

**AFAS**  
*software*



AV AFAS SB

AFAS SOFTWARE BV JANUARI 2025

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>1</b>
1.1	Geldigheid .....	1
1.2	Wijzigingen .....	1
<b>2</b>	<b>Klantportal</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Overeenkomst</b> .....	<b>1</b>
3.1	Licentie .....	1
3.2	Prijsbepaling .....	1
3.3	Facturatie .....	2
3.4	Geldigheid licentie .....	2
3.5	Licentie aanpassen .....	2
3.6	Licentie beëindigen .....	2
<b>4</b>	<b>Aansprakelijkheid</b> .....	<b>3</b>
4.1	Beperking aansprakelijkheid .....	3
4.2	Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering .....	3
<b>5</b>	<b>Software</b> .....	<b>3</b>
5.1	Producten .....	3
5.2	Wensenlijst .....	3
5.3	Eigendomsrechten .....	3
5.4	Fair use .....	4
5.5	Customer Support .....	4
5.6	Uitleverbeleid nieuwe functionaliteiten .....	4
5.7	Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI) binnen onze software .....	4
5.8	Systeemeisen .....	5
<b>6</b>	<b>Verwerkersovereenkomst</b> .....	<b>5</b>
6.1	Instructies verwerking .....	5
6.2	Geheimhoudingsplicht .....	5
6.3	Medewerkers met toegang tot klantgegevens .....	5
6.4	Privacy rechten .....	5
6.5	Betrokkenen .....	6
6.6	Beveiliging .....	6
6.7	Subverwerkers .....	6
6.8	Meldplicht datalekken .....	6
6.9	Gegevens verwijderen en/of terug leveren .....	7
<b>7</b>	<b>Juridische zaken</b> .....	<b>7</b>

# AV AFAS SB

## 1 Inleiding

We laten je graag weten wat je van ons mag verwachten als je met ons zaken doet. In deze Algemene voorwaarden (hierna AV) lichten we onze voorwaarden toe die aan onze service verbonden zijn. We willen graag zo transparant mogelijk zijn, daarom doen we dat in begrijpelijke taal zodat iedereen onze AV goed kan begrijpen. Er zijn daarom ook bewust geen ingewikkelde juridische artikelen of allerlei uitzonderingen opgenomen in dit document.

Als er toch iets niet helemaal duidelijk is, dan horen we dat graag. Je kunt hiervoor een “verbetersuggestie” insturen via de “Algemene Voorwaarden en SLA” pagina op de [klantportal](#).

### 1.1 Geldigheid

Deze AV zijn onderdeel van de overeenkomst zoals we deze met je zijn aangegaan voor de levering van onze software, en geldt voor de duur van de looptijd zoals deze in de overeenkomst overeengekomen is. Bij beëindiging van de overeenkomst komt ook deze AV te vervallen.

### 1.2 Wijzigingen

Wij maken ons dagelijks sterk voor verbetering van onze software en dienstverlening aan onze klanten. Ook monitoren we alle veranderingen in wet- en regelgeving om hieraan te kunnen blijven voldoen. Dat betekent dat onze AV ook meebewegen om aan te blijven sluiten bij de verbeteringen en veranderingen die we doorvoeren. Minimaal 2 keer per jaar brengen wij daarom een update van onze AV uit. Als er wijzigingen zijn, laten we je dat via de klantportal weten. Bij grote wijzigingen informeren we je ook via onze nieuwsbrief.

Als je onze software en diensten gebruikt, gelden altijd de meest recente AV. Je bent nooit verplicht wijzigingen in onze AV te accepteren. Heb je aanvullingen of wensen ten aanzien van een aangekondigde wijziging, dan kun je ook hiervoor een ‘verbetersuggestie’ insturen. Wij onderzoeken dan of er een aanvullende aanpassing nodig is, samen weten we immers altijd meer. Komen we er niet samen uit, dan kun je in het uiterste geval de overeenkomst met ons beëindigen. De oude voorwaarden gelden dan nog twee maanden.

## 2 Klantportal

Al onze processen zijn gericht op Self Service. Hiervoor heb je een Online portaal waarop je informatie kunt vinden over onze processen, werkwijzen en het werken met onze software, een persoonlijke [klantportal](#). Op de klantportal kun je onder andere vragen aan support stellen en inschrijven op cursussen en evenementen.

