

ALGEMENE VOORWAARDEN

DYFLEXIS

Versie 5.1
Datum januari 2026

MODULE A – ALGEMEEN.....	1
MODULE B – CONSULTANCY EN PROJECTBEGELEIDING.....	12
MODULE C – LEVERING VAN HARDWARE.....	14
MODULE D – SAAS-DIENSTVERLENING.....	17
BIJLAGE 1 – SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	21
BIJLAGE 2 VERWERKERSOVEREENKOMST.....	28
BIJLAGE 2.1 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS / TECHNISCHE & ORGANISATORISCHE MAATREGELEN.....	35

MODULE A – ALGEMEEN

ARTIKEL A.1. DEFINITIES

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis.

- A.1.1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.2. **Data:** de (persoons)gegevens welke door Opdrachtgever zijn opgeslagen en toegankelijk zijn via de Dienst.
- A.1.3. **Dienst(en):** de dienst(en) die Dyflexis ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten en zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Dyflexis, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot het leveren van Hardware en software(-as-a-service).
- A.1.4. **Dyflexis:** de besloten vennootschap Dyflexis B.V., gevestigd te 's-Gravenhage en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 59584327. Hieronder wordt mede verstaan alle bij de Kamer van Koophandel ingeschreven handelsnamen van Dyflexis B.V., waaronder de handelsnaam Wodan Brothers.
- A.1.5. **Hardware:** de door Dyflexis te leveren apparatuur aan Opdrachtgever onder de voorwaarden uit de Overeenkomst.
- A.1.6. **Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Dienst aanvangt.
- A.1.7. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

- A.1.8. **Licentie:** Aantal toegestane medewerkers (of andere records die als medewerker zijn ingevoerd zoals beheerders, uitzendkrachten, etc..) in het Medewerkersoverzicht in de Dienst met status 'Actief' of 'Uitdienst'. Gebruikers met de status "Inactief" gebruiken geen licentie.
- A.1.9. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Dyflexis een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede dienst vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) of erfgenamen.
- A.1.10. **Oplevering:** het moment dat Opdrachtgever de beschikking heeft over de (inlogcodes van de) Dienst.
- A.1.11. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Dyflexis en Opdrachtgever ontstaan uit een aanbod of offerte gedaan door Dyflexis en de geldige aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.
- A.1.12. **SLA:** de afgesloten servicelevel agreement tussen Dyflexis en Opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Dienst is opgenomen.
- A.1.13. **Updates:** wijzigingen en updates in de Dienst ten behoeve van bug fixing, het verbeteren van de functionaliteit en/of het herstellen van fouten.
- A.1.14. **Upgrades:** structurele wijzigingen en upgrades van de Dienst ten behoeve van het toevoegen van (grote) functionaliteiten.
- A.1.15. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.
- A.1.16. **Werk(en):** de door Dyflexis ontwikkelde of ontworpen websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen of andersoortige voortbrengselen, al dan niet ten behoeve en/of in opdracht van Opdrachtgever.
- A.1.17. **Werkuren:** uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

ARTIKEL A.2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

- A.2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte of aanbieding van Dyflexis ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- A.2.2. Indien de door de klant gebruikte bedrijfsnaam meer dan één (rechts)persoon of organisatie aanduidt, is ieder verantwoordelijk voor de volledige nakoming van de verplichtingen die uit de overeenkomst met Dyflexis kunnen voortvloeien.
- A.2.3. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module A.
- A.2.4. De definities als omschreven in artikel A.1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.
- A.2.5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Dyflexis alleen bindend indien en voor zover deze door Dyflexis uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

- A.2.6. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- i. de Overeenkomst;
 - ii. de afgesloten Service Level Agreement;
 - iii. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
 - iv. deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL A.3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- A.3.1. De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Opdrachtgever.
- A.3.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Dyflexis werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Dyflexis verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- A.3.3. Offertes van Dyflexis zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is verzonden door Dyflexis.
- A.3.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag van de Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Dyflexis het recht de prijzen hierop aan te passen.
- A.3.5. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop de Dienst technisch is opgeleverd aan Opdrachtgever ("de Ingangsdatum"), tenzij er schriftelijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen.

ARTIKEL A.4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dyflexis zich inspannen de Dienst binnen redelijke termijn uit te voeren conform de offerte.
- A.4.2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Dyflexis dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- A.4.3. Genoemde (leverings)termijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.4.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Dyflexis het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Dyflexis zal de onkosten die de derde maakt niet in rekening brengen bij Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.4.5. Indien bepaalde werkzaamheden uit hoofde van de overeenkomst tussen Dyflexis en Opdrachtgever door een derde zijn verricht kunnen Opdrachtgever en Dyflexis toestaan dat de derde rechtstreeks aan Opdrachtgever factureert. In het voornoemde geval bevrijdt betaling van een factuur van de ingeschakelde derde zowel Opdrachtgever als Dyflexis van hun verplichtingen onder de overeenkomst ten aanzien van dat gedeelte van de werkzaamheden uit hoofde van de Overeenkomst dat door de derde is verricht.

ARTIKEL A.5. ADVIEZEN

- A.5.1. Alle dienstverlening die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- A.5.2. Dyflexis is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- A.5.3. Dyflexis zal adviezen geven op basis van door Dyflexis aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals maar niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (Diensten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

ARTIKEL A.6. VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER

- A.6.1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dyflexis aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Dyflexis worden verstrekt. Indien informatie niet, niet volledig, of niet tijdig wordt aangeleverd is Dyflexis gerechtigd om een standaard configuratie op te leveren.
- A.6.2. Naast de gegevens als bedoeld in artikel A.6.1 is Opdrachtgever gehouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Dyflexis en Opdrachtgever te verstrekken aan Dyflexis. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Dyflexis hier onverwijld van op de hoogte brengen.
- A.6.3. Indien de gegevens als bedoeld in artikel A.6.1 en A.6.2 niet tijdig aan Dyflexis worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Dyflexis het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.
- A.6.4. Dyflexis zal bij de uitvoering van opdrachten slechts rekening houden met door Opdrachtgever uitdrukkelijk aan Dyflexis kenbaar gemaakte de gegevens, informatie, wensen, voorkeuren of verzoeken.
- A.6.5. Opdrachtgever zal Dyflexis alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- A.6.6. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Dyflexis staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Dyflexis in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft Dyflexis het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

- A.6.7. Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Dyflexis te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- A.6.8. Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten en Diensten na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van Dyflexis, is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Dyflexis mede te delen in de gevallen dat Dyflexis Onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten en Diensten.
- A.6.9. Ingeval Dyflexis activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Dyflexis in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals toiletten, cafetariafaciliteiten, een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.
- A.6.10. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de integriteit en beveiliging van door Opdrachtgever gebruikte informatie-, communicatie- en telecommunicatiesystemen. Opdrachtgever zal passende technologische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen ter bescherming van Data. Opdrachtgever zal de redelijke aanwijzingen van Dyflexis ten aanzien van te treffen van technologische en organisatorische beveiligingsmaatregelen opvolgen, tenzij Opdrachtgever op alternatieve wijze een met de voorgestelde beveiligingsmaatregel vergelijkbaar beveiligingsniveau kan bereiken.

ARTIKEL A.7. PRIVACY

- A.7.1. In het kader van de Dienst is Dyflexis tussen partijen aan te merken als Verwerker en Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening Gegevensbescherming.
- A.7.2. Partijen verplichten zich over en weer conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming en overige privacy gerelateerde wet- en regelgeving te handelen.
- A.7.3. Partijen sluiten een Verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG, die als BIJLAGE 2 bij deze Algemene Voorwaarden is opgenomen.
- A.7.4. De persoonsgegevens die Dyflexis van Opdrachtgever verkrijgt worden enkel gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
- A.7.5. Dyflexis zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- A.7.6. Dyflexis is bevoegd om de bedrijfsnaam en het logo van de Opdrachtgever ter informatie aan derden ter beschikking te stellen.

ARTIKEL A.8. INTELLECTUELE EIGENDOM

- A.8.1. Voor door Dyflexis zelf ontwikkelde Werken en/of Diensten geldt dat de Intellectuele Eigendomsrechten bij Dyflexis liggen, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen dat de rechten overgedragen worden.

- A.8.2. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de door Dyflexis gebruikte (open source) software van derden, liggen bij de ontwikkelaar van die software of een andere rechthebbende. Dergelijke rechten kunnen in geen enkel geval worden overgedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de (open source) software licenties en vrijwaart Dyflexis van aanspraken van derden omtrent de naleving van deze licenties.
- A.8.3. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst van Dyflexis voor de Werken welke specifiek ten behoeve van en in Opdracht van Opdrachtgever zijn ontwikkeld. Onder dit gebruiksrecht heeft Opdrachtgever het recht de Werken te gebruiken voor zijn eigen doeleinden. Daarnaast kan Dyflexis beperkingen en/of voorwaarden stellen aan het gebruik van die Werken.
- A.8.4. Het is Dyflexis toegestaan de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes in zijn geheel of gedeeltelijk voor andere opdrachtgevers en doeleinden te gebruiken.
- A.8.5. Dyflexis is niet gehouden om bronbestanden en de broncodes van de ontwikkelde Werken ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.8.6. Het is Dyflexis toegestaan om technische maatregelen te treffen om wijzigingen in de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes tegen te gaan. Hieronder wordt mede verstaan het beveiligen van de Werken door middel van encryptie.

ARTIKEL A.9. AANSPRAKELIJKHEID

- A.9.1. Dyflexis is jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade"); redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Dyflexis ertoe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - b. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - c. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- A.9.2. Dyflexis is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Dyflexis gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.

