

Algemene Voorwaarden InteGreat NV

Deel 1: Gemeenschappelijke bepalingen

1. Definities

Tenzij de context duidelijk anders aangeeft, zijn woorden die in hoofdletters zijn geschreven definities en hebben ze bij gebruik in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekening:

Aanvullende Bestelling: de aankoop van abonnementen, modules, add-ons, wijziging van (het aantal) Gebruikers, etc. nadat de Overeenkomst in werking is getreden.

Algemene Voorwaarden: het deel van de Overeenkomst dat altijd van toepassing is op ieder specifiek onderdeel van de overeenkomst tussen InteGreat en de Klant.

Belastingen: alle belastingen, boetes, taxaties of andere heffingen die door een gemeentelijke, regionale, (inter)nationale of andere overheid aan een partij worden opgelegd, inclusief directe en indirecte belastingen, vennootschapsbelasting (roerende voorheffing en belasting op onroerend goed), BTW, douanerechten, registratie- of zegelrechten, bronbelastingen, sociale zekerheidsbijdragen en rente op late betalingen, boetes en toeslagen.

Bestelling: een rechtshandeling waarbij de Klant aan InteGreat de opdracht geeft om Hardware, Software of diensten te leveren onder bepaalde voorwaarden en tegen betaling van een prijs.

Besturingssysteem: een set programma's die het gebruik van de middelen van de computer via Software aanstuurt.

Blokkerend Gebrek: Niet-gekend gebrek dat leidt tot blokkering van de Software.

Broncode: verwijst naar de programmalijst van de Software geschreven in de syntaxis van een bekende programmeertaal.

Conversie: overbrenging van Gegevens voor gebruik in de InteGreat Software.

Conversievoorwaarden: beschrijving van de kenmerken van de door de Licentienemer aan te brengen Gegevens (formaat, velden, aantal tekens, etc.).

Diensten: prestaties uitgevoerd door InteGreat, haar personeel of haar onderaannemers.

Documentatie: de gebruikshandleiding en alle andere informatie over de Software, de Hardware of Diensten, online beschikbaar, opgesteld door InteGreat of door de leverancier van de Hardware of Door Derden Ontwikkelde Software.

Door Derden Ontwikkelde Software(componenten):

Software(component), verzameling van componenten, of een API interface naar een library die niet is ontwikkeld is door InteGreat maar door een derde en die noodzakelijk is voor het goede functioneren van de InteGreat Software.

Embedded Software: computersoftware die is ontworpen om randapparatuur te besturen die niet algemeen als computers worden beschouwd, algemeen bekend als geïntegreerde systemen. Deze term wordt soms door elkaar gebruikt met *Firmware*.

Firmware: Software die onlosmakelijk verbonden is met een Hardwarecomponent en ermee gelijkgesteld wordt, inclusief de gewijzigde Versies, Upgrades of verbeteringen ervan alsook alle verdere Versies met uitsluiting van open source Software.

Gebrek: elke reproduceerbare tekortkoming in de InteGreat Software, Hardware, het Onderhoud of de Conversie. Het ontbreken van een functionaliteit na een Onderhoud in vergelijking met een eerdere versie wordt niet als een Gebrek beschouwd.

Gebruiker: de met naam en voornaam door de Klant aangeduide fysieke persoon die met toestemming van de Klant en onder diens verantwoordelijkheid een bepaalde InteGreat Software en Hardware gebruikt, zoals bepaald in de Overeenkomst.

Gegevens: de gegevens (die zullen worden) ingegeven door de Licentienemer in de InteGreat Software of die namens de Licentienemer (zullen) worden ingevoerd in de InteGreat Software. Deze omvatten onder andere Persoonsgegevens.

Hardware: de informatica apparatuur, vervangingsonderdelen en bijhorende Documentatie die door de leverancier wordt geleverd aan de Klant en in voorkomend geval, inclusief alle (systeem) Software die in de apparatuur is ingebouwd.

InteGreat: InteGreat NV, met maatschappelijke zetel te 8790 Waregem, Franklin Rooseveltlaan 44 en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0884.768.177.

Intellectuele Eigendom: alle intellectuele rechten zoals, doch niet beperkt tot patenten, tekeningen, modellen, auteursrechten, rechten op Software en databanken, merken, knowhow, domeinnamen en handelsnamen.

Kantooruren: de uren tussen 9 uur en 17 uur op Werkdagen met uitzondering van wettelijke feestdagen in het land waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Klant: de dienst, instelling, de onderneming, de vereniging of organisatie als dusdanig aangeduid in de Overeenkomst. Klant en Licentienemer verwijzen naar dezelfde natuurlijke of rechtspersoon.

Licentienemer: de natuurlijke of rechtspersoon die de Overeenkomst heeft gesloten met InteGreat. Licentienemer en Klant verwijzen naar dezelfde natuurlijke of rechtspersoon.

Login Gegevens: Gebruikersnamen, wachtwoorden, tokens en andere codes die uitsluitend bedoeld zijn voor de Gebruiker om toegang te krijgen tot de InteGreat Software.

Medewerker: elke werknemer van InteGreat of Licentienemer of een (rechts)persoon die bevoegd is om werkzaamheden te verrichten voor of onder verantwoordelijkheid van InteGreat of Licentienemer.

Inspanningsverbintenis: betekent dat InteGreat verplicht is om alle zorg te verstrekken die eigen is aan een voorzichtig en redelijk persoon om een bepaald resultaat te bereiken.

InteGreat Software: alle Software die door InteGreat aan de Licentienemer wordt geleverd.

Niet-Blokkerend Gebrek: niet-gekend Gebrek dat de werking van de Software niet geheel of gedeeltelijk blokkeert maar de prestaties ervan slechts op niet-substantiële wijze vermindert of bemoeilijkt.

Offerte: iedere door InteGreat gemaakte prijsaanbieding waarmee een of meer Hardware toestellen, accessoires, InteGreat Software of Diensten aan de Klant worden aangeboden, ongeacht de gebruikte communicatiemiddelen.

Onderhoud: het ter beschikking stellen aan de Licentienemer van een nieuwe Versie van de InteGreat Software (met uitzondering van de Broncode) volgens op de versie zoals omschreven in de oorspronkelijke Offerte, met inbegrip van de bijhorende Documentatie. Onderhoud kan preventief, correctief, aanpassend of vernieuwend zijn.

Overeenkomst: het geheel van documenten dat de rechtsverhouding tussen de partijen regelt, bestaande uit deze Algemene Voorwaarden, de Offerte, de bijzondere voorwaarden en/of hun bijlagen.

Overmacht: iedere gebeurtenis die aan de redelijke controle van een Partij ontsnapt en de uitvoering van haar verbintenissen onder de Overeenkomst substantieel en op een niet te voorziene manier beïnvloedt, met inbegrip van, doch niet beperkt tot (i) natuurrampen; (ii) oproer; (iii) terrorisme; (iv) oorlog en militaire operaties; (v) daden of nalatigheden van de overheid; (vi) staking en lock-out; (vii) brand en waterschade (viii) epidemie of pandemie. De absolute onmogelijkheid is niet vereist.

Partij of Partijen: InteGreat en/of de Licentienemer/Klant.

Patch: een deel Software dat een herstelling van een Gebrek bevat.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de Betrokkene"). Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische,

economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Software: alle programma's en bijhorende bestanden, alle gewijzigde Versies, Upgrades of verbeteringen, alle volgende Versies en kopieën van een programma, met uitzondering van *open source software*, dit kan zowel de InteGreat Software als de Door Derden Ontwikkelde Software zijn.

Support: het verstrekken van ondersteuning met het oog op het oplossen van gebruiksproblemen en/of technische problemen, waaronder het geven van opleidingen aan Klanten.

Systeemeisen: de minimale eisen die gesteld worden aan de Hardware en Software teneinde deugdelijk gebruik te kunnen maken van de Software.

Update: een nieuwe Versie of revisie van de Software die bugfixes en kleine wijzigingen bevat, in dezelfde Versie en die geen nieuwe Software is.

Upgrade: een nieuwe Versie van de Software die verbeteringen en functionele aanpassingen bevat.

Versie: een nieuwe editie van een bestaande Software.

Vertrouwelijke Informatie: elke informatie bezorgd of meegedeeld door de onthullende Partij die uitdrukkelijk is aangemerkt als zijnde vertrouwelijk of redelijkerwijze als vertrouwelijk moet worden beschouwd en ongeacht de vorm (mondeling, schriftelijk en/of elektronisch) waarin die informatie wordt bezorgd of meegedeeld.

View Only: het loutere raadplegen van de Gegevens opgeslagen via de InteGreat Software, zonder de mogelijkheid de Gegevens te wijzigen, bij te voegen, te wissen of af te drukken.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Belgische wettelijke feestdagen.

2. Offerte

2.1. Alle aanbiedingen of prijsopgaven in de Offerte zijn vrijblijvend en herroepbaar.

2.2. Leveringstermijnen worden door InteGreat naar best vermogen vastgesteld en worden door haar zoveel als mogelijk in acht genomen. Indien de leveringstermijnen door omstandigheden

buiten de wil van InteGreat niet worden gerespecteerd, dan kan de Klant geen aanspraak maken op schadevergoeding, terugbetaling of korting.

2.3. Iedere bestelling dient uitdrukkelijk en schriftelijk te worden aanvaard door InteGreat. InteGreat kan steeds naar eigen inzicht een bestelling aanvaarden of weigeren.

3. Samenstelling – Structuur – Totstandkoming

3.1. Deze Overeenkomst vormt de gehele overeenkomst tussen de Partijen en vervangt alle eerdere overeenkomsten tussen de Partijen met betrekking tot dit onderwerp, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

3.2. De Algemene Voorwaarden zijn altijd van toepassing, tenzij er in de Algemene Voorwaarden of bijzondere voorwaarden of in een bijlage of bijvoegsel van wordt afgeweken.

3.3. Het gebruik van titels, onderverdelingen en hoofdletters is enkel bedoeld om de leesbaarheid van de Overeenkomst makkelijker te maken en maakt geen deel uit van de Overeenkomst.

3.4. Geen enkele van de bepalingen uit deze Overeenkomst heeft tot doel om af te wijken van andersluidende wetsbepalingen die van openbare orde of van dwingend recht zijn.

3.5. Deze Overeenkomst heeft altijd voorrang op de algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant, zelfs als deze zouden bepalen dat zij alleen geldig zijn.