## 3 Overeenkomst

De overeenkomst die we hebben, geldt voor onbepaalde tijd, tenzij er een andere afspraak is gemaakt. Met deze overeenkomst, krijg je een licentie voor het gebruik van onze software. Voor deze licentie brengen wij de overeengekomen prijs in rekening en ontvang je maandelijks een factuur.

### 3.1 Licentie

In de licentie zijn de productonderdelen die je afneemt met bijbehorende aantallen, zoals gebruikers en administraties opgenomen. Je mag de licentie alleen gebruiken voor je eigen organisatie(s). Accountantsorganisaties mogen extra AFAS SB administraties aanmaken voor hun klanten.

### 3.2 Prijsbepaling

Voor de prijs van de licentie op basis van afname hoeveelheden en prijzen. Bij het verhogen of verlagen van de licentieaantallen wijzigt het totaalbedrag. Details over de aangeboden producten en prijzen vind je in de paragraaf ‘Licenties & Prijzen’ in de overeenkomst. We indexeren jaarlijks de prijzen en voeren dit door vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar. Wij houden hierbij rekening met het Consumentenprijsindexcijfer (CPI), de jaarmutatatie van juli van het huidige jaar. Indexeringsinformatie wordt vanaf de laatste week van september ook vermeld op de indexeringpagina op de [klantportal](#). Daarnaast wordt er in september ook een mailing verstuurd over de indexering.

### 3.3 Facturatie

Wij factureren:

- Licenties: vooraf, per maand en automatische incasso is hierbij verplicht;
- Opleidingen: bij de start van de opleiding.

Op de abonnementsfactuur en in de klantportal staan de actuele aantallen per product vermeld. Je krijgt al onze facturen per e-mail in pdf- en UBL-bestand of via het Peppol-netwerk. De betalingstermijn is veertien dagen.

### 3.4 Geldigheid licentie

De licentie wordt automatisch stilzwijgend verlengd behoudens de voorwaarden zoals in artikel 3.6.2 gesteld.

### 3.5 Licentie aanpassen

Het aanpassen van de licentieaantallen, dus aantal gebruikers en extra administraties pas je aan in je SB omgeving. Deze wijzigingen worden automatisch doorgevoerd in onze abonnementenadministratie zodat jij de maand erop weer de juiste factuur krijgt.

### 3.6 Licentie beëindigen

#### 3.6.1 Beëindiging door jou

Het stopzetten van de licentie kan per direct via de klantportal. Houd er rekening mee dat je dit drie werkdagen voor de nieuwe factuurperiode meldt. Na beëindiging van de overeenkomst heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data. Voor accountants geldt dat zij de AFAS SB administraties binnen het Admin-center administraties kunnen omzetten naar een archieflicentie of deze helemaal te verwijderen.

#### 3.6.2 Beëindiging door ons

Wij kunnen de overeenkomst per direct beëindigen als je afspraken niet nakomt, dit geldt ook als je surseance van betaling of een faillissement hebt aangevraagd. Wij nemen contact op met accountantsorganisaties als dit van toepassing is.

Voor AFAS SB-ondernemen klanten (niet via de accountant) geldt verplichte automatische incasso. AFAS voert meerdere incassopogingen uit. Als dit niet succesvol is, kan je de factuur zelf overmaken. Op het moment dat op de 28<sup>ste</sup> van de maand er twee abonnementsfacturen openstaan, wordt de licentie automatisch beëindigd. Je bent dan geen klant meer, waarbij een opzegging door jouzelf dan niet meer nodig is. Een derde openstaande abonnementsfactuur zal dus niet voorkomen. Er wordt hierover geen contact met je opgenomen.

Na beëindiging van de overeenkomst door ons heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data.

#### 3.6.3 Hoe gaan we om met jullie data na beëindiging?

##### Ondernemer

- Alle bijlagen kunnen vanuit de applicatie met één actie worden geëxporteerd naar een ZIP-bestand. Hier worden bijlagen van facturen in opgenomen en uitgevoerde rapportages. Andere gegevens kunnen onder meer met een export naar Excel worden bewaard.
- Alle data bewaren we 1 jaar, daarna worden deze verwijderd.
- Op verzoek verwijderen we deze data eerder.

##### Accountant

Als je **zelf** je licentie opzegt heb je de volgende mogelijkheden:

- Je kunt alle administraties van je klanten exporteren.
- Alle data bewaren we 1 jaar, daarna worden deze verwijderd.
- Op verzoek verwijderen we deze data eerder.