- A.9.3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 1 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding per jaar voor directe schade meer bedragen dan 15.000 euro (exclusief BTW).
- A.9.4. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van Dyflexis.
- A.9.5. De aansprakelijkheid van Dyflexis wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Dyflexis onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Dyflexis ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Dyflexis in staat is adequaat te reageren.
- A.9.6. Opdrachtgever vrijwaart Dyflexis voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst en/of de Dienst.

ARTIKEL A.10. OVERMACHT

- A.10.1. Dyflexis is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van enige van buiten komende oorzaak, voorzien of niet-voorzien, waarop Dyflexis geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Dyflexis niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
- A.10.2. Hieronder wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Dyflexis komt. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan:
binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlogen, stremmingen in het vervoer, verkeershinder en/of transportbelemmeringen; stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, netwerkaanvallen zoals synfloods (DDoS-aanvallen, hacking, cracking, ransomwareaanvallen of enige *downtime* of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoornis in de gang of in de werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook verijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel; storingen in netwerken, storing van netwerken in het internet waar Dyflexis geen contract mee heeft gesloten, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, explosie, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van derden producten en diensten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, uitvallen van elektriciteit, ziekte, gebrek aan personeel, ongelukken, daden van

overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, dan wel wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens; tekortkomingen van toeleveranciers van Dyflexis die Dyflexis beletten te leveren, ongeacht de reden daartoe, waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Dyflexis kan worden gevergd.

- A.10.3. Dyflexis kan gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten, waarmee tevens de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan negentig (90) dagen, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- A.10.4. Voor zover Dyflexis ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk een verplichting uit de Overeenkomst is nagekomen of deze tijdens de periode van overmacht zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Dyflexis gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

ARTIKEL A.11. GEHEIMHOUDING

- A.11.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen, waaronder de inhoud van de Overeenkomst. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.11.2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk: alle informatie die in het kader van de Overeenkomst bij de andere partij bekend wordt, informatie welke naar de aard als vertrouwelijk dient te worden aangemerkt, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens, of informatie door één der partijen als zodanig is aangeduid.
- A.11.3. De Opdrachtgever zal gedurende een periode van 12 (twaalf) maanden na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst geen directe of indirecte werkgelegenheids- of andere dergelijke relaties aangaan met medewerkers van Dyflexis zonder schriftelijke toestemming van Dyflexis.

ARTIKEL A.12. PRIJZEN

- A.12.1. Vergoedingen voor het leveren van de Diensten zijn vermeld in de door Dyflexis aangeboden offerte. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief btw, en andere heffingen die door de overheid worden opgelegd, tenzij door Dyflexis uitdrukkelijk schriftelijk anders aangegeven.
- A.12.2. Invoerrechten, douanekosten, en andere door de overheid opgelegde heffingen alsmede internationale bankkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever en zullen indien opgelegd aan Dyflexis worden doorbelast.
- A.12.3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen conform de offerte, voorafgaand aan elke nieuwe periode, aan

- Opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Eventuele meerkosten zullen achteraf worden verrekend.
- A.12.4. Tussen Dyflexis en Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van stroom, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Dyflexis is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten, waaronder de kosten van Diensten afkomstig van derden en/of wijziging van de wisselkoer, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen.
- A.12.5. Dyflexis zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen zoals genoemd in artikel A.12.4 die plaatsvinden tijdens de contractperiode. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging genoemd in artikel A.12.4 is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen via opzegging met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn.
- A.12.6. Dyflexis is gerechtigd om eenmaal per jaar de prijzen te indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), dan wel de Dienstenprijsindex (DPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), zonder dat Opdrachtgever het recht heeft de Overeenkomst op te zeggen. Voor indexering worden de meest recente definitief gepubliceerde kwartaalcijfers gebruikt. Bedragen die in mindering worden gebracht, worden niet geïndexeerd.
- A.12.7. Bij verlenging van de Overeenkomst, zoals genoemd in artikel A.14.1 en A.14.2 dan wel bij de start van het nieuwe kalenderjaar bij duurovereenkomsten, vervallen de prijsafspraken en is Dyflexis gerechtigd de op dat moment geldende standaardtarieven in rekening te brengen, tenzij alsnog schriftelijk anders overeengekomen.
- A.12.8. Vanaf het moment van Oplevering zijn de overeengekomen vergoedingen door Opdrachtgever verschuldigd aan Dyflexis, ongeacht of Opdrachtgever daadwerkelijk gebruik maakt van de Dienst.

ARTIKEL A.13. BETALINGSVOORWAARDEN

- A.13.1. Dyflexis zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is veertien (14) dagen na de factuurdatum, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst. Indien betaling vooraf is overeengekomen, zal de Dienst pas nadat de factuur is voldaan worden geleverd.
- A.13.2. Opdrachtgever gaat akkoord met de elektronische facturatie door Dyflexis. Facturen zullen in PDF of ander gangbaar formaat worden verzonden aan het bij Dyflexis bekende e-mailadres van Opdrachtgever.
- A.13.3. Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet (volledig) heeft betaald, zal Dyflexis Opdrachtgever alsnog de mogelijkheid geven om het factuurbedrag binnen redelijke termijn te betalen. Vanaf zestig (60) dagen na de vervaldatum van de factuur is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Dyflexis gerechtigd al haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst of het tijdelijk opschorten van de Dienst,

of het tonen van een waarschuwingsbericht in de Dienst zonder dat Opdrachtgever het recht heeft een vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan. Bij opschorting door Dyflexis blijven de verplichtingen van Opdrachtgever onverkort gelden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de betalingsverplichting. Dit opschortingsrecht geldt tevens ten aanzien van Diensten waarbij Opdrachtgever wel aan haar verplichtingen heeft voldaan.

- A.13.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
- A.13.5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever of een derde het faillissement van Opdrachtgever aanvraagt, surseance van betaling van Opdrachtgever aanvraagt, dan wel een derde algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever legt, dan wel Opdrachtgever in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- A.13.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de betaling van verschuldigde bedragen op te schorten dan wel te verrekenen.
- A.13.7. Opdrachtgever is gehouden alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen volledig te voldoen, ook indien Opdrachtgever er op een later moment voor kiest een deel van de overeengekomen werkzaamheden voortvloeiende uit de Overeenkomst niet uit te laten voeren.

ARTIKEL A.14. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- A.14.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de offerte. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden of voor de duur die noodzakelijk is voor de levering van de Dienst. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in de Overeenkomst bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Indien de Overeenkomst een overeenkomst van opdracht betreft, kan deze echter niet door Opdrachtgever tussentijds worden opgezegd.
- A.14.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft (bijvoorbeeld in het geval van een SaaS-overeenkomst), wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.14.3. Beide partijen zullen een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen. Dyflexis heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enigerlei gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding op te zeggen, voor zover redelijk, indien
 - a) Opdrachtgever tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en een dergelijke tekortkoming niet binnen vijf (5) dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever is hersteld;
 - b) Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de andere Opdrachtgever wordt gelegd.

- A.14.4. In het geval van gehele of gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever, op welke grond dan ook, is Opdrachtgever verplicht 50% van de in de offerte gemelde eenmalige kosten of de reeds gemaakte uren – afhankelijk van welk bedrag hoger is – te vergoeden. Annulering is slechts mogelijk tot het moment dat de order door Dyflexis in productie is genomen.

ARTIKEL A.15. WIJZIGINGEN

- A.15.1. Dyflexis is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen voor aankondigt bij Opdrachtgever. Deze wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten.
- A.15.2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd, zonder het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst op te kunnen zeggen.
- A.15.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

ARTIKEL A.16. OVERIGE BEPALINGEN

- A.16.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- A.16.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement Den Haag, locatie Den Haag.
- A.16.3. De door Dyflexis ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en administratie geldt als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.16.4. Onder “schriftelijk” valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.16.5. Indien Opdrachtgever wordt overgenomen door een derde partij of indien Opdrachtgever een derde partij overneemt, meldt zij dit steeds onverwijld aan Dyflexis nadat Opdrachtgever bekend is geworden met de overname.
- A.16.6. Dyflexis is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt, zonder dat daarvoor instemming van Opdrachtgever nodig is.
- A.16.7. Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen van de Overeenkomst zullen voorts ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.
- A.16.8. De koppen boven de clausules van deze voorwaarden zijn alleen bedoeld om de leesbaarheid van dit document te vergroten. De inhoud en betekenis van een clause die onder een bepaalde kop is geplaatst, is daarom niet beperkt tot de betekenis en inhoud van de kop.

MODULE B – CONSULTANCY EN PROJECTBEGELEIDING

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het geven van advies met betrekking tot ICT(-infrastructuur), implementatie en/of gebruik van software of het geven van trainingen, geldt voorts het in deze module bepaalde.

ARTIKEL B.1. CONSULTANCY EN PROJECTBEGELEIDING

- B.1.1. Dyflexis zal consultancy en projectbegeleiding uitvoeren naar beste kunnen onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- B.1.2. Partijen zullen vooraf bepalen welke onderdelen deel uitmaken van de consultancy en/of projectbegeleiding. Indien nodig zal dit tijdens de begeleiding in gezamenlijk overleg worden aangepast. Dyflexis heeft daarbij het recht om eventuele meerkosten in rekening te brengen.
- B.1.3. Consultancy en projectbegeleiding is in het kader van de Overeenkomst te allen tijde een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.1.4. Opdrachtgever is er zich van bewust dat opvolging van de adviezen van Dyflexis geheel voor risico komen van Opdrachtgever. Dyflexis is enkel aansprakelijk voor geleden schade voor zover dit uit de Overeenkomst voortvloeit.
- B.1.5. Dyflexis zal te allen tijde de tijd en kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden vooraf bekend maken aan Opdrachtgever. De tijd die nodig is voor de betreffende werkzaamheden is daarbij afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de medewerking van Opdrachtgever.