3.6. Een ondertekening of aanvaarding door de Klant van de Overeenkomst is niet aan vormvoorwaarden onderworpen. Dit kan mondeling gebeuren en het bewijs van het bestaan ervan kan vrij worden aangetoond, bijvoorbeeld via een e-mail of door de ingebruikname van de InteGreat Software. De aanvaarding of ondertekening kan rechtsgeldig gebeuren door middel van een elektronische handtekening. Een ondertekening van de Overeenkomst in zoveel exemplaren als er Partijen zijn, is niet vereist.

3.7. Partijen en hun ondertekenaars verklaren gemachtigd te zijn om deze Overeenkomst (met inbegrip van eventuele wijzigingen of Aanvullende Bestellingen) rechtsgeldig te ondertekenen of te

aanvaarden. De Klant kan hierbij worden vertegenwoordigd door een door hem aangeduide *administrator*.

4. Aanvullende bestellingen

4.1. Aanvullende Bestellingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te worden aanvaard door InteGreat. InteGreat kan steeds naar eigen inzicht een bestelling aanvaarden of weigeren.

4.2. In geval de Licentienemer om een vermindering van het aantal Gebruikers en/of modules verzoekt, zal deze uitdrukkelijk aangeven welke specifieke Gebruikers en/of modules moeten worden verwijderd. Indien dit niet zou gebeuren, dan blijft de Licentienemer de maandelijkse vergoeding voor deze Gebruikers en/of modules verschuldigd.

5. Duur – Schorsing – Beëindiging

5.1. Deze Overeenkomst treedt in werking op de eerste kalenderdag van de maand, die volgt op de maand waarin ze door Partijen is aanvaard ("Datum van Inwerkingtreding").

5.2. Tenzij nader vermeld in de bijzondere voorwaarden, blijft deze Overeenkomst van kracht gedurende één jaar na de Datum van Inwerkingtreding. Daarna wordt deze Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor periodes van één jaar, tenzij ze wordt opgezegd door één van beide Partijen door middel van een aangetekend schrijven uiterlijk negentig (90) kalenderdagen voor de eerstvolgende vervaldag.

5.3. Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, te schorsen met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaandelijke gerechtelijke tussenkomst, indien (i) de andere Partij een of meerdere verbintenissen niet nakomt of (ii) de andere Partij handelt in strijd met de geldende wettelijke of reglementaire verplichtingen en voor zover de andere Partij de inbreuk binnen de vijftien (15) kalenderdagen na een aanmaning daartoe niet heeft rechtgezet.

5.4. Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang of op een door haar bepaalde datum en zonder voorafgaandelijke gerechtelijke tussenkomst te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven en zonder recht op enige schadevergoeding in hoofde van de andere Partij in de volgende gevallen:

- a) De andere Partij blijft in gebreke een of meerdere essentiële verplichtingen onder de Overeenkomst na te leven,

voor zover de andere Partij binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen na een aanmaning daartoe de inbreuk niet heeft hersteld.

- b) Het faillissement van de andere Partij is aangevraagd.
- c) De andere Partij door beslaglegging, ontbinding van diens onderneming dan wel vereffening van diens vermogen, onder curatele stelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of substantiële onderdelen ervan verliest.
- d) In geval van dreigende insolventie van de andere Partij.

5.5. De uitoefening van het recht op ontbinding heeft geen invloed op andere rechten of claims die een Partij kan doen gelden in geval van enige inbreuk op deze Overeenkomst.

5.6. Partijen zijn niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar voor de betaling van een vergoeding voor de beëindiging of het aflopen van deze Overeenkomst in overeenstemming met de bepalingen hiervoor, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze Overeenkomst. De beëindiging of het aflopen van de Overeenkomst ontslaat de Klant niet van de verplichting om eventuele openstaande bedragen te betalen.

6. Prijs – Facturatie – Betaling

6.1. De prijzen worden omschreven in de Offerte en zijn opgegeven in euro en exclusief BTW. Alle Belastingen die op de Overeenkomst gewoonlijk van toepassing zijn of in de toekomst zullen zijn, zijn verschuldigd door de Klant.

6.2. InteGreat behoudt zich het recht voor de prijs jaarlijks in de maand januari te indexeren op basis van onderstaande formule:

$$P = P_0 (0,2 + 0,8 X_1/X_0)$$

P = nieuwe prijs

P₀ = basisprijs op de Datum van Inwerkingtreding

X₁ = de nationale referentie loonkosten van de maand december voorafgaand

aan de herziening zoals gepubliceerd door Agoria (Agoria Digital)

X₀ = de nationale referentie loonkosten van de maand december voorafgaand aan de Datum van Inwerkingtreding zoals gepubliceerd door Agoria (Agoria Digital)

6.3. Het niet doorvoeren van een indexering in een bepaald jaar houdt geen verlies van recht in tot het later doorvoeren van een indexering.

6.4. InteGreat kan daarnaast prijsaanpassingen doorvoeren. Deze aanpassing van de prijs moet worden gemotiveerd. InteGreat zal de Klant hiervan op de hoogte brengen door middel van een aangetekend schrijven minstens zestig (60) dagen voor de toepassing ervan.

Vanaf de kennisgeving heeft de Klant zestig (60) kalenderdagen de tijd om de Overeenkomst per aangetekend schrijven op te zeggen. De Overeenkomst wordt dan beëindigd aan het einde van de lopende periode. Het loutere verstrijken van deze termijn of de betaling van een factuur met de nieuwe prijs geldt als aanvaarding van de prijsaanpassing.

Het niet doorvoeren van een prijsaanpassing in een bepaald jaar houdt geen verlies van recht in tot het later doorvoeren van de aanpassing.

6.5. Eventuele wijzigingen van de op de prijs van toepassing zijnde Belastingen en eventuele andere overheidsheffingen kunnen te allen tijde worden doorbelast aan de Klant zonder dat dit een recht geeft op beëindiging of verandering van de Overeenkomst.

6.6. De facturatie geschiedt volgens de frequentie aangegeven in de Offerte. De Klant stemt ermee in dat de facturen, die door InteGreat in het kader van deze Overeenkomst worden opgesteld, in elektronische vorm rechtsgeldig aan de Klant kunnen worden overgemaakt.

6.7. Alle facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) kalenderdagen na de facturatedatum, zonder enige prijsvermindering of korting, in dezelfde munt als de factuur en op de maatschappelijke zetel van InteGreat.

6.8. Indien het de Klant, na schriftelijke toestemming van InteGreat, is toegestaan om de een door haar verschuldigd bedrag in termijnen te betalen en indien een van de vervaldagen niet wordt

nageleefd, verliest de Klant dit recht en wordt het door de Klant verschuldigde bedrag van rechtswege in zijn totaliteit opeisbaar, onverminderd de toepassing van de andere bepalingen van deze Overeenkomst.

6.9. Wanneer de Klant niet betaalt binnen de betalingstermijn, is de Klant op het openstaande bedrag vanaf de daaropvolgende dag tot op de dag van volledige betaling van rechtswege en zonder ingebrekestelling een interest verschuldigd aan de interestvoet van de wet van 2 augustus 2022 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, evenals een schadebeding van 8 procent.

6.10. InteGreat heeft bovendien het recht om (i) vooruitbetaling te vragen; of (ii) van de Klant een zakelijke of persoonlijke waarborg te eisen; of (iii) reeds een deel van de door de Klant verschuldigde prijs te doen betalen, indien uit het voorafgaand betalingsverkeer blijkt dat de Klant regelmatig te laat betaalt of een betalingsachterstand heeft of tekenen vertoont van een geringe solvabiliteit.

6.11. InteGreat heeft het recht om, in geval van laattijdige betaling van een factuur, de uitvoering van de Overeenkomst te schorsen, met inbegrip tot het beperken van de functionaliteiten van de InteGreat Software tot View Only en het Onderhoud en de Support op te schorten, indien de Klant na een termijn van zestig (60) kalenderdagen niet is overgegaan tot volledige betaling. Vooraleer tot schorsing van de uitvoering van de Overeenkomst over te gaan, zal de Klant eerst een betalingsherinnering ontvangen, zonder dat dit ertoe kan leiden dat de termijn van zestig (60) kalenderdagen hierdoor wordt verlengd.

6.12. De schorsing van de Overeenkomst wegens wanbetaling door de Klant betekent niet dat facturen die verschuldigd zijn na de opschorting niet door de Klant moeten worden betaald.

6.13. Eventuele bezwaren van de Klant met betrekking tot een factuur dienen binnen de dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk aan InteGreat te worden gemeld.

7. Vertrouwelijke informatie

7.1. Elke Partij dient alle Vertrouwelijke Informatie die betrekking heeft op deze Overeenkomst of op de commerciële activiteiten van de andere Partij geheim te houden, en als

vertrouwelijk te behandelen. Het is elke Partij verboden enige informatie, die al of niet opzettelijk vrijgegeven werd door de andere Partij, en/of enige informatie die vernomen werd tijdens de onderhandelingen of tijdens de duur van deze Overeenkomst mee te delen aan derden. De bepalingen van dit artikel blijven hun werking behouden na de beëindiging van deze Overeenkomst (met een minimale duur van vijf (5) jaar na de beëindiging van deze Overeenkomst), met dien verstande dat zij niet van toepassing zijn op informatie die openbaar geworden is, anders dan door de fout van een Partij onderworpen aan een verplichting tot geheimhouding.

7.2. Partijen kunnen de Vertrouwelijke Informatie slechts gebruiken, of er kennis van nemen, na toestemming door de andere Partij, of in overeenstemming met het doel van de Overeenkomst of conform de toepasselijke wetgeving. Enige andere mededeling, gebruik, reproductie, delen met, of ter beschikking stellen van een derde partij, is verboden.

7.3. Partijen verbinden zich ertoe geen handeling, feit of positieve of negatieve verplichting te zullen aanvaarden of toe te laten, waardoor Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij openbaar gemaakt wordt, meegedeeld wordt aan, vastgesteld wordt door, of gebruikt wordt door anderen.

7.4. Partijen komen overeen dat de Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van deze Overeenkomst van elkaar zouden vernemen eveneens als bedrijfsgeheim wordt beschouwd in de zin van de wet van 30 juli 2018, thans verwerkt in boek XI van het wetboek van economisch recht. Zij verbinden zich ertoe om de bepalingen van voornoemde wet strikt na te leven en deze eveneens te doen naleven door hun organen, werknemers, medewerkers, leveranciers, onderaannemers, etc.

