Normale licentie- en onderhoudskosten▪ Transactiekosten komen te vervallen en modules kunnen beëindigd worden▪ Maandelijks gefactureerd▪ De looptijd is onbeperkt▪ Volledige toegang tot de software en data▪ Klantcontact en support zoals gewend
INKIJKLICENTIE (1 GEBRUIKER, geen nieuwe transacties mogelijk)	<ul style="list-style-type: none">▪ 50% van basislicentie en hostingkosten, minimaal € 50, -/maand▪ De looptijd is maximaal 5 jaar▪ Volledige toegang tot de data en beperkt toegang tot de software (geen toegang tot modules en mogelijkheid om transacties te verrichten)▪ Geen klantcontact en support
ARCHIEFLICENTIE	<ul style="list-style-type: none">▪ € 25,- /maand▪ We bewaren alle data zo lang als je dit wilt▪ Geen toegang tot de software▪ Geen klantcontact en support
VOLLEDIG STOPPEN	<ul style="list-style-type: none">▪ Geen kosten▪ We bewaren alle data een kwartaal▪ Geen toegang tot de software en data▪ Geen klantcontact of support

6.2.6 Jouw informatierechten

Bij een uitstap of overstap neem je alle input- en outputgegevens mee. Uitzondering geldt voor gegevens (zoals bedoeld in artikel 25 lid 2 sub f van de Data Act):

- Die op de interne werking van onze software toezien
- Die bedrijfsgeheimen raken
- Als intellectuele eigendomsrechten gelden

6.3 Garantie en support

We verbeteren onze software en dienstverlening continu. Het continu innoveren vinden wij belangrijk, wij willen jullie altijd de beste functionaliteiten bieden en voldoen aan wet- en regelgeving. Daarbij zal het soms voorkomen dat iets niet helemaal perfect werkt. We doen dan uiteraard ons best om fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. We hebben dan wel een gedetailleerde beschrijving nodig van het gebrek.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om storingen, dataverlies en andere risico's en schade te beperken. We helpen je, waar mogelijk, bij het herstel van verloren of corrupte gegevens door het terugplaatsen van de laatst beschikbare back-up van de betreffende omgeving.

6.4 Gebruik, controle en audits

Je houdt je aan de gebruiksbepalingen zoals beschreven in paragraaf 6.1. Op verzoek werk je mee aan controles op de naleving van deze afspraken. Dit kan betekenen dat wij onderzoek doen binnen onze systemen waarin jouw gegevens worden verwerkt. Bijvoorbeeld vanwege een wettelijke verplichting, een verzoek van een bevoegde autoriteit of bij (vermoedelijk) misbruik. Wij behandelen bedrijfsinformatie daarbij uiteraard vertrouwelijk.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen door jullie ingehuurde onafhankelijke auditors (of door de toezichthouder), audits doen. Hierbij mogen zij controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en toepasselijke dwingende wetgeving staan. Wij informeren je zo snel mogelijk over een audit vanuit de toezichthouder, mits de audit betrekking heeft op jullie gegevens en de kennisgeving niet van rechtswege verboden is.

Alle kosten verbonden aan de uitvoering van een audit op jullie verzoek, inclusief interne kosten van onze medewerkers, belasten we aan jullie door. We belasten niet alle kosten door wanneer uit de betreffende audit blijkt dat wij op belangrijke vlakken onze verplichtingen niet zijn nagekomen. In dat geval bepalen we in overleg een redelijke verdeling van de kosten.

6.5 Acceptatie van de SaaS-dienst

Als we geen acceptatieprocedure hebben afgesproken, accepteer je de SaaS-dienst zoals die is. Zodra je de SaaS-dienst in gebruik neemt, beschouwen we de SaaS-dienst als geaccepteerd. Acceptatie betekent dat wij hebben voldaan aan onze verplichtingen om de SaaS-dienst beschikbaar te stellen volgens de afspraken vanuit de overeenkomst.

6.6 Fair use

We gaan uit van fair use: je gebruikt onze software op een manier die eerlijk is voor iedereen. Dus zonder misbruik te maken of de systemen onnodig te belasten.