ARTIKEL B.2. TRAININGEN EN OPLEIDINGEN

- B.2.1. Dyflexis bepaalt de inhoud van de te geven training of opleiding. Opdrachtgever mag haar voorkeuren met betrekking tot de inhoud doorgeven aan Dyflexis, maar Dyflexis kan niet te allen tijde garanderen dat deze voorkeuren in de training of opleiding worden opgenomen.
- B.2.2. Trainingen en opleidingen vinden plaats in de trainingsaccommodatie van Dyflexis te Den Haag tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.2.3. In het geval dat Dyflexis een training of opleiding geeft op een locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Dyflexis benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de training of opleiding, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen.
- B.2.4. Kosteloze annulering en/of verplaatsing van een training of opleiding door Opdrachtgever kan slechts tot vijf (5) Werkdagen voorafgaand aan de datum van de geplande training of opleiding. Bij annulering en/of verplaatsing binnen vijf (5) dagen voorafgaand aan de datum, dient 50% van de overeengekomen kosten te worden vergoed.
- B.2.5. Bij annulering en/of verplaatsing op of na de dag van de training dient 100% van de overeengekomen kosten te worden vergoed. Wanneer Opdrachtgever niet komt opdagen op de dag van de training zonder hiervan melding te maken (een No-show) dient 100% van de overeengekomen kosten te worden vergoed.

- B.2.6. In het geval van verplichte trainingen, is Dyflexis in geen geval verplicht de betaalde vergoedingen terug te betalen.
- B.2.7. Dyflexis heeft het recht een training of opleiding kosteloos te annuleren en/of te verplaatsen tot vijf (5) Werkdagen voorafgaand aan de datum van de geplande training of opleiding. De reeds betaalde bedragen met betrekking tot de niet genoten training of opleiding zullen binnen tien (10) Werkdagen worden teruggestort. In het geval van verplichte trainingen, is Dyflexis in geen geval verplicht de betaalde vergoedingen terug te betalen. In een dergelijk geval zullen partijen in overleg een andere datum vaststellen.
- B.2.8. Ter bescherming van uw en onze eigendommen maken wij op ons kantoor gebruik van camerabewaking.

MODULE C – LEVERING VAN HARDWARE

Indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van (ICT-)hardware geldt voorts het in deze module bepaalde.

ARTIKEL C.1. LEVERING

- C.1.1. Dyflexis spant zich in om de Hardware te leveren op de afgesproken datum. Dyflexis is echter afhankelijk van haar leveranciers en heeft geen invloed op de vervoerders. Dyflexis kan daarom niet garanderen dat de Hardware binnen de afgesproken termijn wordt geleverd.
- C.1.2. De Hardware zal in beginsel worden afgeleverd op het bij Dyflexis bekende adres van Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste adresgegevens indien deze wijzigen of indien Opdrachtgever een ander afleveradres wenst te gebruiken.
- C.1.3. Hardware is kosteloos af te halen. Verzendkosten buiten de EU worden doorberekend aan de Opdrachtgever.
- C.1.4. Indien de door Opdrachtgever bestelde Hardware niet (meer) leverbaar is, is Dyflexis gerechtigd soortgelijke Hardware te leveren, welke voldoet aan de specificaties. Indien mogelijk zal Dyflexis Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen hiervan.
- C.1.5. Opdrachtgever is verplicht direct na het in ontvangst nemen van de Hardware tot controle ervan over te gaan. Indien Opdrachtgever zichtbare gebreken constateert, dient zulks binnen tien (10) Werkdagen ter kennis van Dyflexis te worden gebracht.
- C.1.6. Overige gebreken dienen binnen twintig (20) Werkdagen na ontvangst van de Hardware c.q. beëindiging van de werkzaamheden aan Dyflexis te worden gemeld.
- C.1.7. Indien bovengemelde reclame niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Dyflexis is kenbaar gemaakt, worden de Hardware geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de uit te voeren werkzaamheden geacht goed te zijn uitgevoerd.
- C.1.8. Geringe afwijkingen ter zake opgegeven maten, gewichten, kleuren, en dergelijke, gelden niet als tekortkoming aan de zijde van Dyflexis.
- C.1.9. Reclames schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
- C.1.10. Indien de Hardware na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt of beschadigd, vervalt elk recht op reclame.

ARTIKEL C.2. BETALING EN EIGENDOMSVOORBEHOUD

- C.2.1. Voor de levering ten aanzien van Hardware geldt dat Opdrachtgever vooraf de helft van het overeengekomen bedrag dient te voldoen aan Dyflexis. Pas na deze eerste betaling zal Dyflexis de Hardware versturen en/of ter beschikking stellen aan Opdrachtgever. Dyflexis is niet aansprakelijk voor schade als het gevolg van een late levering door het uitblijven van een betaling door Opdrachtgever.

- C.2.2. Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling voor het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van Dyflexis.

ARTIKEL C.3. REALTIME TIJDREGISTRATIEMODULE INCLUSIEF HARDWARE

- C.3.1. Artikel C.3 is alleen van toepassing indien Opdrachtgever gebruik maakt van de Realtime tijdregistratiemodule inclusief hardware.
- C.3.2. Hardware die aan Opdrachtgever wordt geleverd in een module is in bruikleen en blijft eigendom van Dyflexis. De bruikleen eindigt van rechtswege bij het beëindigen van het abonnement.
- C.3.3. Opdrachtgever volgt alle instructies van Dyflexis op in verband met betrekking tot het gebruik en installatie van de hardware. De hardware kan op verzoek van Dyflexis worden omgewisseld.
- C.3.4. Opdrachtgever mag de Apparatuur niet met (beperkte) rechten bezwaren, vervreemden, verhuren, of anderszins aan derden ter beschikking stellen.
- C.3.5. Als sprake is van een zodanig defect, veroorzaakt door onzorgvuldig handelen van de Opdrachtgever of onbevoegd aangebrachte verandering aan de hardware, dat de de Apparatuur niet meer gerepareerd kan worden, is Opdrachtgever een schadevergoeding ter grootte van de restwaarde van de hardware en/of eventuele herstelkosten Dyflexis verschuldigd.
- C.3.6. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met de hardware. Als de door Dyflexis ter beschikking gestelde hardware wordt beschadigd, onbruikbaar wordt of op een ander manier niet meer goed functioneren, als gevolg van een aan de Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid, vergoedt de Opdrachtgever aan Dyflexis de schade.
- C.3.7. Bij beëindiging van de Dienst stuurt opdrachtgever binnen 10 Werkdagen de hardware retour.

ARTIKEL C.4. GARANTIES

- C.4.1. Dyflexis geeft vierentwintig (24) maanden garantie op de geleverde Hardware.
- C.4.2. Indien de Hardware gebreken vertoont binnen het eerste jaar na aanschaf, kan Opdrachtgever de Hardware terugsturen naar Dyflexis. De kosten voor verzending van de Hardware naar Dyflexis komen voor rekening van Opdrachtgever.
- C.4.3. Na inspectie door Dyflexis zal zij de Hardware kosteloos repareren, tenzij uit de inspectie blijkt dat de gebreken zijn toegebracht door eigen handelen van Opdrachtgever. In het laatste geval is Dyflexis gerechtigd de kosten voor reparatie in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Dyflexis zal te allen tijde vooraf een inschatting van de kosten bekend maken bij Opdrachtgever. Dyflexis is tevens gerechtigd refurbished Hardware terug te sturen in het geval de reparatie niet mogelijk is.
- C.4.4. Na het tweede jaar als bedoeld in het eerste lid kan Opdrachtgever een verzoek doen aan Dyflexis ten behoeve van de reparatie van de Hardware. Dyflexis zal na ontvangst van de Hardware de kosten die gemoeid zijn met de reparatie bekend maken aan Opdrachtgever. Na akkoord zal Dyflexis de Hardware in reparatie nemen.

- C.4.5. Dyflexis is niet gehouden om (tijdelijk) vervangende Hardware te leveren aan Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

MODULE D – SAAS-DIENSTVERLENING

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot dienstverlening betreffende het leveren van software (as-a-service) of het installeren, beheren en onderhouden van software (as-a-service), geldt voorts het in deze module bepaalde.

ARTIKEL D.1. LEVERING VAN SOFTWARE (AS-A-SERVICE)

- D.1.1. Dyflexis verleent hiertoe aan Opdrachtgever voor de duur en onder de voorwaarden van deze Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en beperkte recht tot gebruik van de Dienst.
- D.1.2. Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige Updates verstaan. Dyflexis heeft het recht aanvullende kosten in rekening te brengen voor de installatie van Upgrades.
- D.1.3. Opdrachtgever is gerechtigd de Dienst onder het gebruiksrecht te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever. De beperkingen, waaronder mede verstaan het aantal medewerkers en/of beheerders en beschikbare functies, zijn vermeld in de Overeenkomst.
- D.1.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst onder te verhuren of anderszins ter beschikking stellen aan derden. Hieronder worden niet verstaan de medewerkers van de onderneming of instelling van Opdrachtgever.
- D.1.5. Opdrachtgever zal bij afname van de Dienst zorgdragen dat alle toepasselijke wettelijke verplichtingen strikt worden nageleefd.
- D.1.6. Opdrachtgever zal passende technologische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen.
- D.1.7. Omstreeks de Ingangsdatum zal Dyflexis de inloggegevens van de Dienst toesturen of afgeven aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is er zich van bewust dat verlies van de inloggegevens kan leiden tot ongeoorloofde toegang tot de Dienst. Opdrachtgever zal de inloggegevens daarom afschermen voor onbevoegden.
- D.1.8. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het inladen van alle gegevens in de Dienst met behulp van de inlaadmogelijkheid of één van de synchronisatiemogelijkheden die door Dyflexis in de Dienst beschikbaar zijn gesteld. Dyflexis is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden na het inladen of bij het synchroniseren van de gegevens, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- D.1.9. Opdrachtgever zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in artikel D.6, opleggen aan de eindgebruikers ten aanzien van het gebruik van de Dienst.
- D.1.10. Dyflexis is gerechtigd de Data geanonimiseerd te gebruiken ten behoeve van statistische analyses en/of benchmarking. Daarnaast is Dyflexis gerechtigd het gebruik van de Dienst te monitoren, op basis waarvan zij aanbevelingen kan doen aan Opdrachtgever.