7.5. De voorgaande bepalingen verzetten zich niet tegen de mededeling door een Partij van Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij aan haar bestuurders, kaderpersoneel, bedienden en agenten, in zoverre deze op de hoogte dienen te zijn van deze Vertrouwelijke Informatie teneinde hun verplichtingen met betrekking tot deze Overeenkomst uit te voeren, op voorwaarde dat zij door dezelfde geheimhoudingsplicht gehouden zijn, en dat, indien hierom verzocht wordt door de andere Partij, de Partij die een dergelijke mededeling doet, op eigen

kosten alle gepaste maatregelen zal treffen teneinde de verschuldigde geheimhoudingsplicht te doen naleven, in zoverre dit noodzakelijk is ter bescherming van de Vertrouwelijke Informatie.

7.6. De Vertrouwelijke informatie blijft eigendom van de communicerende Partij en onder deze Overeenkomst wordt noch direct noch indirect ervoor een licentie verleend of overgedragen.

8. Gegevens van de Klanten

InteGreat verkrijgt in geen enkel geval het eigendomsrecht over de Gegevens die de Klant verstrekt en het eigendomsrecht van deze Gegevens blijft te allen tijde bij de Klant. De Klant is als enige aansprakelijk voor de inhoud en juistheid van de verstrekte Gegevens.

9. Intellectuele eigendomsrechten van InteGreat

9.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten betreffende de Hardware, Software, Diensten en de bijhorende Documentatie blijven eigendom van InteGreat of haar leveranciers en kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming. InteGreat verleent de Klant het persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht op het gebruik van de Software en de Documentatie die haar krachtens deze Overeenkomst worden geleverd.

9.2. De Documentatie en de Software mogen enkel worden gebruikt voor de overeengekomen doeleinden en mogen enkel worden gekopieerd of aan derden worden doorgegeven met de schriftelijke toestemming van InteGreat.

10. Intellectuele eigendomsrechten van derden

10.1. Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, is InteGreat aansprakelijk voor elke vordering of procedure ingesteld door een derde partij in de mate dat ze is gebaseerd op een inbreuk op een Intellectueel Eigendomsrecht (hierna de "Klacht").

10.2. Indien, als gevolg van een dergelijke Klacht, het de Klant verboden is, of als het naar de mening van InteGreat waarschijnlijk is dat het de Klant zal worden verboden om de InteGreat Software te gebruiken, en dat InteGreat de inbreuk vrijwillig of uit onachtzaamheid heeft veroorzaakt, zal InteGreat, op eigen kosten, naar eigen goeddunken en na overleg met de Klant het nodige doen om

(i) aan de Klant het recht te verlenen om de InteGreat Software te gebruiken; of (ii) aan de Klant een inbreuk vrije InteGreat Software te geven of de InteGreat Software zodanig te wijzigen dat er geen inbreuk meer is; of (iii) de reeds betaalde prijs terug te betalen.

10.3. Door de uitvoering door InteGreat van een of meer van de opties omschreven in artikel 10.2 wordt InteGreat vrijgesteld om enige andere verplichting of aansprakelijkheid jegens de Klant als gevolg van een Klacht.

10.4. Partijen zullen alle redelijke inspanningen leveren om samen te werken om eventuele schade, kosten en uitgaven die InteGreat op grond van deze bepaling heeft gemaakt, te beperken.

10.5. De Klant moet InteGreat onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte brengen in geval van een vermeende of dreigende Klacht. Op verzoek van InteGreat geeft de Klant aan InteGreat het beheer van de verdediging. InteGreat is niet aansprakelijk jegens de Klant als zij deze bepaling niet naleeft.

10.6. De Klant mag in geen enkel geval daden stellen of verklaringen afleggen waaruit een berusting, dading, erkenning van aansprakelijkheid of regeling kan worden afgeleid zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van InteGreat.

10.7. Wat in dit artikel is uiteengezet, omvat de volledige aansprakelijkheid van InteGreat met betrekking tot een Klacht. Iedere aansprakelijkheid van InteGreat in dit verband verjaart zes (6) maanden na de levering van de InteGreat Software.

10.8. InteGreat is niet aansprakelijk ten opzichte van de Klant indien een Klacht voortkomt uit (i) het gebruik van de InteGreat Software samen met niet door InteGreat geleverde Gegevens, Hardware of Software, waarbij de InteGreat Software op zichzelf geen inbreuk zou maken of het voorwerp van de Klacht zou uitmaken; of (ii) onjuist gebruik of gebruik door een onbevoegd persoon van de InteGreat Software of gebruik van de InteGreat Software op een wijze die in strijd is met de Overeenkomst en de Documentatie; (iii) een wijziging van de InteGreat Software die door een andere persoon dan InteGreat is uitgevoerd of (iv) het naleven van uitdrukkelijke instructies van de Klant aan InteGreat. De Klant zal InteGreat vrijwaren, schadeloos stellen en verdedigen tegen alle vorderingen die rechtstreeks zouden

worden ingesteld tegen InteGreat zoals uiteengezet in dit artikel.

11. Overmacht

11.1. InteGreat is niet aansprakelijk tegenover de Klant ten gevolge van een laattijdige of gebrekkige uitvoering van haar verplichtingen als, en in de mate dat, deze laattijdige of gebrekkige uitvoering het gevolg is van omstandigheden buiten de wil van InteGreat en die als Overmacht kunnen worden beschouwd.

11.2. Het zich voordoen van een geval van Overmacht ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen voor alle Hardware, Software en Diensten die werden geleverd, of van haar verplichtingen inzake Vertrouwelijke Informatie.

11.3. InteGreat zal de Klant onmiddellijk in kennis stellen indien een geval van Overmacht zich voordoet dat de verbintenissen ontstaan krachtens deze Overeenkomst beïnvloedt.

11.4. Indien InteGreat in de onmogelijkheid verkeert om de Overeenkomst uit te voeren omwille van Overmacht, heeft InteGreat het recht de Overeenkomst, tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, te schorsen zonder dat er haar enige aansprakelijkheid treft of er een recht tot schadeloosstelling voor de Klant ontstaat. InteGreat verbindt er zich toe om de nodige maatregelen te nemen om deze schorsing zo beperkt als mogelijk te houden. InteGreat zal de Klant op de hoogte houden van de evolutie van de situatie van Overmacht.

11.5. Indien InteGreat in de onmogelijkheid verkeert om de Overeenkomst uit te voeren omwille van Overmacht, dan heeft InteGreat het recht om de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen, zonder voorafgaandelijk gerechtelijke tussenkomst en zonder dat hieruit enig recht tot schadevergoeding ontstaat, indien de oorzaak van de schorsing wegens Overmacht definitief is. De absolute Overmacht is niet nodig.

12. Aansprakelijkheid

12.1. De bepalingen van deze Overeenkomst hebben niet tot doel om de mogelijke aansprakelijkheid van InteGreat of enige andere (rechts)persoon te beperken of uit te sluiten:

a) Ingevolge overlijden of lichamelijk letsel ten gevolge van een fout;

b) Ingevolge een opzettelijke of zware fout of bedrog;

c) Op enige andere wijze wanneer die ingevolge een wettelijke bepaling niet kan worden beperkt of uitgesloten.

12.2. Noch InteGreat, noch haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders, zijn aansprakelijk:

a) Indien de Klant of een derde aan de geleverde Hardware, Software en/of Diensten wijzigingen aanbrengt of herstellingen uitvoert zonder voorafgaande toestemming van InteGreat.

b) Indien de Klant de Hardware, Software en/of Diensten gebruikt heeft voor enig ander doel dan het doel waartoe de Hardware, Software of de Diensten waren bestemd.

c) Indien de Klant naliet de door InteGreat ter beschikking gestelde verbeteringen, die een Gebrek moest herstellen, uit te voeren.

d) Voor de gevolgen voortvloeiend uit fouten in de door de Klant verstrekte informatie of voor het verlies van Gegevens door toedoen van de Klant.

e) Voor schade die het gevolg is van een gebrek aan onderhoud vanwege de Klant.

f) Voor schade ten gevolge van een gebrek aan toezicht, schokken, vocht, corrosie, vervuiling en/of verhitting.

12.3. Noch InteGreat noch haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders zijn in geen enkel geval aansprakelijk voor immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, ondernemingsstagnatie, verlies van inkomsten, gemiste besparingen, gederfde winst, of enige andere vorm van indirecte, incidentele of gevolgschade, ongeacht de oorzaak van de vordering of de rechtsgrondslag waarop de eis is gebaseerd.

12.4. De totale aansprakelijkheid van InteGreat, haar werknemers, zelfstandige dienstverleners en bestuurders, wegens een haar toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van deze Overeenkomst, of op enige andere rechtsgrond dan ook, is beperkt tot de vergoeding van de directe schade die door de Klant werd geleden ten belope van 25.000 euro per gebeurtenis en per kalenderjaar en tot de omstandigheden

waarin een herstel in natura niet (redelijkerwijze) mogelijk is.

12.5. Een reeks van samenhangende feiten wordt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis beschouwd.

12.6. Iedere hoofdelijke of aansprakelijkheid *in solidum* is uitgesloten. Bijgevolg zijn InteGreat, haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders binnen de grenzen van de bepalingen van dit artikel, enkel aansprakelijk voor de fouten die hun zelf individueel toerekenbaar zijn.

12.7. Er kan slechts enige aansprakelijkheid van InteGreat, haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders zijn indien de Klant InteGreat, haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders een redelijke termijn – die niet korter kan zijn dan dertig (30) kalenderdagen – dient toe te kennen om de tekortkoming te herstellen, en in geval en voor zover de toerekenbare tekortkoming blijft bestaan na het verstrijken van deze termijn. De ingebrekestelling dient een zo volledige en gedetailleerde omschrijving als mogelijk te bevatten van de mogelijke tekortkoming, zodat InteGreat, haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders de mogelijkheid heeft om adequaat op te treden.

12.8. Indien InteGreat, haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders tekortschiet in de naleving van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst vervalt elk mogelijk recht van de Klant op schadevergoeding indien de Klant geen maatregelen treft om (i) onmiddellijk nadat de schade zich heeft voorgedaan deze te beperken en (ii) te voorkomen dat bijkomende schade ontstaat en (iii) de gevolgen van de voorgekomen schade te beperken.