Voldoet jullie gebruik daar niet aan? Dan nemen we contact met je op om samen een oplossing te vinden. Kunnen we je niet bereiken of komen we er niet uit, dan behoudt Rebiticks het recht om maatregelen te nemen. Zo zorgen we ervoor dat de software voor iedereen beschikbaar blijft.

6.7 Eigendomsrechten

Het intellectuele-eigendomsrecht van de software ligt en blijft bij ons. Als een derde anders beweert, informeer je ons hierover zo spoedig mogelijk. Je werkt mee aan het onderzoek en je laat ons deze zaak verder afhandelen. Als de rechter vaststelt dat het intellectuele-eigendom inderdaad bij een derde ligt, zorgen wij ervoor dat je de software kunt blijven gebruiken of bieden we gelijkwaardige software aan. In dat geval vrijwaren wij je voor de directe kosten, met name de gemaakte juridische kosten.

6.8 Ethiek en juridische zaken

Bij Rebiticks willen we bijdragen aan een betere wereld. We vinden het belangrijk dat je onze SaaS-dienst op een verantwoorde en eerlijke manier gebruikt. We verwachten dat je handelt volgens alle relevante wet- en regelgeving en dat je onze software niet gebruikt voor onethische, misleidende of schadelijke activiteiten.

Dit betekent onder andere dat je geen auteursrechten schendt, privacyregels overtreedt of schadelijke software verspreidt. Als je de regels overtreedt, kunnen wij ingrijpen, zoals het verwijderen van gegevens of het blokkeren van toegang tot je omgevingen. Bij ernstige schendingen mogen wij de overeenkomst direct ontbinden.

7 Tot slot

We gaan voor een langdurige samenwerking waarin we elkaar willen blijven inspireren en activeren. Je mag van ons verwachten dat we ons voor maximaal inzetten en je zorgeloos van de software gebruik kan maken.

VO Rebiticks KTS

8 Verwerkersovereenkomst

Je hebt een overeenkomst met ons en dat betekent dat wij persoonsgegevens voor en in opdracht van jullie verwerken. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten we dan een verwerkersovereenkomst afsluiten. Omdat wij standaard software en standaard dienstverlening leveren, is de verwerkersovereenkomst opgenomen in deze AV. Hierin zijn wij 'verwerker' en ben jij de 'verwerkingsverantwoordelijke'. We moeten allebei de AVG naleven. De definities die wij hiervoor gebruiken sluiten aan bij de AVG. Wij verwerken alleen persoonsgegevens in opdracht van jou en om onze overeenkomst uit te voeren. Als we met jullie een aparte verwerkersovereenkomst hebben opgesteld, dan heeft deze voorrang.

8.1 Instructies verwerking

Onze verwerking (dienst) bestaat uit het beschikbaar stellen van onze software met daarin beschikbaar de door jou ingevoerde en gegenereerde data. Wij zullen geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder schriftelijke instructie. Die instructie kan je geven via een verzoek per e-mail. Binnen onze software kun je verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. Je bepaalt zelf zaken als doel en middelen van de verwerking.

Je bepaalt daarmee ook zelf welke persoonsgegevens of welke categorieën van persoonsgegevens je wil opslaan en verwerken met onze software.

Of onze dienstverlening met onze software passend is bij de door jou beoogde verwerking, is een beoordeling die je zelf moet maken. Wij kunnen je daarin adviseren en ondersteunen op jouw verzoek (tegen ons normale uurtarief). Als een gegevensbeschermingseffectbeoordeling verplicht is, of je deze wenst uit te voeren, dien je deze als verwerkingsverantwoordelijke zelf te maken.

In onze software (KTS) is een overzicht beschikbaar van alle persoonsgegevens die wij verwerken, inclusief de door jullie zelf toegevoegde persoonsvelden. Op die manier is altijd inzichtelijk welke (categorieën van) persoonsgegevens we verwerken, waarvoor jij de verwerkingsverantwoordelijke bent en wij de verwerker.

Wij verzamelen anonieme gegevens over het gebruik van onze softwareproducten en diensten. Deze gegevens tonen ons of, hoe en hoe vaak je bepaalde onderdelen van het product gebruikt. Deze anonieme gegevens gebruiken we alleen om onze softwareproducten en dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken deze verzamelde gebruikersstatistieken nooit voor commerciële doeleinden en zullen deze ook nooit aan derden doorgeven.