ARTIKEL D.2. LICENTIES EN GEBRUIK

- D.2.1. Het aantal licenties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, wordt vastgesteld op basis van de Overeenkomst. Onderbenutting van de

Dienst en/of van de licenties door Opdrachtgever wordt buiten beschouwing gelaten. De administratie en systemen van Dyflexis zijn leidend voor de vaststelling van het aantal te betalen Licenties.

- D.2.2. Een verhoging in het aantal Dyflexis Licenties zal integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en kan door de Opdrachtgever binnen de Dienst of per mail worden aangevraagd.
- D.2.3. Een verhoging van het aantal Licenties geldt voor de resterende duur van de overeengekomen contractperiode en zal worden meegenomen in een (stilzwijgende) verlenging.
- D.2.4. Verlaging van het aantal Licenties kan door Opdrachtgever uitsluitend schriftelijk worden aangevraagd bij Dyflexis, met inachtneming van de opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de overeengekomen contractperiode. Opdrachtgever blijft de overeengekomen vergoedingen verschuldigd, zoals deze van kracht waren direct voorafgaande aan de aangevraagde verlaging, tot het einde van de contractperiode, waarna de facturatie op basis van het verlaagde aantal licenties zal ingaan.
- D.2.5. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van flexibele licenties ("Flexlicenties"), hebben deze betrekking op het aantal gebruikte Licenties dat het aantal overeengekomen vaste licenties, zoals bepaald in artikelen D.2.1 t/m D.2.4, overschrijdt. Het totaal aantal licenties wordt per kalendermaand vastgesteld op basis van het hoogste aantal door Opdrachtgever gebruikte Licenties gedurende die maand.

ARTIKEL D.3. BESCHIKBAARHEID EN ONDERHOUD

- D.3.1. Indien tussen partijen geen SLA (Service Level Agreement) is overeengekomen gelden de hiernavolgende bepalingen.
- D.3.2. Dyflexis spant zich in om de Dienst beschikbaar te laten zijn, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.
- D.3.3. Dyflexis onderhoudt de Dienst actief. Onderhoud kan elk moment plaatsvinden, ook als dit kan leiden tot een beperking van de beschikbaarheid. Dyflexis spant zich echter in om het onderhoud uit te voeren tijdens de momenten dat de Dienst minimaal wordt gebruikt. Onderhoud wordt zo mogelijk vooraf aangekondigd

ARTIKEL D.4. GARANTIES EN WIJZIGINGEN

- D.4.1. Opdrachtgever aanvaardt dat de Dienst alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Dienst op het moment van aflevering ("*as is*"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Opdrachtgever doet bij 'as is' aflevering afstand van zijn recht een beroep te doen op het bepaalde in Boek 7:17 B.W. en doet afstand van het recht om na de (op/af)levering (partiële) ontbinding of vernietiging van die overeenkomst in te roepen of in rechte te vorderen.
- D.4.2. Dyflexis zal zich inspannen om problemen/gebreken in de Dienst te verhelpen. Dyflexis geeft echter geen garanties hieromtrent.
- D.4.3. Opdrachtgever dient zelf de door de Dienstgedane berekeningen of verwerkingen van Data te controleren. Dyflexis garandeert niet dat alle berekeningen en/of verwerkingen te allen tijde foutloos zijn.

- D.4.4. Dyflexis mag van tijd tot tijd de functionaliteit van de Dienst aanpassen. Daarbij zijn de feedback en suggesties van Opdrachtgever welkom, maar Dyflexis heeft het recht de aanpassingen niet door te voeren indien zij hiervoor redelijke gronden heeft. Dyflexis streeft ernaar, maar is hiertoe niet gehouden, minstens twee (2) Werkdagen van tevoren melden welke aanpassingen zij van plan is door te voeren. Opdrachtgever kan in geen geval de oude versie van de Dienst blijven gebruiken.
- D.4.5. Dyflexis mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Dienst andere Diensten afleveren, indien de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.
- D.4.6. Dyflexis is niet gehouden Diensten afkomstig van derden waarop eventuele intellectuele of industriële eigendomsrechten bij derden berusten, die in welke vorm dan ook onderdeel vormen van de Dienst, waaronder begrepen *third party plugins* te blijven aanbieden of faciliteren.

ARTIKEL D.5. ONDERSTEUNING DOOR DYFLEXIS

- D.5.1. Dyflexis biedt ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen over het gebruik en de werking van de Dienst.
- D.5.2. Dyflexis heeft het recht kosten in rekening te brengen voor Upgrades. Dyflexis zal de kosten te allen tijde vooraf bekend maken aan Opdrachtgever.

ARTIKEL D.6. GEDRAGSREGELS

- D.6.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Dyflexis van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- D.6.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Dyflexis verboden om met gebruikmaking van de Dienst materialen aan te bieden, op te slaan of te verspreiden die:
 - a. onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - b. onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - c. kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
 - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
 - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;

- f. ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
 - g. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- D.6.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Dyflexis of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Dyflexis, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Dyflexis, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- D.6.4. Indien naar het oordeel van Dyflexis hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Dyflexis of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Dyflexis gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Dyflexis mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

ARTIKEL D.7. NOTICE & TAKEDOWN (KLACHTENPROCEDURE)

- D.7.1. Wanneer Dyflexis een klacht ontvangt over overtreding van het vorige artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Dyflexis Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Dyflexis zal besluiten hoe te handelen.
- D.7.2. Indien Dyflexis van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot de betreffende gegevens en/of de bestanden blokkeren, echter zonder deze definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Dyflexis een backup zal maken). Dyflexis zal zich inspannen om daarbij geen overige gegevens en/of de bestanden te raken. Dyflexis zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
- D.7.3. Indien Dyflexis van oordeel is dat sprake is van een overtreding van het vorige artikel (Gedragsregels) is zij – 24 uur na het sturen van een kennisgeving – gerechtigd al haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst of het tijdelijk opschorten van de Dienst, zonder dat Opdrachtgever het recht heeft een vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan. Dyflexis is tevens te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Dyflexis is enkel gehouden om gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde na een gerechtelijk bevel.
- D.7.4. Hoewel Dyflexis ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is Dyflexis nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- D.7.5. Bij herhaaldelijke klachten over Opdrachtgever of de door Opdrachtgever opgeslagen informatie is Dyflexis gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.

BIJLAGE 1 – SERVICE LEVEL AGREEMENT

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Algemene Voorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt.

- 1.1. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de Dienst.
- 1.2. **Fout:** het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze Fout door Dyflexis te reproduceren is.
- 1.3. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Dyflexis nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst.
- 1.4. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Dyflexis een Fout heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en door Dyflexis is bevestigd en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, (de Fout in) de Dienst is vervangen, of een Workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door Dyflexis.
- 1.5. **Onderhoud:** het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Dienst alsmede gepland onderhoud.
- 1.6. **Ondersteuning:** het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke adviezen en/of andere ondersteunende werkzaamheden met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst.
- 1.7. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Dyflexis een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door Dyflexis.
- 1.8. **Werkdag:** van 9:00 tot en met 17:00 uur op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.
- 1.9. **Wijzigingen:** een structurele wijziging in de Dienst welke door Opdrachtgever is aangevraagd en door Dyflexis is geregistreerd.
- 1.10. **Workaround:** een handeling waarmee een Fout, al dan niet tijdelijk, omzeild kan worden.

ARTIKEL 2. AARD VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1. Dit document vormt de SLA voor de Dienst zoals deze geleverd wordt door Dyflexis. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.
- 2.2. De SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Een opzegging van de Overeenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.
- 2.3. Deze SLA ziet uitsluitend op de volgende standaard supportwerkzaamheden van Dyflexis:

- a. het plegen van (periodiek) Onderhoud;
 - b. het herstellen van Fouten;
 - c. het uitvoeren van Wijzigingen;
 - d. het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid; en
 - e. leveren van Ondersteuning.
- 2.4. Naast deze standaard supportwerkzaamheden kan Dyflexis andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen mogelijk apart in rekening worden gebracht. Dyflexis zal te allen tijde vooraf opgaaf van kosten overleggen aan Opdrachtgever.
- 2.5. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op deze SLA. In geval van strijdigheid van bepalingen geldt de in de Algemene Voorwaarden genoemde rangorde.

ARTIKEL 3. CONTACTGEGEVENS

- 3.1. Voor het melden van Fouten maakt Opdrachtgever gebruik van de volgende contactgegevens:

Wanneer	E-mailadres	Telefoonnummer
Tijdens Werkuren	support@dyflexis.com	NL: 0880 111 567 BE: 038 083 695
Buiten Werkuren	n.v.t.	NL: 0880 111 567 BE: +31 880 111 599

- 3.2. Buiten Werkuren kan er contact opgenomen worden met het hierboven genoemde telefoonnummer als er naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van een Fout zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1. Mocht dat naar het oordeel van Dyflexis niet het geval blijken te zijn en mocht Dyflexis het idee hebben dat er misbruik wordt gemaakt van het noodnummer, dan heeft Dyflexis het recht om de gemaakte uren in rekening te brengen.
- 3.3. Zowel Opdrachtgever als (gecertificeerde) werknemers van Opdrachtgever mogen met Dyflexis contact opnemen onder deze SLA.