12.9. Alle vorderingen tot schadevergoeding jegens InteGreat, haar werknemers, zelfstandige dienstverleners of bestuurders verjaren door het loutere verstrijken van een periode van één jaar, te rekenen vanaf de datum waarop de Klant van het schadeverwekkend feit of de schadeverwekkende handeling kennis heeft gekregen of redelijkerwijze had moeten krijgen, maar zonder dat deze

periode langer kan zijn dan zes (6) maanden na de beëindiging van deze Overeenkomst (onafgezien de beëindigingswijze).

12.10. De bepalingen van dit artikel doen geen afbreuk aan enige andere aansprakelijkheidsbeperking of -uitsluiting die elders in deze Overeenkomst is voorzien.

12.11. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Software en de Hardware door de Gebruikers en maakt zich sterk dat deze de bepalingen van deze Overeenkomst zullen naleven. De Klant is aansprakelijk voor elke handeling of nalatigheid van de Gebruikers die een inbreuk uitmaakt op de bepalingen van deze Overeenkomst.

13. Aanwerving van personeel

Behoudens schriftelijke toelating van de ene Partij is het de andere Partij noch rechtstreeks noch onrechtstreeks toegelaten (i) enige werknemer, medewerker of raadgever van een Partij aan te werven of tewerk te stellen die al dan niet rechtstreeks betrokken is geweest in het verstrekken van Diensten aan de Klant; of (ii) dergelijke werknemers, medewerkers of raadgevers op enige andere wijze te ontmoedigen hun tewerkstelling bij de andere Partij voort te zetten. Dit verbod geldt voor de duur van deze Overeenkomst en voor een periode van één (1) jaar na het verstrijken of beëindigen ervan.

14. End of Life

14.1. Alle software en hardware zijn onderhevig aan voortdurende ontwikkeling. Dit betekent dat sommige Software of Hardware regelmatig wordt verbeterd en/of vervangen door verbeterde of een nieuwe generatie Software of Hardware.

14.2. De beschikbaarheid van de Hardware, wisselstukken en de Door Derden Ontwikkelde Software wordt bepaald door de voorwaarden van de producent ervan. De Klant zal het beleid van de producent in kwestie opvolgen en naleven.

14.3. InteGreat kan de overeengekomen reikwijdte van de Diensten aanpassen wanneer de uitvoering ervan door InteGreat onmogelijk wordt of niet langer economisch gerechtvaardigd kan worden in de volgende gevallen:

- a) Bepaalde Hardware of Door Derden Ontwikkelde Software worden verminderd of beëindigd door InteGreat of de producent, of de door de producent verleende garantie-en/of onderhoudstermijn is verstreken.
- b) Een specifieke Door Derden Ontwikkelde Software heeft de aangewezen mijlpaal bereikt voor het stopzetten van haar ontwikkeling.
- c) De voorraad reserveonderdelen bij InteGreat of de producent is uitgeput.

14.4. InteGreat kan de uitvoering van Diensten weigeren indien zij van mening is dat de herstelling van een Hardware niet meer redelijk is. InteGreat zal dit zo snel als mogelijk aan de Klant melden en desgevallend de Overeenkomst opzeggen.

14.5. Indien een Upgrade van een Software als gevolg heeft dat een Hardware niet meer compatibel is met de Software of omgekeerd, zijn de kosten voor het vervangen van de Hardware ten laste van de Klant. Dit geldt eveneens voor Embedded Software, Besturingssystemen, netwerkcomponenten, etc.

15. Beveiliging

15.1. Met het oog op de veiligheid verbindt de Klant zich ertoe periodiek de Login Gegevens te wijzigen van alle Gebruikers en ten allen tijde Multi Factor Authenticatie te vereisen.

15.2. De Klant dient zich te houden aan het voorziene gebruik van de InteGreat Software en Hardware en aan de release notes die door de producent van de Software en/of Hardware worden gemaakt. De Klant moet beschikken over één van de laatste twee Versies van de Software die wordt ondersteund door de producent.

15.3. De Klant verbindt zich ertoe om alle toepasselijke wetten en reglementen na te leven en alle procedures van InteGreat na te leven. De Klant verbindt zich ertoe de Software, Hardware of de Diensten niet te gebruiken voor illegale doeleinden of gedrag dat op enige andere wijze laakbaar is, noch op een illegale, bedrieglijke of schadelijke wijze voor InteGreat en/of derden.

15.4. De Klant is verplicht om adequate veiligheidsmaatregelen te treffen ter bescherming van zijn roerende en onroerende goederen die betrekking of invloed hebben op deze Overeenkomst en ze adequaat te verzekeren.

16. Overdraagbaarheid

16.1. De Klant heeft niet het recht de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, noch enige rechten of plichten ervan, zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming vanwege InteGreat aan een derde over te dragen.

16.2. De voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van InteGreat is vereist in geval van een fusie, splitsing, inbreng of verkoop van een afdeling van de Klant of van haar onderneming in het algemeen of in geval van enige andere gelijkaardige transactie.

16.3. Mits een voorafgaandelijke schriftelijke kennisgeving heeft InteGreat het recht haar verplichtingen zoals voorzien in de Overeenkomst (i) geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een met haar verbonden onderneming of aan een derde partij en (ii) door een derde te laten uitvoeren.

17. Kennisgevingen

Tenzij anders bepaald in deze Overeenkomst, kan elke kennisgeving door een Partij gebeuren (i) per aangetekende post naar het adres van de maatschappelijke zetel van een Partij; of (ii) per e-mail naar het e-mailadres dat door een Partij wordt gebruikt. Iedere Partij zal onmiddellijk de andere partij op de hoogte brengen van elke wijziging van het adres, telefoonnummer of van het e-mailadres van de persoon (personen) waarmee contact moet worden opgenomen.

18. Overleg

Met het oog op de goede uitvoering van de Overeenkomst verbinden Partijen er zich toe om in geval van geschil met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst eerst een ernstige poging te ondernemen om het conflict minnelijk te regelen. Partijen zullen dit doen op basis van de algemene normen inzake redelijkheid en goede trouw om tot een aanvaardbare oplossing te komen voor beide Partijen.

19. Diversen

19.1. Na de beëindiging van de Overeenkomst blijven de rechten en verplichtingen die omwille van hun aard, begrip of draagwijdte de Overeenkomst overleven of die ontstonden voor de beëindiging onverminderd van kracht, zoals, maar niet beperkt tot, de artikelen met betrekking tot aansprakelijkheid,

vertrouwelijkheid, Intellectuele Rechten, toepasselijk recht en bevoegde rechtbank.

19.2. Onverminderd de eventuele toepassing van artikel 6.4 en artikel 19.3, kunnen Partijen niet afwijken van de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst, tenzij indien schriftelijk overeengekomen tussen de Partijen in een bijvoegsel, ondertekend door de daartoe gemachtigde personen.

19.3. InteGreat heeft het recht om de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, te wijzigen. InteGreat zal bij deze kennisgeving haar objectieve beweegredenen voor de wijziging meedelen. InteGreat zal de Klant hiervan op de hoogte brengen door middel van een aangetekend schrijven minstens zestig (60) dagen voor de inwerkingtreding van de aangepaste versie van de Overeenkomst.

Vanaf de kennisgeving heeft de Klant zestig (60) kalenderdagen de tijd om de Overeenkomst per aangetekend schrijven op te zeggen. De Overeenkomst wordt dan beëindigd aan het einde van de lopende periode. Het loutere verstrijken van deze termijn, of onder meer de betaling van een factuur na de inwerkingtreding van de gewijzigde versie van de Overeenkomst, geldt als aanvaarding van de gewijzigde versie van de Overeenkomst.

19.4. Indien een van beide Partijen niet of niet tijdig de andere Partij oproept haar verbintenissen opgenomen in deze Overeenkomst na te leven, of indien zij haar rechten en aanspraken uit deze Overeenkomst niet of laattijdig uitoefent, dan mag dit niet aangewend of aanzien worden als een afstand van recht betreffende een later verzuim van dezelfde aard door de andere Partij.

19.5. Indien zou worden geoordeeld dat één of meerdere of alle krachtens deze Overeenkomst aangegane verbintenissen geheel of ten dele ongeldig, nietig of onafdwingbaar zou(den) zijn, zal dat geen invloed hebben op de andere clausules of bepalingen van deze Overeenkomst, dan wel op de overige gedeelten van clausules of bepalingen. In voorkomend geval zullen Partijen besprekingen met elkaar aanknopen om de ongeldige, nietige of onafdwingbare verbintenis zowel qua inhoud, als qua bedoeling te vervangen door een wettige, geldige en afdwingbare verbintenis, die zo nauw als maar enigszins mogelijk is, aansluit bij de rechtsgevolgen die door de nietig verklaarde clause en/of gedeelte van clausules zouden zijn tot stand gebracht.

Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat artikel 5.59, derde alinea Burgerlijk Wetboek niet van toepassing is.

19.6. De verhouding tussen beide Partijen is deze tussen onafhankelijke ondernemingen. Niets in deze Overeenkomst mag geïnterpreteerd worden in de zin dat een nieuwe verhouding tussen de Partijen ontstaat, waaronder maar niet beperkt tot het vormen van een feitelijke vereniging of van een vennootschap zonder of met onvolkomen rechtspersoonlijkheid.

19.7. Geen enkel beding in deze Overeenkomst mag geïnterpreteerd worden in die zin dat een tewerkstellingsverhouding zou bestaan tussen de Partijen of tussen één Partij en de werknemers en vertegenwoordigers van de andere Partij.

20. Toepasselijk recht – Bevoegde rechtbank

20.1. Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht, met uitzondering van de bepalingen van internationaal privaatrecht en met uitzondering van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Wenen, 11 april 1980).

20.2. Elk geschil met betrekking tot de inwerkingtreding, geldigheid, interpretatie, uitvoering, schorsing en gedwongen tenuitvoerlegging van deze Overeenkomst zal tot de uitsluitende bevoegdheid behoren van de rechtbanken waar InteGreat haar maatschappelijke zetel heeft.

Deel 2: Licenties

1. Gebruiksrecht van de InteGreat Software

1.1. InteGreat verleent hierbij aan de Klant en aan de Gebruikers, voor de duur van deze Overeenkomst en onder voorbehoud van de betaling van de vergoeding voor softwarelicenties zoals uiteengezet in de Offerte, een niet-exclusief, persoonlijk en niet-overdraagbaar recht om de InteGreat Software en de Documentatie voor interne doelen van de Klant te gebruiken. De Klant zal de InteGreat Software en de Documentatie enkel aanwenden voor intern gebruik in het kader van de doelstellingen van deze Overeenkomst en deze op geen enkele wijze, rechtstreeks of onrechtstreeks, gratis of tegen betaling, ter beschikking stellen aan andere (derde) personen dan de Gebruikers.