Als **jouw klant** de licentie opzegt heb je de volgende mogelijkheden:

- Je kunt een inijklicentie afnemen, jouw klant kan er dan nog met 1 gebruiker in met alleen kijkrechten.
- Je kunt de administratie van jouw klant exporteren en de klant daarna verwijderen.
- Gaat de klant zelfstandig, of via een andere accountant verder, dan kunnen we de administratie overzetten.

## 4 Aansprakelijkheid

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

### 4.1 Beperking aansprakelijkheid

Alles rondom aansprakelijkheidskwesties verloopt via AFAS Software B.V. in Nederland. Hierbij is onze aansprakelijkheid beperkt tot €1.000.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak. Samengesteld is onze aansprakelijkheid nooit hoger dan €2.500.000,- per kalenderjaar. Bij opzet of bewuste roekeloosheid van AFAS, onze medewerkers of door ons ingeschakelde derden, kunnen wij geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen.

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

Wij zijn beide niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar bij overmacht. Wij bedoelen hiermee: overmacht in de zin van de wet. Dit geldt ook bij overmacht van toeleveranciers, storingen in het elektriciteitsnet en storingen die dataverkeer belemmeren als de oorzaak daarvan niet is te wijten aan partijen zelf.

### 4.2 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die wij zelf niet kunnen of willen dragen.

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

## 5 Software

### 5.1 Producten

Wij leveren je het volgende product:

- AFAS SB (webapplicatie voor facturering en financiële administratie via de browser).

### 5.2 Wensenlijst

Via de [wensenlijst](#) bieden wij een toegankelijk en transparant platform waar iedere klant zijn of haar wensen met betrekking tot product- of functieverbeteringen kan delen. Onze Productmanagers nemen elke wens zorgvuldig door en beoordelen de wensen op inhoud en haalbaarheid. Als de wens haalbaar blijkt, en er voldoende stemmen vanuit andere klanten zijn dan wordt de wens ingepland voor een volgende versie. Dit tonen we dan ook bij de wens.

Hoewel we geen specifieke tijdlijn kunnen toezeggen voor de vervulling van elke wens, waarderen we de inbreng van jou als klant enorm. Ook biedt de wensenlijst een unieke kans om de suggesties van andere klanten te bekijken én hierop te stemmen, zodat we samen kunnen werken aan het continu verbeteren van onze producten en diensten.

### 5.3 Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de software ligt en blijft bij ons. Als een derde anders beweert dien je ons hierover zo spoedig mogelijk te informeren, dien je mee te werken aan het onderzoek en laat je ons deze zaak verder afhandelen.

Als de rechter vaststelt dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zorgen wij ervoor dat je de software kunt blijven gebruiken of we bieden gelijkwaardige software aan. In dat geval zullen wij je dus vrijwaren.

## 5.4 Fair use

Wij hanteren een 'fair use' principe op het gebruik en de inzet onze software. Als je in strijd met dit principe handelt, nemen we contact op. In overleg zoeken we dan naar een oplossing. Als dat niet lukt, kunnen we het gebruik van onze software stoppen. Lees hier meer over op de [klantportal](#).

## 5.5 Customer Support

Voordat je aan de slag gaat en mogelijke vragen instuurt verwachten wij dat je de cursus 'AFAS SB' hebt gevolgd en ons [Help Center](#) raadpleegt. Hier vind je alle relevante informatie logisch gerangschikt op één plek. De medewerkers van Customer Support staan klaar om problemen op te lossen en vragen te beantwoorden wanneer het online Help Center geen oplossing heeft geboden. Via de [klantportal](#) is het mogelijk om 24/7 een melding in te sturen.

Alle communicatie is via de klantportal direct geborgd in je dossier en dus altijd inzichtelijk. We sturen notificaties naar het e-mailadres van degene die het incident heeft ingestuurd als er nieuwe ontwikkelingen of reacties te zien zijn in het incident. De instuurder van het incident dient over uitgebreide kennis van AFAS SB te beschikken zodat deze een duidelijk omschreven incident kan insturen. Na afloop van elk incident is er ook een beoordelingsverzoek die ons helpt onze diensten op hoog niveau te houden.

## 5.6 Uitleverbeleid nieuwe functionaliteiten

Elke vier weken wordt een release uitgeleverd waarin functionele wijzigingen en toevoegingen zijn opgenomen. De wijzigingen worden zowel in de releasenotes als in de 'WalkMe' (informatiebron binnen AFAS SB) gepubliceerd.