ARTIKEL 4. PRIORITEITSNIVEAUS EN FOUTAFHANDELING

- 4.1. Fouten worden door Opdrachtgever slechts gemeld aan Dyflexis volgens het in artikel 3 (Contactgegevens) genoemde schema. Indien Fouten op een andere wijze aan Dyflexis worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers of e-mailadressen, dan kan een correcte afhandeling namelijk naar alle waarschijnlijkheid niet of minder goed plaatsvinden .

Bij het melden van een Fout dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Dyflexis:

- a) organisatienaam Opdrachtgever;
- b) naam van de contactpersoon voor deze Fout bij Opdrachtgever;
- c) actuele contactgegevens ((mobiel) telefoonnummer, e-mailadres) van die contactpersoon;
- d) beschrijving van de Fout, zo accuraat als mogelijk;

- e) beschrijving van de door Opdrachtgever reeds genomen stappen.

- 4.2. De Fouten, mits vatbaar voor verdere behandeling door Dyflexis, worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van de Dienst.
2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken/verminderde beschikbaarheid van de Dienst.
3	Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever. De Dienst is wel beschikbaar maar werkt niet volledig.

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de informatie in de melding door Opdrachtgever, bepaald door de supportmedewerker van Dyflexis, die de Fout in behandeling neemt.

- 4.3. In onderstaande kolom wordt de inspanningsverplichting van Dyflexis weergegeven bij het omgaan met Fouten, per prioriteitsniveau:

Prioriteit	Tijdens Werkdagen		Buiten Werkdagen*	
	Reactietijd	Hersteltijd	Reactietijd	Hersteltijd
1	0,5 uur	4 uur	2 uur	8 uur
2	2 uur	8 uur	4 uur	2 Werkdagen
3	1 Werkdag	10 Werkdagen	1 Werkdag	10 Werkdagen
<i>Dyflexis is niet gehouden om buiten Werkdagen supportwerkzaamheden uit te voeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Dyflexis adviseert zo veel mogelijk op Werkdagen gebruik te maken van de Dienst.</i>				

In afwijking van het hierboven genoemde schema is Dyflexis gerechtigd de Fouten met prioriteitsniveau 3 door te schuiven naar volgende releases van de Dienst. Hierbij zal Dyflexis zoveel mogelijk rekening houden met de gevolgen voor Opdrachtgever, maar is hiertoe niet gehouden.

- 4.4. De supportmedewerker van Dyflexis zal de contactpersoon bij Opdrachtgever van de specifieke Fout per e-mail binnen de Reactietijd berichten over:
- Het prioriteitsniveau van de Fout; en – indien deze reeds bekend zijn –
 - De oorzaak en de oplossing van de Fout.
- 4.5. Om een terugkoppeling naar Opdrachtgever te doen, dient Dyflexis in bezit te zijn van geldige contactgegevens van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date contactgegevens.
- 4.6. Indien de bij Dyflexis bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Opdrachtgever, of indien het niet-tijdig terugkoppelen door Dyflexis over de Fout het gevolg is van omstandigheden welke Dyflexis niet kunnen

- worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die Dyflexis daartoe gedaan heeft.
- 4.7. Opdrachtgever zal naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van de Fout.
 - 4.8. Indien assistentie als bedoeld in het vorige lid niet wordt verleend, niet door toedoen van Dyflexis, gaat de Hersteltijd pas in op het moment dat Opdrachtgever de benodigde assistentie verleent.
 - 4.9. Dyflexis maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Fout niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltijd) kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Dyflexis alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van de Fout te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van de Fout met Opdrachtgever. Tijdens de escalatieprocedure zal Dyflexis de Opdrachtgever iedere Werkdag op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van de Fout.
 - 4.10. Dyflexis houdt zich het recht voor, één werkdag per jaar, geen Ondersteuning te leveren in verband met teambuilding en trainingsdoeleinden. De desbetreffende dag zal dan niet worden gedefinieerd als Werkdag.

ARTIKEL 5. BESCHIKBAARHEID

- 5.1. Dyflexis spant zich in om de Dienst vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar 99,8% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.
- 5.2. Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Dyflexis liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.
- 5.3. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Dyflexis als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \square G}{GB} * 100\%$$

“DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;

“GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;

“G” = Het aantal minuten dat een Fout zich voordoet.

- 5.4. Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht, Onderhoud, de door Dyflexis geleverde Hardware en/of apparatuur waar Dyflexis geen invloed op heeft, wordt niet aangemerkt als Fout en heeft in geen geval invloed op de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.
- 5.5. Dyflexis adviseert Opdrachtgever dringend om voor zichzelf voldoende tijd en speling in te plannen voor het gebruik van een Dienst, in ieder geval voor verloning. Dyflexis adviseert Opdrachtgever om een marge van minimaal drie Werkdagen te hanteren.

ARTIKEL 6. BEWAKING VAN BESCHIKBAARHEID

- 6.1. Dyflexis zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikel 5 (Beschikbaarheid) toegezegde garanties nageleefd worden elke vijf minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt.
- 6.2. Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over niet-beschikbaarheid van een Dienst, zal Dyflexis reageren conform de Reactietijden als genoemd in artikel 4.3.

ARTIKEL 7. ONDERHOUD

- 7.1. Dyflexis kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht Onderhoud plegen aan de Dienst. Dyflexis zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkdagen om uit te voeren. Dyflexis zal zich inspannen om Opdrachtgever minimaal twee (2) Werkdagen van tevoren op de hoogte te stellen van zulk Onderhoud, maar is hier in geen geval toe gehouden. Onderhoud zal de garanties uit artikel 4 (Prioriteitsniveaus en foutafhandeling) en 5 (Beschikbaarheid) niet aantasten.

ARTIKEL 8. WIJZIGINGEN

- 8.1. Opdrachtgever kan een verzoek tot Wijziging doen door contact op te nemen met Dyflexis middels de contactgegevens zoals omschreven in artikel 3 (Contactgegevens). Dyflexis spant zich in het verzoek zo spoedig mogelijk te behandelen, maar geeft geen garanties hieromtrent.
- 8.2. Dyflexis kan tevens op eigen initiatief een voorstel tot Wijziging doen aan Opdrachtgever, indien deze Wijziging een structurele Fout op zal lossen. Dyflexis is echter niet gehouden tot het doen van een dergelijk voorstel en kan zonder toestemming van Opdrachtgever deze Wijziging uitvoeren indien zij dit noodzakelijk acht. Tevens heeft Opdrachtgever geen invloed op de betreffende Wijziging.
- 8.3. Dyflexis zal bij ieder verzoek tot een Wijziging een voorstel doen aan Opdrachtgever met betrekking tot de inhoud, planning en kosten van de Wijziging.
- 8.4. Dyflexis zal zich inspannen wijzigingsverzoeken te realiseren, maar totdat er akkoord is bereikt over de inhoud, planning en kosten van de Wijziging, kan Dyflexis te allen tijde besluiten geheel/gedeeltelijk van de Wijziging af te zien indien zij de inspanning die daartoe geleverd moet worden onevenredig acht.
- 8.5. Indien een verzochte Wijziging niet zal worden gerealiseerd, zal Dyflexis Opdrachtgever daarover onverwijld informeren.

ARTIKEL 9. BACK-UP

- 9.1. Dyflexis maakt dagelijks een back-up van de Dienst. Deze back-up is enkel toegankelijk voor Dyflexis. Opdrachtgever kan Dyflexis verzoeken de back-up ter beschikking te stellen, maar Dyflexis kan dergelijke verzoeken te allen tijde weigeren.
- 9.2. Dyflexis heeft het recht redelijke kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever voor het ter beschikking stellen of het terugplaatsen van een back-up. Dyflexis zal de kosten te allen tijde vooraf aan Opdrachtgever kenbaar maken.

- 9.3. Dyflexis is in geen geval aansprakelijk voor het verlies van Data als het gevolg van het falen van de Dienst en/of de back-up(software). Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de opslag van de via de Dienst opgeslagen Data.
- 9.4. Opdrachtgever is zelfverantwoordelijk voor het veiligstellen van de via de Dienst opgeslagen gegevens. Dyflexis is in geen geval aansprakelijk voor het verlies van gegevens op welke wijze dan ook, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

ARTIKEL 10. ONDERSTEUNING DOOR DYFLEXIS

- 10.1. Dyflexis biedt Ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van telefonische ondersteuning, het maken van een koppeling met software van derden en andere werkzaamheden die naar het oordeel van Dyflexis ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd. Dyflexis heeft het recht kosten in rekening te brengen voor de betreffende werkzaamheden. Dyflexis zal te allen tijde voorafgaand aan de werkzaamheden een offerte toesturen aan Opdrachtgever.
- 10.2. Dyflexis is gerechtigd de Ondersteuning aan niet-gecertificeerde gebruikers te weigeren.
- 10.3. Dyflexis zal te allen tijde voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten van de Ondersteuning aan Opdrachtgever schriftelijk bekend maken.
- 10.4. Dyflexis is niet gehouden tot Ondersteuning buiten Werkdagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.5. Dyflexis houdt zich het recht voor, één werkdag per jaar, geen Ondersteuning te leveren in verband met teambuilding en trainingsdoeleinden. Betreffende dag zal dan niet worden gedefinieerd als Werkdag conform artikel 4 (Prioriteitsniveaus en foutafhandeling).