1.2. Tenzij anders omschreven in de Offerte, verwerft de Klant één (1) gebruiksrecht voor één (1) Gebruiker.

1.3. Door het in gebruik nemen van de InteGreat Software aanvaardt de Klant de bepalingen van deze Overeenkomst.

1.4. De Klant mag geen toegang verlenen tot de InteGreat Software aan personen die geen Gebruikers zijn van de InteGreat Software en hij staat in voor de naleving van de bepalingen van dit artikel door de Gebruikers. De InteGreat Software mag niet worden gebruikt door of ten behoeve van enige andere (rechts)persoon dan de Klant en/of de Gebruiker(s). Het is de Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om de InteGreat Software te (laten) gebruiken voor of door meer Gebruikers dan het aantal aangegeven in de Offerte.

1.5. De Klant heeft niet het recht om zijn gebruiksrecht op de InteGreat Software over te dragen of in gebruikslicentie te geven, behoudens dat de Klant de InteGreat Software kan laten gebruiken door de in de Offerte vermelde Gebruikers. Deze Gebruikers hebben niet het recht om hun gebruiksrecht over te dragen of in gebruikslicentie te geven.

1.6. In geval de Klant misbruik, niet-toegelaten gebruik of een niet-geautoriseerde toegang vaststelt of vermoedt, dient hij onmiddellijk de wachtwoorden te veranderen en InteGreat hiervan op de hoogte te brengen.

1.7. Deze Overeenkomst geeft de Klant in geen enkel geval het recht de InteGreat Software en/of de Documentatie te wijzigen, vertalen of kopiëren. De Klant mag de InteGreat Software en de Documentatie slechts kopiëren indien dit noodzakelijk is voor het goede interne gebruik door de Klant en de Gebruikers van de InteGreat Software of voor back-up doelstellingen en in zoverre op de door InteGreat ter beschikking gestelde exemplaren vermelde copyright en eigendomsvermeldingen integraal op dezelfde plaats en in dezelfde vorm worden weergegeven op de kopieën.

1.8. De Klant mag de InteGreat Software niet herbouwen, demonteren, decoderen of ontleden of op andere wijze proberen de InteGreat Software te herleiden tot een voor mensen leesbare vorm.

1.9. Indien het gaat om Firmware, mag de Klant deze niet gebruiken los van het toestel waarop deze Firmware is geïnstalleerd.

1.10. De Klant zal de op de Documentatie en InteGreat Software vermelde auteursrechten en eigendomsvermeldingen niet verwijderen, wijzigen of verbergen.

1.11. Alle aanspraken en Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Software en belangen met betrekking tot de Software (en in elk van de onderdelen ervan) en de Documentatie (en in elk van zijn componenten), andere dan die uitdrukkelijk hierbij verleend door deze Overeenkomst, blijven volledig eigendom van InteGreat of van haar licentiegever.

1.12. De Klant erkent dat hij geen enkel recht heeft op de InteGreat Software of de Documentatie, behalve zoals uitdrukkelijk door deze Overeenkomst aan hem is verleend. Derhalve dient de Klant de InteGreat Software en de Documentatie te behandelen als elk ander materiaal dat beschermd wordt door wetten en verdragen met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten en in overeenstemming met deze Overeenkomst.

1.13. Niets in deze Overeenkomst geeft de Klant het recht om een handelsmerk van InteGreat, haar licentiegever of enig ander soortgelijk merk dat verwarrend is met dit van InteGreat of haar licentiegever te gebruiken zonder de

uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van InteGreat.

2. Waarborgen op de InteGreat Software

2.1. Met uitzondering van de Documentatie met betrekking tot de InteGreat Software, wijst InteGreat alle aansprakelijkheid af voor openbare publicaties of andere informatie met betrekking tot de InteGreat Software, ongeacht of deze afkomstig is van InteGreat, haar licentiegever of van een derde partij, opgenomen in brochures, advertenties, catalogi of anderszins onder de aandacht van de Klant worden gebracht door media, inclusief handelsmerken of labels die zijn aangebracht op de InteGreat Software.

2.2. In het geval de Klant van oordeel is dat een kopie van de InteGreat Software een Gebrek vertoont is, zal hij InteGreat binnen de vijf (5) kalenderdagen na de ontdekking op de hoogte stellen door middel van een aangetekend schrijven en InteGreat de nodige bewijsstukken en documentatie verstrekken om het defect te kunnen reproduceren. Dit schrijven dient een zo volledige en gedetailleerde omschrijving als mogelijk te bevatten van het defect zodat InteGreat de mogelijkheid heeft om adequaat op te treden. Een niet reproduceerbaar defect kan niet als een Gebrek worden beschouwd.

De Klant dient InteGreat een redelijke termijn – die niet korter kan zijn dan zestig (60) kalenderdagen – toe te kennen om het Gebrek te herstellen.

Het meedelen van eventuele Gebreken schort de betalingsverplichtingen van de Klant niet op.

2.3. InteGreat is niet aansprakelijk voor een Gebrek:

- a) Indien de Klant of een derde aan de geleverde InteGreat Software wijzigingen aanbrengt of herstellingen uitvoert of heeft geprobeerd dit te doen zonder voorafgaandelijke toestemming van InteGreat.
- b) Indien de InteGreat Software beschadigd is door de Klant of door derden.
- c) Indien de Klant niet onmiddellijk alle nodige maatregelen heeft genomen

om de schade te beperken die door een Gebrek wordt veroorzaakt.

- d) Indien de Klant InteGreat belet een Gebrek te verhelpen.
- e) Indien de Klant de InteGreat Software gebuikt voor enig ander doel dan het doel waartoe ze is bestemd.
- f) Indien de Klant naliert de door InteGreat verschaftte verbeteringen aan te brengen die dat Gebrek verhelpen.
- g) Indien de schade het gevolg is van externe omstandigheden zoals onder andere brand, blikseminslag, waterschade of andere natuurrampen, terrorisme, vandalisme, virussen, hacking.
- h) Indien er schade is veroorzaakt door het netwerk of de bedrijfsmiddelen van de Klant.
- i) Indien de Klant de voorschriften van InteGreat of de licentiegever niet correct naleeft.
- j) Indien de voorgeschreven omgevingsvoorwaarden of externe elektrische parameters niet zijn nageleefd.

2.4. InteGreat heeft het recht om technische maatregelen te nemen en te handhaven om de InteGreat Software en de Documentatie te beschermen, met inbegrip van alle Intellectuele Eigendomsrechten hieromtrent. De Klant mag dergelijke technische maatregelen niet trachten te omzeilen of verwijderen.

3. Installatie – Conversie

3.1. Hoe de Klant de InteGreat Software kan installeren en in gebruik namen, is opgenomen in de Offerte en in de implementatiegids.

3.2. De InteGreat Software die niet door de Klant zelf geïnstalleerd of in gebruik genomen kan worden, kan door InteGreat worden geïnstalleerd binnen de termijnen en tegen de voorwaarden bepaald in de Offerte en in de implementatiegids.

3.3. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Offerte, staat InteGreat niet in voor een conversie van de bestaande Gegevens van de Klant en/of de Gebruikers en het importeren van deze geconverteerde gegevens in de InteGreat Software.

3.4. Indien de Offerte voorziet in een door InteGreat uit te voeren Conversie van de Gegevens van de Klant uit Door Derden Ontwikkelde Software, dan zal InteGreat vooraleer tot installatie en Conversie over te gaan aan de Klant de conversievoorwaarden meedelen waaraan de Gegevens moeten voldoen.

4. Login procedure

4.1. De Klant en haar Gebruikers hebben toegang tot de InteGreat Software met behulp van de Login Gegevens die door InteGreat na aanvaarding van de Overeenkomst worden megedeeld.

4.2. De Klant is verantwoordelijk voor de Login Gegevens en dient zorgvuldig om te gaan met deze gegevens. Iedere individuele Gebruiker heeft zijn eigen Login Gegevens en deze zijn persoonlijk voor de individuele Gebruiker en mogen niet worden gedeeld met of overgedragen worden aan een andere partij of persoon die al dan niet deel uitmaakt van de organisatie van de Klant. De Klant en Gebruikers zijn verplicht de Login Gegevens volstrekt geheim te houden. De Klant is aansprakelijk voor elk gebruik van Login Gegevens door haarzelf, haar medewerkers en Gebruikers. Bovendien zijn alle handelingen van de Gebruikers in dit kader voor rekening en risico van de Klant.

5. Beschikbaarheid van de InteGreat Software

5.1. InteGreat zal doen wat commercieel redelijk is om de optimale beschikbaarheid van en toegang tot de InteGreat Software voor de Klant te verzekeren.

5.2. InteGreat mag, zonder voorafgaandelijke kennisgeving, de toegang tot de InteGreat Software (tijdelijk) blokkeren of uitschakelen of het gebruik daarvan beperken voor zover dit van tijd tot tijd redelijkerwijze noodzakelijk is om preventieve of reguliere Onderhouds- of Upgrade werkzaamheden uit te voeren, in geval van een werkelijke of vermoede beveiligingsinbreuk en/of in geval van een ander noodgeval. Dit kan geen aanleiding geven voor de Klant om schadevergoeding te vorderen. InteGreat zal zich inspannen om deze maatregelen tot een minimum te beperken en, voor zover dit commercieel haalbaar is, de Klant tijdig te informeren.

5.3. Indien InteGreat van mening is dat de ongestoorde werking van de infrastructuur van InteGreat en/of de dienstverlening aan de andere klanten van InteGreat in gevaar is door bijvoorbeeld,

maar niet beperkt tot, virusinfecties, denial of service attacks, port scans, hacking, spam van of wegens een klant, of anderszins, kan InteGreat instructies geven die door de Klant onmiddellijk moeten worden opgevolgd en heeft InteGreat het recht om de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten zolang het betreffende gevaar bestaat.

5.4. InteGreat garandeert niet dat de Hardware en/of de InteGreat Software behoorlijk zullen functioneren in wisselwerking met de Hardware en/of Door Derden Ontwikkelde Software die niet door InteGreat is geleverd of toegestaan en/of niet beantwoorden aan de “system requirements” van de fabrikant van deze Hardware en/of Software.