We zorgen ervoor dat het product altijd beschikbaar is, omdat er gebruik gemaakt wordt van het basisprincipe near-zero-downtime deployment. Dat betekent ook dat wij werken met een bluegreen deployment. Met andere woorden: de omgeving wordt onderwater geüpdatet naar de nieuwe versie en wanneer deze zo goed als voltooid is, zetten we de oude omgeving op een read-only modus (voor een paar minuten). Hierna wordt de omgeving omgezet, waardoor je direct op de nieuwe versie zit. Door deze methode kun je door blijven werken.

## 5.7 Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI) binnen onze software

De term AI verwijst naar technologieën die computers en machines in staat stellen om taken uit te voeren waarvoor normaal gesproken menselijke intelligentie nodig is. De mogelijkheden van AI bieden ons veel kansen maar leveren ook de nodige uitdagingen op. Wij maken binnen onze software en dienstverlening al enige tijd gebruik van AI in de vorm van algoritmes en machine learning, dit gebeurt op ons eigen platform, deze AI-toepassingen hebben we dan ook volledig in eigen beheer.

De komende periode gaan wij proberen je werkzaamheden en processen nog efficiënter en effectiever te laten verlopen door ook aanvullende en krachtigere vormen van AI beschikbaar te stellen via externe platforms van partijen zoals Anthropic en OpenAI. Dit doen we voorlopig bewust in een beta-versie, gedurende een proefperiode.

Om jullie zo goed mogelijk te informeren hebben we een speciale [AI-pagina](#) aangemaakt met aanvullende informatie.

### 5.7.1 Verantwoordelijkheden voor jou als klant

- AI-functionaliteiten zijn bedoeld als hulpmiddel voor menselijke gebruikers en niet als volautomatische vervanger. AI-modellen kunnen fouten maken en werken niet feilloos.
- Het gebruik van AI is op eigen risico en wij zijn niet aansprakelijk voor enige directe, indirecte, incidentele, speciale of gevolgschade die voortvloeit uit het gebruik van door AI gegenereerde inhoud of suggesties.
- Jullie zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het controleren en verifiëren van de juistheid, relevantie en toepasbaarheid van AI-gegenereerde resultaten voordat deze worden gebruikt, gedeeld of toegepast.
- Je gaat niet moedwillig proberen AI foutieve of onwenselijke acties of antwoorden te laten nemen of geven.

### 5.7.2 Toekomstige Ontwikkelingen en Updates

Wij behouden ons het recht voor om de AI-functionaliteiten te wijzigen of stop te zetten, en zullen jullie tijdig informeren over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het gebruik of eventuele kosten van de functionaliteiten.

## 5.8 Systeemeisen

De systeemeisen en productondersteuning die noodzakelijk zijn voor een goede werking van de software zijn in het [AFAS Help Center](#) beschreven.

# 6 Verwerkersovereenkomst

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

## 6.1 Instructies verwerking

Onze verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van onze applicaties met daarin beschikbaar de door jou ingevoerde en gegenereerde data. Wij zullen geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder schriftelijke instructie. Die instructie kan je geven via een verzoek op de klantportal of via de applicatie.

Binnen onze software kan je verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. Je bepaalt zelf doel en middelen van de verwerking en bepaalt daarmee ook zelf welke persoonsgegevens of welke categorieën van persoonsgegevens je wil opslaan en verwerken met onze software. Je kan ook zelf categorieën aanmaken van persoonsgegevens die je wil verwerken.

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

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

Daarnaast kunnen we anonieme gegevens verzamelen waarbij deze herleidbaar zijn naar het abonnement en zullen deze doorgeven aan onze dienstverlenende afdelingen. Zij kunnen je dan informeren bij inrichtingsfouten of adviezen geven over het gebruik van de programmatuur.

## 6.2 Geheimhoudingsplicht

Wij begrijpen dat de informatie die je met ons deelt en in AFAS Online opslaat bedrijfsgevoelig is. Daarom moeten al onze medewerkers jouw gegevens geheimhouden, zoals ze ook via hun arbeidsovereenkomst verplicht zijn te doen.

## 6.3 Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Medewerkers van ICT, product development en support hebben toegang tot klantgegevens voor:

- Het installeren van een nieuwe versies, patches en hotfixes.
- Het beheren van de back-ups.
- Het verplaatsen van gegevens binnen het MS Azure domein.
- Voor onderzoek en bugfixing.

## 6.4 Privacy rechten

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

Ook verwerken we ze niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Je garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen auditors (intern of extern) van de klant of door de toezichthouder ingehuurd, audits doen om te controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en/of toepasselijke dwingende wetgeving staan. Wij informeren je zo snel mogelijk over een dergelijke audit, tenzij dit verboden is.