ARTIKEL 11. BOETEBEDING

- 11.1. In geval Dyflexis de reactieverplichtingen volgens de in artikel 4 (Prioriteitsniveaus en foutafhandeling) genoemde Reactie- of Hersteltijden niet nakomt, zal Dyflexis voor ieder uur - waarin reactie of herstel uitblijft - een boetebedrag betalen dat gelijk is aan één dertigste van het maandelijks verschuldigde bedrag voor de desbetreffende Dienst.
- 11.2. In geval Dyflexis één of meer van de garantiebepalingen uit artikel 5 (Beschikbaarheid) niet nakomt, zal Dyflexis voor elke dag (of gedeelte daarvan) dat een garantiebepaling niet wordt nagekomen een boetebedrag betalen dat gelijk is aan één dertigste van het maandelijks verschuldigde bedrag voor de desbetreffende Dienst.
- 11.3. Dit boetebedrag komt in de plaats van eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever zou kunnen vorderen voor de niet-nakoming.
- 11.4. Indien Opdrachtgever constateert dat een vergoeding verschuldigd is, wordt hiervan schriftelijk melding gedaan aan Dyflexis en wordt deze op de eerstvolgende factuur gecrediteerd.
- 11.5. Indien Opdrachtgever meent dat een vergoeding verschuldigd is terwijl Dyflexis deze niet uitbetaalt, dient Opdrachtgever schriftelijk een verzoek hiertoe in te dienen en desgevraagd bewijs te overleggen.
- 11.6. Uit te betalen vergoedingen zullen per maand nimmer het totaalbedrag van het maandbedrag overschrijden.

ARTIKEL 12. WIJZIGING VOORWAARDEN

- 12.1. Dyflexis heeft het recht deze SLA op ieder moment aan te passen.
- 12.2. Dyflexis zal de wijzigingen of aanvullingen ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk dan wel via de Dienst aankondigen zodat Opdrachtgever daar kennis van kan nemen.
- 12.3. Indien Opdrachtgever een wijziging of aanvulling in de SLA niet wenst te accepteren, kan zij tot de datum van inwerkingtreding van de betreffende wijzigingen of aanvullingen opzeggen. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde SLA.

BIJLAGE 2 VERWERKERSOVEREENKOMST

Deze Bijlage bevat de Dyflexis Verwerkersovereenkomst en is een bijlage bij de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen zoals de toepasselijke Algemene Voorwaarden Dyflexis.

Dyflexis B.V. , gevestigd te Saturnusstraat 14, 2516 AH te Den Haag , bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 59584327, verder te noemen "*Verwerker*", enerzijds,

en

Opdrachtgever, verder te noemen "*Verantwoordelijke*" anderzijds,

Hierna gezamenlijk te noemen "*Partijen*"

VERKLAREN, - MEDE TER UITVOERING VAN HET BEPAALDE IN ARTIKEL 28 LID 3 AVG , TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

ARTIKEL 1. DEFINITIES

Onderstaande begrippen hebben in deze Verwerkersovereenkomst de volgende betekenis:

- 1.1 **Autoriteit Persoonsgegevens ("AP"):** De Nederlandse toezichhoudende autoriteit verantwoordelijk voor het toezicht op de toepassing van de AVG in de zin van artikel 51 AVG, zoals gedefinieerd in artikel 4 sub 21 AVG.
- 1.2 **AVG:** De EU Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening 2016/679/EU).
- 1.3 **Betrokkene (Data Subject):** De natuurlijke persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
- 1.4 **Datalek:** Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
- 1.5 **Opdrachtgever:** De partij in wiens opdracht Verwerker persoonsgegevens verwerkt. De Opdrachtgever zal doorgaans Verwerkingsverantwoordelijke ("*Verantwoordelijke*") zijn in de zin van artikel 4 sub 7 AVG.
- 1.6 **Overeenkomst:** De overeenkomst die Verantwoordelijke en Verwerker zijn aangegaan ter levering van diensten door Verwerker en waaruit verwerking van Persoonsgegevens kan voortvloeien.
- 1.7 **Persoonsgegeven:** Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.8 **Sub-Verwerker:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Verwerker bijstaat in het Verwerken van Persoonsgegevens ten behoeve van de Verantwoordelijke.
- 1.9 **Verantwoordelijke:** De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.

- 1.10 **Verwerker:** Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die ten behoeve van de Verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.
- 1.11 **Verwerkersovereenkomst:** Deze overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG tussen Verantwoordelijke en Verwerker met als onderwerp het verwerken van Persoonsgegevens, inclusief alle documenten waarnaar verwezen wordt en die de nadere rechten en verplichtingen van Partijen uiteenzetten.
- 1.12 **Verwerking:** Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
- 1.13 Alle van de hierboven gebruikte woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en *vice versa*.
- 1.14 De aanduidingen boven de artikelen van deze Verwerkersovereenkomst hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid van de Verwerkersovereenkomst te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperken zich niet tot die aanduiding.

ARTIKEL 2. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 2.1 Verwerker kan ten behoeve van Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerken zoals nader omschreven in sub-bijlage 2.1 in overeenstemming met het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend ter uitvoering van de Overeenkomst, deze Verwerkersovereenkomst en andere schriftelijke instructies van Verantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem anderszins verplicht.
- 2.2 In het geval een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling Verwerker tot verwerking anderszins verplicht zal Verwerker de Verantwoordelijke voorafgaand aan de verwerking informeren over dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 2.3 Verantwoordelijke staat er tegenover Verwerker voor in dat de verwerking van Persoonsgegevens zoals opgedragen aan Verwerker en/of uitgevoerd door Verantwoordelijke met behulp van de diensten van Verwerker, niet in strijd is met toepasselijke wet- of regelgeving, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een Betrokkene of derde. Verantwoordelijke staat er verder tegenover Verwerker voor in dat Verantwoordelijke conform toepasselijke wet- en regelgeving handelt en dat Verantwoordelijke zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd. Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor alle aanspraken, schade en boetes, die met het in dit artikel 2.3 bepaalde verband houden.
- Indien Verwerker uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst bepaalde maatregelen dient te treffen, onderzoeksactiviteiten, aanpassingen, of andere werkzaamheden dient te verrichten, is Verwerker slechts verplicht tot het verrichten van deze aanvullende werkzaamheden, indien deze werkzaamheden

uitdrukkelijk en schriftelijk met Verwerker zijn overeengekomen. Verwerker is gerechtigd aan Verantwoordelijke redelijke kosten voor de aanvullende werkzaamheden in rekening te brengen, naar keuze van Verwerker ook als voorschot. Hieronder wordt in ieder geval mede verstaan de tijd die medewerkers van Verwerker zullen besteden aan het uitvoeren van deze aanvullende werkzaamheden.

ARTIKEL 3. BEVEILIGING

- 3.1 Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. De bij het aangaan van de Verwerkersovereenkomst genomen maatregelen worden weergegeven in Sub Bijlage 2.1. Verantwoordelijke erkent dat Verwerker met de in Sub Bijlage 2.1 vermelde maatregelen naar het oordeel van Verantwoordelijke voldoet aan de verplichting in de eerste zin van deze bepaling en het bepaalde in artikel 28 lid 1 AVG.
- 3.2 Indien nadere maatregelen nodig blijken te zijn om een passend beveiligingsniveau zoals bedoeld in artikel 3.1 te blijven bieden, al dan niet op grond van vernieuwde wet- en/of regelgeving, is Verwerker gerechtigd de redelijke kosten in verband met het treffen van die nadere beveiligingsmaatregelen in rekening te brengen aan Verantwoordelijke, alvorens Verwerker jegens Verantwoordelijke tot implementatie van die nadere maatregelen verplicht zal zijn.
- 3.3 Verwerker is in het bezit van de certificeringen: ISO 27001 en ISO 9001. Verwerker zal Verantwoordelijke op verzoek inzage verschaffen in de rapportages bij deze certificeringen.
- 3.4 Alle door Verwerker aan Verantwoordelijke verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Verwerker aan Verantwoordelijke verstrekte informatie die invulling geeft aan technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn strikt vertrouwelijk. Zij zullen door Verantwoordelijke als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Verantwoordelijke kenbaar worden gemaakt. Verantwoordelijke ziet erop toe dat zijn medewerkers zijn gebonden tot geheimhouding en de verplichtingen uit dit artikel naleven.

ARTIKEL 4. DATALEKKEN

- 4.1 Verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het beoordelen van het bestaan van een verplichting tot en het daadwerkelijk doen van een melding van een Datalek aan een toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkenen op grond van artikel 33 en 34 AVG.
- 4.2 Verwerker zal enig Datalek na kennisname hiervan door Verwerker, zo snel mogelijk rapporteren aan Verantwoordelijke. Verwerker vermeldt daarbij, voor zover mogelijk, in ieder geval de volgende gegevens:
 - a) De (vermoedelijke) oorzaak en aard van het Datalek;
 - b) De categorieën van Betrokkenen en Persoonsgegevens in kwestie en bij benadering het aantal Betrokkenen in kwestie;
 - c) de (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolgen van het Datalek.

- 4.3 Verantwoordelijke en Verwerker nemen strikte geheimhouding in acht jegens ieder ander dan elkaar omtrent het Datalek, eventuele vrees voor een Datalek en verdere gerelateerde zaken, behoudens andersluidende verplichtingen ingevolge het Unierecht of Nederlands recht.
- 4.4 Verwerker zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met Persoonsgegevens en zal redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen aan Verantwoordelijke ten behoeve van het doen van een melding aan een toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkenen als bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Verwerker kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Verantwoordelijke tegen zijn dan geldende tarieven.