6. Door Derden Ontwikkelde Software

6.1. Voor een goede werking van de InteGreat Software te bekomen, kan de aanschaf en het gebruik van niet door InteGreat ontwikkelde Software noodzakelijk zijn, zoals besturingssoftware (bijvoorbeeld Microsoft Windows) en kantoor toepassingen (bijvoorbeeld Microsoft Office). De Klant verbindt zich ertoe een eigen gebruiksrecht van deze Door Derden Ontwikkelde Software te verkrijgen, het gebruik ervan zich eigen te maken en de Versies – wanneer dit door InteGreat wordt gevraagd – te updaten en desnoods zijn Hardware hieraan aan te passen.

6.2. De Klant verleent aan InteGreat het recht om licentieovereenkomsten van Door Derden Ontwikkelde Software in naam en voor rekening van de Klant te aanvaarden en om de hieraan gekoppelde vergoedingen rechtstreeks en bevrijdend aan deze derden te betalen.

7. Updates – Versies – Modules

7.1. Om de goede werking van de InteGreat Software en de nieuwe Versies ervan te verzekeren is de Klant verplicht om Onderhoud van de InteGreat Software bij InteGreat zelf af te nemen.

7.2. Patches, Updates en Upgrades mogen alleen worden opgehaald bij InteGreat of door InteGreat worden geïnstalleerd.

8. Documentatie – Opleiding

8.1. InteGreat verzorgt een initiële training van 4 uur voor de Gebruikers.

8.2. De initiële training staat enkel open voor de Klant en haar Gebruikers en

is gericht op een elementaire kennisoverdracht van de functionele werking van de InteGreat Software.

9. Beëindiging

9.1. Bij beëindiging van deze Overeenkomst mag de Klant tot de laatste dag van de Overeenkomst al haar Gegevens downloaden in Microsoft Excel bestanden. Na beëindiging van de Overeenkomst zal de Klant geen toegang meer hebben tot de InteGreat Software en

haar Gegevens. Ze zal haar Gegevens enkel in View Only modus kunnen raadplegen.

9.2. Tot drie (3) maanden na de beëindiging van de Overeenkomst kan de Klant InteGreat verzoeken om de Overeenkomst te heractiveren. InteGreat is niet verplicht om dit verzoek in te willigen en elke heractivering gaat pas in wanneer de betaling van de heractiveringsvergoeding door InteGreat is ontvangen. Na heractivering heeft de Klant

weer inzicht in zijn Gegevens zoals die vóór de opzegging door de Klant waren opgeslagen in de InteGreat Software, indien en wanneer die Gegevens nog steeds gemakkelijk beschikbaar zijn bij InteGreat en aan de Klant kunnen worden verstrekt. De Klant geeft hierbij toestemming aan InteGreat om (i) haar Gegevens te bewaren gedurende de periode van drie (3) maanden na de beëindiging van de Overeenkomst, en (ii) de Gegevens te vernietigen na afloop van die periode van drie (3) maanden.

1. Voorwerp

1.1. InteGreat zal, mits betaling van de prijs, de Diensten uitvoeren zoals omschreven in de Offerte en/of in de implementatiegids.

1.2. InteGreat zal naar best vermogen de overeengekomen Diensten verlenen. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Overeenkomst, zijn alle verplichtingen van InteGreat Inspanningsverbintenissen.

2. Modaliteiten

2.1. Voor de duur van de Overeenkomst heeft de Klant recht op ondersteuning voor het gebruik en de functionaliteit van de InteGreat Software, zoals omschreven in de Offerte. Op vraag van de Klant kunnen er ook consultancy diensten worden verstrekt tegen het in de Offerte voorziene uurtarief door InteGreat aan de Klant.

2.2. In geval van vragen over of problemen bij het gebruik van de InteGreat Software beroept de Klant zich in eerste instantie op de Documentatie en de aangeboden training.

2.3. InteGreat behoudt zich het recht voor om enkel de twee laatste Versies van de InteGreat Software te ondersteunen.

2.4. Alle aanvragen voor Support moeten aan de helpdesk van InteGreat gebeuren door de bij de Klant bevoegde persoon. Alleen een key-user Gebruiker mag om Support vragen. De beschikbaarheid van de helpdesk wordt omschreven in de Offerte en/of in de Service Level Agreement.

2.5. De Klant machtigt InteGreat, door aanvaarding van deze Overeenkomst, om de telefoongesprekken in het kader van de helpdesk op te nemen. InteGreat gebruikt deze opnames voor bewijsdoeleinden, haar dienstverlening te kunnen optimaliseren en om haar medewerkers te kunnen opleiden. De opnames zullen niet worden overgemaakt aan derden en worden gedurende maximaal [10] jaar bewaard.

2.6. De Diensten worden uitgevoerd tijdens de Kantooruren op Werkdagen.

2.7. Op vraag van de Klant en in overleg met InteGreat kunnen de Diensten ter plaatse bij de Klant of buiten de Kantooruren of Werkdagen worden

Deel 3: Diensten

uitgevoerd, mits een bijkomende vergoeding zoals vermeld in de Offerte en/of in de Service Level Agreement.

2.8. Indien nodig kan een afspraak door de Klant voor geplande werkzaamheden worden geannuleerd. Annulering van een afspraak moet minstens vijf (5) Werkdagen voor de geplande datum plaatsvinden, zo niet kunnen bijkomende kosten worden aangerekend.

2.9. Indien de Diensten erop gericht zijn om een Gebrek te verhelpen, moet de Klant een redelijke inspanning leveren om het probleem te reproduceren in aanwezigheid van InteGreat. InteGreat is niet gehouden Diensten te leveren voor niet-reproduceerbare problemen.

2.10. Niet-Blokkerende Gebreken van de InteGreat Software worden door InteGreat onderzocht. Een oplossing wordt verstrekt in een volgende Versie van de InteGreat Software in het kader van het Onderhoud van de InteGreat Software. Indien er zich Blokkerende Gebreken voordoen, zal InteGreat binnen de vijf (5) dagen na de vaststelling ervan een oplossing aanbieden in het kader van het Onderhoud van de InteGreat Software. Indien het probleem dermate complex is dat een oplossing binnen deze termijn niet redelijkerwijze mogelijk is, dan zal InteGreat een "work-around" aanbieden teneinde de Klant de mogelijkheid te bieden om verder te werken (bijvoorbeeld een tijdelijke herinstallatie van een vorige Versie).

3. Uitsluitingen

3.1. Voor Diensten die niet vallen onder deze Overeenkomst kan de Klant een Offerte vragen aan InteGreat voor een interventie. Het staat InteGreat vrij om bepaalde interventies te weigeren bijvoorbeeld als InteGreat redelijkerwijze van oordeel is dat een interventie niet meer opportuun is.

3.2. Tenzij anders vermeld in de Offerte, verleent InteGreat geen Diensten met betrekking tot (i) aanpassingen en Upgrades van Hardware, Besturingssystemen en databases die onder het beheer van de Klant vallen en (ii) (her-)installaties van de InteGreat Software op werkstations.

3.3. Tenzij anders vermeld in de Offerte, zijn volgende Diensten met betrekking tot de InteGreat Software niet in de Overeenkomst inbegrepen:

- a) Tussenkomen als gevolg van het niet naar behoren functioneren van de InteGreat Software of Hardware geleverd door InteGreat wanneer deze werd veroorzaakt door: (i) de wisselwerking met de Software of Hardware van derde partijen die niet door InteGreat werden geleverd of goedgekeurd; (ii) een computervirus; (iii) infrastructuurproblemen (onder andere stroomonderbreking, storing van het elektriciteits- of informatienetwerk of aan servers); of (iv) wijziging, onderhoud of reparatie uitgevoerd door derden, vreemd aan deze Overeenkomst.
- b) Het herstellen van schade die is veroorzaakt door: (i) Overmacht; of (ii) daden van derden.
- c) Het herstellen van schade die het gevolg is: (i) van enige veranderingen, onderhoud of reparatie uitgevoerd door derden, vreemd aan de Overeenkomst, (ii) van het niet naleven van de gebruiksaanwijzingen, (iii) het niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen, (iv) van een verkeerd of onzorgvuldig gebruik door de Klant of door personen die met zijn toelating of medeweten, of onder zijn verantwoordelijkheid van de InteGreat Software of Hardware gebruik maken of ten gevolge van nalatigheid door dezelfde personen.
- d) Het herstellen van schade die het gevolg is van: (i) het verplaatsen of vervoeren van Hardware waarop de InteGreat Software draait; (ii) verkeersongevallen; of (iii) glasbreuk, insijpelen van vloeistof of andere externe invloeden.
- e) Het herstellen van schade te wijten aan ontwerpen, tekeningen, richtlijnen, Hardware, Software of Diensten die door de Klant zijn voorgeschreven of verstrekt.
- f) De herstelling of vervanging van draagbare gegevensdragers.
- g) Herinstallatie of problemen te wijten aan het niet uitvoeren van Updates of Upgrades van de InteGreat Software

van de Klant en/of van Besturingssystemen en servers.

- h) Aanpassingen en Upgrades van de Hardware en de Besturingssystemen van de Klant.
- i) Aanpassingen en Upgrades van databestanden en gereedschap beheerd door de Klant.
- j) Herstelling van databestanden omwille van fouten veroorzaakt door de Klant, de Gebruiker of derden.

4. [Medewerking van de Klant](#)

4.1. De Klant verbindt zich ertoe zijn volledige en kosteloze medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst.

4.2. De Klant garandeert InteGreat toegang tot de infrastructuur die nodig is

voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien hiervoor bijzondere toelatingen of opleidingen nodig zijn, zijn de kosten hiervan ten laste van de Klant. De Klant zal desgevallend de voorschriften en reglementen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu ruimschoots van tevoren, kosteloos, beschikbaar stellen.

4.3. De Klant is verplicht te zorgen dat remote acces tot diens systemen mogelijk is, evenals voor de nodige ondersteuning vanwege zijn medewerkers.

4.4. Voor Diensten die ter plaatse bij de Klant worden uitgevoerd, zal InteGreat op voorhand contact opnemen met de persoon die door de Klant is aangewezen om de datum te bepalen waarop de Diensten zullen worden uitgevoerd. De Klant verbindt zich ertoe om de Hardware en/of de InteGreat Software gedurende de volledige vereiste periode beschikbaar te

houden van InteGreat. Indien blijkt dat de Hardware niet beschikbaar is zoals overeengekomen, kunnen extra voorrijkosten en werkuren in rekening worden gebracht.

4.5. De Klant verbindt zich ertoe om voor de door InteGreat te onderhouden InteGreat Software geen beroep te doen op de bijstand van derde partijen gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.