## 6.5 Betrokkenen

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

## 6.6 Beveiliging

Wij doen er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn de basis voor een passend beveiligingsniveau dat aansluit bij de AVG. Meer informatie vind je via onze speciale AFAS Online pagina op de [klantportal](#). Wij zullen je altijd helpen om verplichtingen rondom de AVG en andere wet- en regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens goed in te vullen. In overleg kun je tijdens de looptijd van de overeenkomst een audit laten uitvoeren, dit is op eigen kosten.

Wij zijn aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten vanuit ons of de subverwerker. Hierbij geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid. Wij kunnen geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking voor een verhaalsactie op grond van artikel 82 van de AVG.

Als de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of de Belgische Gegevens Beschermings Autoriteit (GBA) (hierna toezichthouder) je een bindende aanwijzing geeft, moet je dit direct aan ons melden. Wij doen dan alles wat we kunnen om de naleving mogelijk te maken. Als wij dit niet doen en er een boete volgt, of als de toezichthouder direct een boete oplegt, vanwege opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan onze kant geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

## 6.7 Subverwerkers

We maken gebruik van de datacenters van Microsoft Azure, zij maken gebruik van het West European datacenter. Zie daarvoor ook meer informatie op hun website. Microsoft is daarmee dus ook een subverwerker.

Wij laten nieuwe subverwerkers geen gegevens verwerken zonder je er tijdig (minimaal 4 weken) over te informeren. Je kan bij ons ook altijd bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelen wij op directieniveau af.

## 6.8 Meldplicht datalekken

De AVG eist melding van eventuele datalekken aan de toezichthouder door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Daarom doen wij zelf geen meldingen bij de toezichthouder. Uiteraard zullen wij je juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten. Zo kan jij, als verwerkingsverantwoordelijke aan de wettelijke verplichtingen voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de toezichthouder geven hierover meer informatie.

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

### 6.8.1 Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, gebruiken we de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

### 6.8.2 Melding aan de klant

Wanneer wij een beveiligingsincident of datalek hebben, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Om dit ook waar te maken, kunnen al onze medewerkers een datalek melden via de interne procedure (workflow). Wij verwachten ook van jou als klant dat je ons hierbij helpt. Voor de duidelijkheid: wij melden een datalek bij een subverwerker uiteraard ook. In dat geval zijn wij je contactpunt.



### **6.8.3 Termijn van informeren**

Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de toezichthouder zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident informeren we je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking.

Je moet zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de toezichthouder nodig is. Nadat je door ons op de hoogte bent gesteld, heb je hiervoor 72 uur de tijd.

### **6.8.4 Informeren klant (contactpersoon instellen)**

In eerste instantie informeren we de contactpersoon van het abonnement over een datalek. Als dit niet meer de juiste contactpersoon is, kan je dat aanpassen via de [klantportal](#). Ook kan je extra contactpersonen aanmelden bij 'persoonlijke gegevens'. Kies 'aanpassen' en vink 'Meldplicht Datalekken' aan.

### **6.8.5 Informatie verstrekken**

Wij proberen je direct alle informatie te geven voor een eventuele melding bij de toezichthouder en/of de betrokkene(n).

### **6.8.6 Voortgang en maatregelen**

Wij informeren je over de voortgang en onze maatregelen. Hierover maken we afspraken met de primaire contactpersoon bij de melding. We houden je in ieder geval op de hoogte als de situatie wijzigt, er extra informatie is en over de maatregelen die we nemen. Wij registreren alle security-incidenten en handelen deze via een vaste procedure (workflow) af. De registratie en afhandeling van security-incidenten toetsen we via een audit voor de ISO27001 certificering.

## **6.9 Gegevens verwijderen en/of terug leveren**

Na afloop van de overeenkomst verwijderen we alle klantgegevens, zoals is vastgelegd in onze algemene voorwaarden onder 'Licentie aanpassen of beëindigen'. Je kan een verzoek indienen als je gegevens eerder verwijderd wilt hebben. Wij zijn dan verplicht om dat te doen.

Vóór beëindiging van de overeenkomst kan je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Bijlages van dossieritems kunnen via de GET connector (API) worden opgeslagen op een eigen systeem.

## **7 Juridische zaken**

Het Nederlands recht is van toepassing. Mochten er tussen ons geschillen ontstaan, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan een bevoegde rechter van Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

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

Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.