ARTIKEL 5. GEHEIMHOUDING

- 5.1 Partijen zijn gehouden tot geheimhouding van de Persoonsgegevens. Verwerker mag de Persoonsgegevens slechts gebruiken ter uitvoering van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst.
- 5.2 Verwerker waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid Persoonsgegevens verwerken zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting.
- 5.3 Verwerker is gerechtigd de Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
- 5.4 Alle door Verwerker aan Verantwoordelijke verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Verwerker aan Verantwoordelijke verstrekte informatie die invulling geeft aan technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn strikt vertrouwelijk. Zij zullen door Verantwoordelijke als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Verantwoordelijke kenbaar worden gemaakt. Verantwoordelijke ziet erop toe dat zijn medewerkers zijn gebonden tot geheimhouding en de verplichtingen uit dit artikel naleven.

ARTIKEL 6. DUUR EN BEËINDIGING

- 6.1 Deze Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en iedere daaruit voortkomende nieuwe of nadere overeenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst. De Verwerkersovereenkomst kan niet losstaand van de Overeenkomst worden opgezegd. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de verwerkingsactiviteiten uit hoofde van de Overeenkomst tussen partijen.
- 6.2 Na afloop van de verwerkingsactiviteiten uit hoofde van de Overeenkomst zal Verwerker, op verzoek van Verantwoordelijke en voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle Persoonsgegevens wissen of aan Verantwoordelijke terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij Verwerker Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk verplicht is tot opslag van de Persoonsgegevens.

ARTIKEL 7. DATA SUBJECT RECHTEN

- 7.1 Verwerker zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Verantwoordelijke die verband houden met bij Verantwoordelijke door Betrokkene ingeroepen rechten van Betrokkene. Indien Verwerker direct door een Betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Verantwoordelijke.
- 7.2 Verwerker zal Verantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking en de Verwerker ter beschikking staande informatie, indien nodig en voor zover mogelijk, bijstand verlenen bij het nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.
- 7.3 Verwerker zal, rekening houdend met de aard van de verwerking en Verwerker direct ter beschikking staande (technische) mogelijkheden, voor zover mogelijk, medewerking verlenen bij het vervullen van de plicht van Verantwoordelijke om verzoeken van Betrokkenen omtrent de rechten uiteengezet in hoofdstuk III van de AVG, te beantwoorden.
- 7.4 Verwerker ondersteunt opdrachtgever op de volgende manier bij verzoeken van betrokkenen om een recht in te roepen: Een verzoek van Betrokkene zoals inzage, wijziging of verwijdering kan in de software van Dyflexis door de Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd. Mocht de Opdrachtgever tegen problemen of vragen aanlopen bij dergelijke verzoeken, dan kan de opdrachtgever een hulpvraag indienen bij de supportafdeling van Dyflexis.

ARTIKEL 8. AUDITS

- 8.1 Verwerker zal Verantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in de Verwerkersovereenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen.
- 8.2 Verwerker laat regelmatig audits uitvoeren door een onafhankelijke deskundige, Verwerker is in het bijzonder in het bezit van de volgende geldige certificeringen: ISO 27001 en ISO 9001. Verwerker zal Verantwoordelijke op verzoek inzage verschaffen in de auditrapportages bij deze certificeringen. Verantwoordelijke erkent dat Verwerker met een geldig certificaat of een rapportage van een ervaren onafhankelijke deskundige, kan aantonen dat Verwerker voldoet aan zijn verplichtingen als bedoeld in artikel 8.1.
- 8.3 Indien Verwerker hiertoe verplicht is en Verantwoordelijke hiertoe aantoonbaar aanleiding heeft zal Verwerker maximaal 1 keer per jaar medewerking verlenen aan audits, waaronder inspecties, door Verantwoordelijke of een door Verantwoordelijke gemachtigde qua kennisniveau gekwalificeerde controleur, die zich voorafgaand aan zijn of haar onderzoek zal binden tot inachtneming van geheimhouding voor wat betreft mogelijk gevoelige bedrijfsinformatie van Verwerker. De kosten van dergelijke *ad hoc* audits worden gedragen door Verantwoordelijke.
- 8.4 Verwerker zal op de volgende wijze medewerking verlenen aan Data Privacy Impact Assessments (DPIA's): Indien Verantwoordelijke daartoe verplicht is, zal Verwerker na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 AVG. Verantwoordelijke kan een verzoek om mee te werken aan een DPIA indienen bij

de supportafdeling van Dyflexis. Dyflexis zal dan eerst een inschatting van tijd en kosten maken en op basis daarvan een offerte toezenden aan Opdrachtgever voor de aan de DPIA verbonden werkzaamheden. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Verwerker zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

ARTIKEL 9. SUB-VERWERKERS

- 9.1 Verantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming voor het inschakelen van de Sub-Verwerkers. Verantwoordelijke stemt in ieder geval in met het inschakelen van de Sub-Verwerkers ten tijde van het sluiten van deze Verwerkersovereenkomst, zoals vermeld in bijlage 2.1. Verwerker licht Verantwoordelijke in over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van Sub-Verwerkers. Verantwoordelijke is gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk bezwaar te maken tegen deze veranderingen. Indien de Verantwoordelijke bezwaar maakt tegen een nieuwe Sub-Verwerker is Verwerker bevoegd de Hoofdovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of de uitvoering daarvan op te schorten, zonder tot enige (schade)vergoeding, compensatie of andere verplichting gehouden te zijn in verband met die opzegging of opschorting.
- 9.2 Verwerker zal Sub-Verwerkers in een schriftelijke overeenkomst dezelfde of gelijkwaardige verplichtingen opleggen als die op Verwerker zelf rusten uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst. Wanneer de Sub-Verwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft Verwerker ten aanzien van de Verantwoordelijke volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen van die Sub-Verwerker.

ARTIKEL 10. DOORGIFTE BUITEN DE EU/EER

- 10.1 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet doorgeven aan een derde land buiten de EU/EER of een internationale organisatie zonder een op rechtmatige gronden afgegeven schriftelijke instructie daartoe van Verantwoordelijke, een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, bindende bedrijfsvoorschriften in de zin van artikel 47, of passende waarborgen in de zin van artikel 46 AVG. Ook de opslag van gegevens valt hieronder.
- 10.2 Verantwoordelijke staat er jegens Verwerker voor in dat doorgifte van persoonsgegevens aan een moeder-, dochter-, zuster-, of anderszins gelieerde onderneming in een derde land op rechtmatige wijze plaatsvindt met inachtneming van de wettelijke voorschriften uit de EU Algemene Verordening Gegevensbescherming.

ARTIKEL 11. OVERIG

- 11.1 Deze Verwerkersovereenkomst vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden Dyflexis. Alle rechten en

verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder begrepen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en/of beperkingen van aansprakelijkheid zijn ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.

- 11.2 De (sub-)bijlagen van de Verwerkersovereenkomst maken een integraal onderdeel uit van de Verwerkersovereenkomst. Bij strijd tussen de (sub-)bijlagen en de Verwerkersovereenkomst, prevaleert de Verwerkersovereenkomst.

BIJLAGE 2.1 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS / TECHNISCHE & ORGANISATORISCHE MAATREGELEN

(Sub-bijlage 2.1 behorende bij de Dyflexis Verwerkersovereenkomst)

2.1.1 OMSCHRIJVING VAN DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Categorieën van Persoonsgegevens

De Dyflexis Producten en Diensten zijn ontworpen en ingericht om de volgende soort (persoons)gegevens te kunnen verwerken:

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Contractgegevens van medewerkers (zoals salaris en vergoedingen)
- Persoonlijk rooster
- Urenregistratie
- Saldi (verlof, vakantiedagen, verzuim etc.)
- Login en logging informatie
- Device identifiers

Waarschuwing: Het is verboden voor de werkgever om bijzondere categorieën van persoonsgegevens, zoals gegevens met betrekking tot de gezondheid, in te voeren bij verzuimregistratie.

Categorieën van Betrokkenen

De Dyflexis Producten en Diensten zijn ontworpen en ingericht om (persoons)gegevens van de volgende categorieën van Betrokkenen te kunnen verwerken:

- Medewerkers van Verantwoordelijke en/of medewerkers van klanten van Verantwoordelijke;
- Overige Categorieën van Betrokkenen.

Aard en Doel van Verwerking

Dyflexis is bedoeld voor urenregistratie en personeelsplanning en biedt alle informatie aan voor de loonadministratie. Dyflexis is geen loonadministratiesysteem, maar levert verschillende koppelingen aan naar andere salarisadministratiesoftware.

Verwerker kan Persoonsgegevens verwerken ten behoeve van Verantwoordelijke in het kader van de verstrekking van de volgende Dyflexis Producten en Diensten: *Dyflexis Workforce Management* Software en hardware. Dyflexis is marktleider in gebruiksvriendelijke *workforce management*, personeelsplanning, uren- registratiesoftware en -hardware. Dyflexis bevat onder andere de volgende onderdelen:

- **Personeelsplanning:** Efficiënt plannen op basis van budgetten, beschikbaarheid (verlofaanvragen), labels en externe informatielijnen. Wijzigingen zijn direct voor iedereen inzichtelijk door middel van pushnotificaties.
- **Urenregistratie:** Uren worden snel en eenvoudig geklokt door ons inhouse ontwikkelde kloksysteem, de Rex-O-Matic NOA. De geklokte tijden zijn in één overzicht

naast de geplande tijden te zien en lichten direct de verschillen uit. Het systeem berekent automatisch alle vergoedingen en toeslagen. Ook handmatige registratie door werknemer of werkgever behoort tot de mogelijkheden.