Daarnaast kan Rebiticks anonieme gegevens verzamelen waarbij deze herleidbaar zijn naar de licentie en kan Rebiticks deze doorgeven aan onze dienstverlenende afdelingen. Dit zorgt ervoor dat de betrokken afdeling je dan kan informeren bij inrichtingsfouten, of adviezen kan geven over het gebruik van de software.

8.2 Geheimhoudingsplicht

Wij begrijpen dat de informatie die je met ons deelt en in KTS opslaat bedrijfsgevoelig is. Daarom moeten al onze medewerkers jouw gegevens geheimhouden, zoals ze ook via hun arbeidsovereenkomst verplicht zijn te doen. Rebiticks waarborgt dat medewerkers zich houden aan de verplichtingen die in de verwerkersovereenkomst zijn gesteld, ook na beëindiging van de overeenkomst.

8.3 Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Systeembeheerders en programmeurs van KTS hebben volledige toegang tot klantgegevens voor:

- Het installeren van een nieuwe versie
- Het doorvoeren van patches en hotfixes
- Het beheren van de back-ups
- Het verplaatsen van gegevens binnen het KTS-domein

In noodzakelijke gevallen, en met goedkeuring van onze Directeur, krijgen andere medewerkers van Rebiticks tijdelijk toegang tot klantgegevens. Andere Rebiticks-medewerkers of medewerkers van moedermaatschappijen krijgen alleen toegang tot jullie gegevens na jullie uitdrukkelijke toestemming.

8.4 Privacyrechten

Wij hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens die je beschikbaar stelt. Zonder expliciete toestemming van jou of vanuit een wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden.

Ook verwerken we persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Jullie garanderen dat wij de persoonsgegevens mogen verwerken op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen door jullie ingehuurde onafhankelijke en deskundige auditors (of auditors vanuit de toezichthouder), audits doen.

Hierbij mogen zij controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en toepasselijke dwingende wetgeving staan.

Wij informeren je zo snel mogelijk over een audit vanuit de toezichthouder, mits de audit betrekking heeft op jullie gegevens en de kennisgeving niet van rechtswege verboden is.

Alle kosten verbonden aan de uitvoering van een audit op jullie verzoek, inclusief interne kosten van onze medewerkers, belasten we aan jullie door. We belasten niet alle kosten door wanneer uit de betreffende audit blijkt dat wij op belangrijke vlakken onze verplichtingen niet zijn nagekomen. In dat geval bepalen we in overleg een redelijke verdeling van de kosten.

8.5 Betrokkenen

Je bent zelf verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en voor het informeren en bijstaan van de betrokkenen. Wij gaan nooit in op verzoeken van betrokkenen en verwijzen altijd naar de verantwoordelijke. Als een betrokkene zijn of haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens, helpen wij je altijd als dat binnen de software kan, zodat je aan wettelijke verplichtingen kunt voldoen.

8.6 Beveiliging

Wij doen er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere onrechtmatige verwerking. Wij zullen je altijd helpen om aan verplichtingen voor de verwerking van persoonsgegevens vanuit de AVG en andere wet- en regelgeving te voldoen.

Wij zijn aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van ons of de subverwerker. Hierbij geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit hoofdstuk 4: 'Aansprakelijkheid' van de Algemene Voorwaarden.

Als de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) (hierna: toezichthouder) je een bindende aanwijzing geeft, moet je dit direct aan ons melden. Wij doen dan alles wat we kunnen om naleving mogelijk te maken.

8.7 Subverwerkers

Wij verwerken klantdata in datacenters van onze subverwerker, dit is:

- **TransIP B.V.:** Onze SaaS-dienst KTS hosten wij op de datacenters van TransIP.nl. De door ons gebruikte datacenters staan uitsluitend in Nederland en vallen onder de desbetreffende wet- en regelgeving. Ze voldoen aan de strenge Europese wetgeving voor logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001-gecertificeerd.