4.6. De Klant moet InteGreat onmiddellijk informeren over enige verandering in de uitrusting, onderdelen, Software of softwaresystemen van andere producenten die op eender welke wijze in verbinding staan met de InteGreat Software en/of de Hardware.

Deel 4: Hardware

1. Eigendomsvoorbehoud – Risico-overdracht

1.1. De geleverde Hardware en onderdelen daarvan blijven eigendom van InteGreat zolang de Klant de daarvoor verschuldigde hoofdsom (en eventuele interesten en schadevergoedingen) niet volledig heeft betaald.

1.2. De risico's verbonden aan de Hardware gaan over op de Klant op het ogenblik van de levering.

2. Beveiliging

2.1. De Klant zal erover waken dat de installatie, het onderhoud en gebeurlijke actualisering van de Hardware tijdig geschiedt conform de minimale Systeemeisen, zoals deze van toepassing zullen zijn op de InteGreat Software en eventuele nieuwe Versies ervan.

2.2. De Klant is verplicht om zijn Hardware zowel extern (toegang) als intern (persoonlijke wachtwoorden, Multi Factor Authenticatie, virussoftware en spamsoftware) te beveiligen.

3. Onderhoud

3.1. Indien bepaalde onderdelen als gevolg van de uitvoering van de Diensten moeten worden vervangen, dan kunnen deze onderdelen enkel door of via InteGreat worden geleverd. Zij worden geleverd na aanvaarding door de Klant van de daartoe opgestelde Offerte. De Klant is ervan op de hoogte dat InteGreat hierbij afhankelijk is van de beschikbaarheid van de onderdelen bij de desbetreffende fabrikant. De vervangen onderdelen worden eigendom van InteGreat.

Overwegende dat:

- de Verwerker conform de Basisovereenkomst InteGreat Software aanbiedt aan de Verwerkingsverantwoordelijke die dient tot automatisering en digitalisering van de administratie van de financiële en operationele processen van de Verwerkingsverantwoordelijke;
- de Verwerker conform de Basisovereenkomst Diensten en Support verricht voor de Verwerkingsverantwoordelijke;
- hierbij Persoonsgegevens worden verwerkt;
- de Partijen in kader van de levering van deze goederen en/of Diensten schriftelijk hun afspraken voor de Verwerking van Persoonsgegevens wensen vast te leggen middels deze Verwerkersovereenkomst.

Wordt overeengekomen wat volgt:**1. Begrippenkader**

1.1. Voor de toepassing van deze Verwerkersovereenkomst gelden volgende begripsomschrijvingen:

- a) Diensten, Medewerker, InteGreat Software, Overeenkomst, Support, Werkdagen, etc.: zoals gedefinieerd in de Basisovereenkomst;
- b) Verwerkersovereenkomst: deze verwerkersovereenkomst;
- c) Algemene Verordening Gegevensbescherming: de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG, met haar wijzigingen en Europese uitvoeringswetgeving (AVG);
- d) Wetgeving Gegevensbescherming: de AVG, andere Europese regelgeving waarin bepalingen met betrekking tot gegevensbescherming en privacy worden opgenomen, evenals de toepasselijke nationale wetgeving inzake gegevensbescherming en privacy in de lidstaten met haar wijzigingen en uitvoeringsbesluiten, met inbegrip van voor de sector toepasselijke goedgekeurde gedragscodes;
- e) Persoonsgegevens, Verwerking, Verwerkingsverantwoordelijke, Betrokkene, Toestemming: de begripsomschrijvingen zoals bepaald in de AVG;

Deel 5: Verwerkersovereenkomst

- f) Basisovereenkomst: de Overeenkomst tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker.

1.2. De Verwerker levert goederen en/of Diensten aan de Verwerkingsverantwoordelijke op grond van en zoals gedefinieerd in de Basisovereenkomst.

Voor de Verwerkingsactiviteiten zoals bepaald in Bijlage 1 bij deze Verwerkersovereenkomst geldt volgende kwalificatie:

- a) de Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen van de Verwerking en is bijgevolg Verwerkingsverantwoordelijke;
- b) de Verwerker verricht de Verwerking van Persoonsgegevens in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke als Verwerkingsverantwoordelijke en is bijgevolg Verwerker.

2. Toepassingsgebied en verhouding tot Basisovereenkomst

2.1. Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal deel uit van de Basisovereenkomst gesloten tussen Partijen. De bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst zijn onverkort van toepassing op alle Verwerkingen van Persoonsgegevens die de Verwerker verricht in het kader van de uitvoering van de Verwerkingsactiviteiten bepaald in Bijlage 1.

2.2. De bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst (en Bijlagen) gaan voor op de (eventueel andersluidende) bepalingen over gegevensbescherming en -Verwerking en vertrouwelijkheid van gegevens in de Basisovereenkomst en vervangen deze.

3. Verplichtingen Partijen**Algemeen**

3.1. Bij de Verwerking van Persoonsgegevens handelen de Partijen in overeenstemming met de Wetgeving Gegevensbescherming.

3.2. Voor zover de Wetgeving Gegevensbescherming dit vereist, stellen Partijen elk een eigen functionaris voor gegevensbescherming aan.

Doelbinding

3.3. De Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en aard van Verwerkingen die door de Verwerker zullen uitgevoerd worden. Alleen de Persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een specifiek bepaald doeleinde mogen worden verwerkt. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk en de toegankelijkheid ertoe wordt beperkt. Voor de bewaringstermijn zie Bijlage 4.

3.4. De Verwerkingsverantwoordelijke geeft instructies aan de Verwerker in overeenstemming met de Wetgeving Gegevensbescherming en waarborgt dat alle Persoonsgegevens die aan de Verwerker worden toevertrouwd rechtmatig werden verkregen en kunnen worden verwerkt in het kader van de Basisovereenkomst. Deze instructies zijn terug te vinden in de Bijlagen 3bij deze Verwerkersovereenkomst.

De Verwerkingsverantwoordelijke stelt de Verwerker eveneens op de hoogte van welke categorieën Persoonsgegeven verwerkt worden in Bijlage 2 bij deze Verwerkersovereenkomst, voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

3.5. De Verwerker verwerkt de in Bijlage 2 opgenomen Persoonsgegevens uitsluitend op basis van de schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. Indien de schriftelijke instructies niet duidelijk zijn, meldt de Verwerker dit schriftelijk aan de Verwerkingsverantwoordelijke waarop in onderling overleg de instructies worden verduidelijkt.

Behoudens andersluidende bepalingen, zal de Verwerker de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken of gebruiken dan de doeleinden bepaald door de Verwerkingsverantwoordelijke. Hij verwerkt de Persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden of die van derden, noch verstrekt hij de Persoonsgegevens aan derden of stuurt hij ze door naar een land gelegen buiten de Europese Unie zonder daartoe een schriftelijke instructie te hebben ontvangen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Een Verwerking conform de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke kan ook betekenen dat de Verwerking (onmiddellijk) moet worden stopgezet.

Indien Europese of nationale regelgeving de Verwerker tot een bepaalde Verwerking verplicht, stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de Verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die regelgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

3.6. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk schriftelijk in kennis indien naar zijn mening een instructie onder artikel 3.4. inbreuk oplevert op de Wetgeving Gegevensbescherming.

Passende technische en organisatorische maatregelen

3.7. Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de Verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, treffen Partijen passende technische en organisatorische maatregelen opdat de Verwerking aan de vereisten van de Wetgeving Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkenen zijn gewaarborgd door middel van een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.

3.8. Bij het bepalen van de maatregelen wordt rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de Verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen.

3.9. Bij de beoordeling van het passend beveiligingsniveau wordt met name rekening gehouden met de Verwerkingsrisico's, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig door de Verwerker.

3.10. In Bijlage 5 worden de passende technische en organisatorische maatregelen die getroffen worden, opgenomen. De Verwerker is verantwoordelijk voor de naleving ervan. De Verwerker rapporteert schriftelijk op eigen initiatief aan de Verwerkingsverantwoordelijke de wijzigingen die aan de maatregelen

worden doorgevoerd en dit binnen een termijn van veertien kalenderdagen na het aanbrengen van de wijzigingen.

3.11. De Verwerker houdt de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de aansluiting bij een goedgekeurde gedragscode of bij een goedgekeurde certificeringsregeling die geldt binnen zijn sector.

Gegevensbeschermingseffectbeoordeling

3.12. De Verwerkingsverantwoordelijke is verplicht om een voorafgaande gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren voor de Verwerkingen van Persoonsgegevens die een "waarschijnlijk hoog risico" met zich meebrengen en op de maatregelen die kunnen worden genomen om deze risico's te verminderen.

3.13. De Verwerkingsverantwoordelijke stelt de Verwerker op de hoogte in geval de Verwerkingsverantwoordelijke Verwerkingen uitvoert die een "waarschijnlijk hoog risico" met zich meebrengen en verbindt zich ertoe om de resultaten van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling te delen met de Verwerker.

3.14. Afhankelijk van de aard van de Verwerking, de informatie die ter beschikking staat van de Verwerker en de opportuniteit van de bijstand vanwege de Verwerker om te komen tot een volwaardige en correcte risicobeoordeling en -beheersing, kan de Verwerkingsverantwoordelijke vragen dat de Verwerker bijstand verleent bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling.

Verwerking door een "Subverwerker" of -Medewerker

3.15. De Verwerkingsverantwoordelijke geeft, door de ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst, de Verwerker de algemene toestemming om andere Subverwerkers aan te stellen of bestaande Subverwerkers te vervangen en/of hun takenpakket te wijzigen.

3.16. De Verwerker waarborgt dat de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst worden nageleefd door zijn Medewerkers.

3.17. De Verwerker waarborgt in het verlengde daarvan dat:

- a) de tot het verwerken van Persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden om de vertrouwelijkheid in acht te nemen dan wel door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden;
- b) dat er maatregelen zijn getroffen om ervoor te zorgen dat iedere natuurlijke persoon die handelt onder diens gezag en toegang heeft tot de Persoonsgegevens, deze slechts in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, tenzij hij door Europese of nationale regelgeving tot Verwerking is gehouden.

3.18. De Verwerker houdt een overzicht bij van de Subverwerkers die hij heeft ingeschakeld voor de uitvoering van de diensten. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om inzicht te krijgen in het overzicht van Subverwerkers waarop de Verwerker een beroep doet, voor zover de betrokken Subverwerkers niet reeds in de Basisovereenkomst zijn vermeld.

3.19. De Verwerker licht de Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk in over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van Subverwerkers, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid heeft tegen deze veranderingen bezwaar te maken.