- **Kloksysteem:** Met ons kloksysteem, de Rex-O-Matic NOA, klokken medewerkers gemakkelijk in en uit. Door het scannen van een persoonlijke kaart worden werktijden automatisch geregistreerd in Dyflexis.
- **App voor Android en iOS:** In de Dyflexis app kunnen medewerkers zien wanneer zij ingeroosterd staan of wanneer er een wijziging plaatsvindt. Wanneer er een nieuwe dienst wordt aangemaakt, waar medewerkers zich voor kunnen opgeven, ontvangen zij een notificatie. Ook kunnen medewerkers via de app snel hun beschikbaarheid opgeven en hebben zij toegang tot hun saldi.

BIJ DYFLEXIS PRODUCTEN EN DIENSTEN IS REKENING GEHOUDEN MET DE VERWERKING VAN BIJZONDERE CATEGORIEËN VAN PERSOONSGEGEVENS: Dyflexis is zodanig ingericht, met passende technische en organisatorische maatregelen, dat persoonsgegevens gerelateerd aan urenregistratie en personeelsplanning veilig kunnen worden verwerkt, ook als deze persoonsgegevens als bijzondere persoonsgegevens kunnen worden aangemerkt. Het is de verplichting van Verantwoordelijke om uitsluitend bijzondere categorieën van persoonsgegevens door Dyflexis te laten verwerken wanneer dit met inachtneming van het bepaalde in artikel 9 AVG is toegestaan.

WAARSCHUWING: Let op dat Dyflexis de mogelijkheid biedt om voor al het personeel inzichtelijk te maken wie wanneer is ingepland of mogelijk met verlof is. De reden van verlof kan door de werkgever zelf worden ingevoerd, de werkgever dient ten aanzien van deze mogelijkheden en inzichten zelf zijn eigen keuzes te maken binnen de grenzen van de op hem toepasselijke wet- en regelgeving en dient dat op te nemen in zijn eigen privacy beleid. De werkgever dient onder geen beding bijzondere categorieën van persoonsgegevens, zoals persoonsgegevens met betrekking tot de gezondheid in te voeren in Dyflexis Producten en Diensten.

WAARSCHUWING: Wanneer de opdrachtgever ervoor kiest om naast Dyflexis gebruik te maken van de Rex-O-Matic hardware voor tijdsregistratie, het kloksysteem, is er de mogelijkheid om voor de tijdsregistratie door middel van te klokken gebruik te maken van de mogelijkheid van een vingerscan. De scan slaat dan alleen een hash op van enkele unieke kenmerken zodat de vingerafdruk niet meer kan worden herkend of is te reconstrueren. Deze hash kan in het kader van de AVG worden gezien als biometrisch gegeven. Het is daarmee een bijzonder persoonsgegeven. Dyflexis raadt het daarom af om te kiezen voor het gebruik van de vingerafdrukscanner. Indien u toch gebruik wilt maken van deze mogelijkheid, let er dan op dat bij het gebruik maken van biometrie het maken van een Data Privacy Impact Assessment voor de werkgever verplicht is. Het is niet toegestaan om uw medewerkers te verplichten om in te klokken met de vinger. U kunt als werkgever hoogstwaarschijnlijk ook geen beroep doen op toestemming van de medewerker voor de verwerking van biometrische gegevens, omdat doorgaans sprake zal zijn van een afhankelijkheidsrelatie tussen de werkgever en werknemer en wordt vermoed dat in een dergelijke situatie toestemming niet vrij, specifiek en geïnformeerd kan worden gegeven. De medewerker dient altijd een geheel vrije keus te hebben tussen het klokken met een pasje of met de vinger en deze voorkeur moet altijd te wijzigen zijn. Er mogen geen extra drempels of nadelen aan een keuze voor een pas zitten, zoals bijvoorbeeld een borg of een boete bij verlies. **Ook al geeft u als bedrijf de medewerker een volledig vrije keuze, de Autoriteit Persoonsgegevens zal altijd optreden bij een klacht. Dit omdat een klacht volgens de Autoriteit Persoonsgegevens aantoont dat er geen vrije keus wordt ervaren. Dyflexis raad om die reden aan om geen gebruik te maken van de vingerscan en is niet aansprakelijk voor boetes en/of schade die hiermee verband houden.**

Grondslag van de Verwerking

De grondslag van de verwerking is in de meeste gevallen de uitvoering van de overeenkomst met de medewerker of een wettelijke verplichting die op Verantwoordelijke rust. In sommige gevallen is de grondslag een wettelijke verplichting van de Verwerker.

In uitzonderlijke gevallen kan de grondslag de gerechtvaardigde belangen van Verantwoordelijke of Verwerker zijn, in dit geval heeft de Betrokkene het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking. Partijen zullen elkaar de benodigde medewerking verlenen om te reageren op het bezwaar van een individuele Betrokkene.

Duur van de verwerking van persoonsgegevens

De bewaartermijn is in beginsel gelijk aan de looptijd van de overeenkomst met Opdrachtgever, tenzij op verzoek van en in overleg met de opdrachtgever andere termijnen worden afgesproken.

Indien op de opdrachtgever een bepaalde wettelijke verplichte bewaartermijnen rust met betrekking tot persoonsgegevens die Dyflexis ten behoeve van Opdrachtgever heeft verwerkt, bijvoorbeeld in verband met wettelijke verplichtingen voortvloeiend uit personeelsplanning en urenregistratie, maar de overeenkomst met Dyflexis eerder wenst te beëindigen, biedt Dyflexis de mogelijkheid om in overleg een kopie in ruwe vorm van de verwerkte persoonsgegevens over te brengen naar het beheer van opdrachtgever. Opdrachtgever kan een verzoek hiertoe schriftelijk indienen bij Dyflexis.

Dyflexis biedt tevens de mogelijkheid om tegen vergoeding onze Archief Service af te nemen, waarmee in een online gehoste omgeving een kopie van de verwerkte persoonsgegevens in een voor mensen gemakkelijk leesbare vorm te vinden is.

NA BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST MET EEN OPDRACHTGEVER VERWIJDERT VERWERKER DE PERSOONSgegevens DIE HIJ VOOR OPDRACHTGEVER VERWERKT IN PRINCIPE BINNEN 3 MAANDEN OP ZODANIGE WIJZE DAT DEZE NIET LANGER KUNNEN WORDEN GEBRUIKT EN NIET LANGER TOEGANKELIJK ZIJN (*RENDER INACCESSIBLE*).

NA BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST MET OPDRACHTGEVER RETOURNEERT VERWERKER ALLE PERSOONSgegevens DIE HIJ VOOR OPDRACHTGEVER VERWERKT BINNEN 3 MAANDEN.

De standaard werkwijze is het overdragen van persoonsgegevens door middel van een database export. Verdere afspraken over de uitvoering, zoals wijze van verzending en aanlevering, als ook eventuele kosten die gemoeid zijn met deze werkzaamheden, worden steeds vooraf in overleg tussen Dyflexis en de opdrachtgever bepaald.

Sub-Verwerkers

Dyflexis is gerechtigd de volgende sub-Verwerkers in te schakelen zonder vooraf toestemming te verkrijgen van Verantwoordelijke.

<https://www.dyflexis.com/nl/subverwerkers/>

VERWERKER VERWERKT DE PERSOONSgegevens (GEDEELTELIJK) BUITEN DE EU/EER. DE VERWERKER ZORGT OP DE VOLGENDE MANIER DAT EEN PASSEND BESCHERMINGSNIVEAU GEBORGD IS: Dyflexis verwerkt persoonsgegevens voornamelijk binnen de EU/EER. De betreffende Sub-Verwerkers die buiten de EU/EER zijn gevestigd zijn vermeld op onze website: <https://www.dyflexis.com/nl/subverwerkers/>. Voor verwerkingen buiten de EU/EER heeft Dyflexis passende waarborgen getroffen, namelijk (i) de beoordeling of het betreffende land als veilig wordt gekwalificeerd door de Europese Commissie in een *adequacy decision* van de Europese Commissie; en (ii) het overeenkomen van een verwerkersovereenkomst met daarin inbegrepen de Standard Contractual Clauses zoals die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

2.1.2 Beveiligingsmaatregelen per datum totstandkoming Verwerkersovereenkomst:

De hier omschreven beveiligingsmaatregelen passen wij regelmatig aan om ten aanzien van data protectie steeds voorbereid en actueel te blijven. Wij houden u op de hoogte van nieuwe versies via onze website en Product Update nieuwsbrief.

VERWERKER HEEFT DE VOLGENDE BEVEILIGINGSMAATREGELEN GENOMEN TER BEVEILIGING VAN ZIJN PRODUCT OF DIENST:

Dyflexis is ISO 27001 gecertificeerd. Binnen de ISO 27001 certificering zijn de beveiligingsmaatregelen in diverse handboeken vastgelegd, onder meer in Dyflexis' Veiligheidshandboek & Handboek Kwaliteit.

- Vertrouwelijkheid en integriteit worden gewaarborgd doordat:
 - er alleen medewerkers die het nodig hebben bij de gegevens kunnen;
 - er continue security audits worden uitgevoerd op Dyflexis;
 - er op cruciale punten logging is.
 - klantsystemen hebben een back-up en er wordt redundantie toegepast op de servers waar klantdata staat. Hierdoor wordt geborgd dat bij een incident de beschikbaarheid van en toegang tot de persoonsgegevens tijdig hersteld wordt.
- De software wordt uitvoerig ge-reviewed en getest voordat het in productie gaat.
- Onze computers zijn beveiligd met wachtwoorden en antivirussoftware.