De (persoons)gegevens verwerken wij en onze subverwerker alleen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Verder gelden de volgende uitgangspunten voor al onze subverwerkers:

- Subverwerkers handelen uitsluitend in opdracht van ons en hebben geen zelfstandige rol richting jou.
- Wij selecteren, toetsen en contracteren subverwerkers conform de verplichtingen uit de AV, inclusief deze verwerkerovereenkomst.
- Wij waarborgen dat subverwerkers minimaal gelijkwaardige verplichtingen hebben op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en AVG-compliance.

- Wij blijven verantwoordelijk voor toetsing, toezicht en naleving ten aanzien van de contractuele en wettelijke verplichtingen van de subverwerkers.
- De inzet van subverwerkers doet geen afbreuk doet aan onze verantwoordelijk richting jou. Voor zover de subverwerker de verplichtingen niet nakomt, zullen wij als verwerker daar aansprakelijk voor zijn.

Schakelen wij bij de uitvoering van de overeenkomst derden in, zoals bij implementatie, dataconversie, migratie of koppelingen? En krijgen deze partijen toegang tot (persoons)gegevens? Dan gelden zij als subverwerker volgens artikel 28 AVG. Wij melden dit voorafgaand aan de werkzaamheden inclusief de identiteit van deze partij.

Wij laten nieuwe subverwerkers geen gegevens verwerken zonder je er tijdig (waar mogelijk minimaal 4 weken vooraf) over te informeren. Je kunt bij ons ook altijd bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelen wij op directieniveau af. Als wij de nieuwe subverwerker toch gegevens laten verwerken en ben je het niet eens met deze wijziging, dan proberen we eerst samen een oplossing te vinden, komen we daar niet uit dan kun je in dat geval de overeenkomst per direct beëindigen.

8.8 Meldplicht datalekken

De AVG eist melding van eventuele datalekken aan de toezichthouder door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Daarom doen wij zelf geen meldingen bij de toezichthouder.

Uiteraard zullen wij je juist, tijdig en volledig informeren over relevante Incidenten. Zo kun jij, als verwerkingsverantwoordelijke, aan de wettelijke verplichtingen voldoen. De beleidsregels van de toezichthouder voor het melden van datalekken, geven hierover meer informatie.

We verzoeken je, als je een (voorlopige) melding bij de toezichthouder en/of de betrokkene(n) wilt doen over een datalek bij ons, ons hierover eerst te informeren. We kunnen dan samen de juiste beslissingen nemen over de te nemen acties.

8.8.1 Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens gebruiken we de AVG en de bijbehorende beleidsregels voor het melden van datalekken als leidraad.

8.8.2 Melding aan jou

Wanneer wij een beveiligingsincident of datalek hebben, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Wij verwachten van jou dat je ons hierbij helpt.

Voor de duidelijkheid: wij melden het uiteraard ook als er een datalek bij een subverwerker is. In dat geval zijn wij je contactpunt.

8.8.3 Termijn van informeren

Volgens de AVG moeten wij een beveiligingsincident of datalek 'onverwijld' melden. Bij een beveiligingsincident informeren we je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Je moet zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de toezichthouder nodig is. Nadat je door ons op de hoogte bent gesteld, heb je hiervoor 72 uur de tijd.

8.8.4 Contactpersoon instellen

Wij informeren de contactpersoon van onze overeenkomst telefonisch over een datalek en bevestigen dit schriftelijk per e-mail. Als dit niet meer de juiste contactpersoon is, kun je dat doorgeven per e-mail.

8.8.5 Informatie verstrekken

Wij proberen je direct alle informatie te geven voor een eventuele melding bij de toezichthouder en de betrokkenen.

8.8.6 Voortgang en maatregelen

Wij informeren je over de voortgang en onze maatregelen. Hierover maken we afspraken met de contactpersoon van de melding. We houden je in ieder geval op de hoogte als de situatie wijzigt, er extra informatie is en over de maatregelen die we nemen. Wij registreren alle securityincidenten en handelen deze via een vaste procedure af.

8.9 Gegevens verwijderen en/of exporteren

Na het aflopen van de overeenkomst verwijderen we alle data, zoals is vastgelegd in onze Algemene Voorwaarden onder 'Beëindiging overeenkomst'. Je kunt een verzoek indienen als je gegevens eerder verwijderd wilt hebben. Wij zijn dan verplicht om dat te doen.

Vóór beëindiging van de overeenkomst kun je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en/of PDF) exporteren.