3.20. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke geen gemotiveerd en gedocumenteerd bezwaar maakt binnen een termijn van 14 kalenderdagen na melding van de beoogde verandering ontvangen heeft, wordt de Verwerkingsverantwoordelijke verondersteld in te stemmen met de vervanging of wijziging. De Verwerker bezorgt op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke de relevante bepalingen van de verwerkersovereenkomst die overeengekomen worden met de Subverwerker. Dit verzoek dient gericht te worden aan de functionaris gegevensbescherming.

3.21. Wanneer de Subverwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft de Verwerker volledig aansprakelijk ten aanzien van de Verwerkingsverantwoordelijke voor het nakomen van de verplichtingen van de Subverwerker.

Bijstand bij de verplichtingen m.b.t. het gegevensbeschermingsbeleid van de Verwerkingsverantwoordelijke

3.22. Rekening houdend met de aard van de Verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, verbindt de Verwerker zich ertoe bijstand te verlenen aan de Verwerkingsverantwoordelijke in de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke om volgende verplichtingen in het kader van gegevensbescherming na te leven:

- a) het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen;
- b) het melden van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan de toezichthoudende overheid;
- c) de mededeling van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan de Betrokkene;
- d) het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling;
- e) het voorafgaand raadplegen van de toezichthoudende overheid indien uit de gegevensbeschermingseffectbeoordeling blijkt dat de Verwerking een hoog risico zou opleveren indien de Verwerkingsverantwoordelijke geen maatregelen neemt om het risico te beperken.

3.23. In het verlengde van artikel 3.21, licht de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk omstandig en onmiddellijk in over een (vermoedelijke) inbreuk in verband met Persoonsgegevens alsook over iedere gegevenslek (ook bij de Subverwerker) zodra de Verwerker hiervan kennis heeft genomen door middel van het modelformulier in Bijlage 7. De kennisgeving gebeurt op een dergelijke wijze dat de Verwerkingsverantwoordelijke tijdig kan voldoen aan haar wettelijke verplichtingen als Verwerkingsverantwoordelijke onder de Wetgeving Gegevensbescherming. De Verwerker is aansprakelijk ten opzichte van de Verwerkingsverantwoordelijke zoals voorzien in artikel 5.

De Verwerker levert tevens bijstand in het onderzoek naar en de beperking en remediëring van een inbreuk in verband met een Verwerking van Persoonsgegevens. Daarbij zal de Verwerker onder meer ook bijstand verlenen met het oog op het documenteren van maatregelen zoals gegevensbescherming door ontwerp en door standaardinstellingen.

3.24. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk

schriftelijk in kennis van enige gemaakte klacht, beschuldiging of aanvraag (ook indien afkomstig van een regulator) met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens door de Verwerker. De Verwerker biedt alle nodige medewerking en ondersteuning die de Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijze kan verwachten met betrekking tot dergelijke klacht, beschuldiging of aanvraag, onder meer door volledige informatie te verstrekken over dergelijke klacht, beschuldiging of aanvraag samen met een kopie van de Persoonsgegevens betreffende de Betrokkene in het bezit van de Verwerker.

De verzoeken van Betrokkenen

3.25. In het geval dat een Betrokkene aan de Verwerker een verzoek richt tot inzage, verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming, recht op vergeten te worden, zoals bedoeld in AVG, zal de Verwerker het verzoek doorsturen aan de Verwerkingsverantwoordelijke en de Betrokkene hiervan op de hoogte stellen. De Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

3.26. De Verwerker verbindt zich ertoe de Verwerkingsverantwoordelijke bij te staan in het beantwoorden van verzoeken voor zover de Verwerker over de persoonlijke data beschikt van de Betrokkene.

4. Recht op controle door de Verwerkingsverantwoordelijke

4.1. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om één keer per jaar een audit bij de Verwerker te laten uitvoeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Verwerkersovereenkomst. Deze audit zal de normale werking van de Verwerker niet storen.

4.2. De door de Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt ten vroegste drie weken na voorafgaande aankondiging door de Verwerkingsverantwoordelijke plaats.

4.3. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke of een door de Verwerkingsverantwoordelijke gemachtigde controleur alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de verplichtingen van de Verwerker ingevolge dit contract aan te tonen. In dit

verband stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk schriftelijk in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op de AVG of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming.

4.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, gevolgmaatregelen al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

4.5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren derde altijd door de Verwerkingsverantwoordelijke zullen worden gedragen.

5. Aansprakelijkheid

5.1. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. De in dit artikel geregelde aansprakelijkheid heeft uitsluitend betrekking op de aansprakelijkheid ten gevolge van een inbreuk op de Wetgeving Gegevensbescherming en op deze Verwerkersovereenkomst.

5.2. De bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst hebben niet tot doel om de mogelijke aansprakelijkheid van de (Sub-)Verwerker te beperken of uit te sluiten: (i) ingevolge overlijden of lichamelijk letsel ten gevolge van een fout van de Verwerker; (ii) ingevolge een opzettelijke fout of bedrog; (iii) op enige andere wijze wanneer die ingevolge een wettelijke bepaling niet kan worden uitgesloten en/of beperkt.

Indien de Verwerker aangesproken wordt door de Verwerkingsverantwoordelijke tot schadevergoeding ingevolge de niet naleving van deze Verwerkersovereenkomst of de Wetgeving Gegevensbescherming, dan zal de totale aansprakelijkheid van de Verwerker beperkt zijn tot de vergoeding van de materiële schade geleden door de Verwerkingsverantwoordelijke met het hoogste bedrag van de twee volgende mogelijkheden, zijnde ofwel 10.000 euro per gebeurtenis en per kalenderjaar ofwel het totaal van het gefactureerde bedrag in het vorige kalenderjaar.

Een reeks van samenhangende feiten wordt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis beschouwd.

De Verwerker is niet aansprakelijk voor enige vorm van indirecte schade zoals, maar niet beperkt tot, ondernemingsstagnatie, verminderde goodwill, gemiste besparingen, gederfde winst, reputatieschade of enige andere vorm van indirecte incidentele of gevolgschade, ongeacht de aard van de handeling.

5.3. De Partijen dragen zorg voor een afdoende verzekeringsdekking van hun aansprakelijkheid.

5.4. De aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen zoals voorzien in dit artikel 5.1 en 5.2 gelden enkel tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker, voor wat de gebeurlijke aansprakelijkheid betreft van de Verwerker. Dit doet geen afbreuk aan (i) het vorderingsrecht op grond van artikel 82.1 AVG en (ii) aan de vordering in vrijwaring op grond van artikel 82.5 AVG.

6. Vertrouwelijkheid

6.1. De Verwerker/Subverwerkers en eenieder die in het kader van deze Verwerkersovereenkomst optreedt in naam van de Verwerker/Subverwerkers en toegang heeft tot de Persoonsgegevens, moet de vertrouwelijkheid naleven van de Persoonsgegevens die in het kader van deze Verwerkersovereenkomst worden verwerkt.

6.2. De Verwerker en Subverwerkers dienen ervoor te zorgen dat de aangewezen personen, het vertrouwelijk karakter van de betrokken Persoonsgegevens strikt in acht nemen, door een wettelijke of statutaire verplichting, of door een evenwaardige contractuele bepaling die de vertrouwelijkheidsverklaring omvat zoals nader bepaald in Bijlage 6.

7. Meldplicht

7.1. In het geval van ontdekking van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van Persoonsgegevens) zal de Verwerker onverwijld en zonder onredelijke vertraging, uiterlijk binnen de 72 uur, de nodige informatie schriftelijk verstrekken aan de Verwerkingsverantwoordelijke opdat de Verwerkingsverantwoordelijke een melding kan doen bij de toezichthoudende Overheid. De Verwerker doet in geen enkel geval zelf melding aan

de Toezichthoudende Overheid of aan de Betrokkene.

7.2. De Verwerker spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken. De meldplicht behelst in ieder geval het schriftelijk melden van het feit dat er (vermoedelijk) een lek is geweest, alsmede:

- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek
- Wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is
- Wat de (voorgestelde) oplossing is
- Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn

7.3. Na het melden van een datalek, houdt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in verband met het datalek en van de genomen maatregelen om de omvang van het datalek te beperken en/of te beëindigen.

8. Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele eigendom op de databases blijven toebehoren aan de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij dit contractueel anders overeengekomen wordt tussen de Partijen.

9. Inwerkingtreding, duur en beëindiging

9.1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum van de ondertekening door de Partijen en is van toepassing op de prestaties die vanaf dat ogenblik worden verricht in uitvoering van de Basisovereenkomst.

9.2. Deze Verwerkersovereenkomst vormt een geheel met de Basisovereenkomst en volgt dan ook het lot van de Basisovereenkomst. Ingeval de Basisovereenkomst een einde neemt, blijven de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst evenwel gelden voor zover nodig voor de afwikkeling van de verplichtingen conform de Wetgeving Gegevensbescherming. De Verwerkersovereenkomst kan niet apart worden opgezegd.

9.3. De Verwerker mag de gegevens die door de Verwerkingsverantwoordelijke worden ter beschikking gesteld, verwerken zolang dit noodzakelijk is voor de levering van zijn goederen en/of Diensten.

9.4. Partijen mogen deze Verwerkersovereenkomst alleen wijzigen met wederzijdse instemming d.m.v. een schriftelijk addendum bij deze Verwerkersovereenkomst.

9.5. De (Sub-)Verwerker vernietigt de door de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens die hij verwerkt onverwijld en uiterlijk binnen de 3 maanden na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst, tenzij partijen anders overeen komen. De Verwerkingsverantwoordelijke verbindt zich ertoe om tijdens de gehele duur van de Basisovereenkomst over een adequate back-up van de Persoonsgegevens te beschikken naast de back-up van de Verwerker voor zover de Basisovereenkomst in dit laatste voorziet.

9.6. De vertrouwelijkheidsverbintenissen die door deze Verwerkersovereenkomst ontstaan, duren voort na het verstrijken van de Basisovereenkomst.

10. Slotbepalingen

10.1. Behalve indien anders vermeld in deze Verwerkersovereenkomst, kan iedere kennisgeving die de Verwerker doet, rechtsgeldig gebeuren: (i) per aangetekende brief naar het adres van de maatschappelijke zetel van een Partij; (ii) via e-mail op een door de Verwerkingsverantwoordelijke gebruikt e-mailadres.

Elektronische communicatie van de Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke heeft dezelfde bindende kracht als een schriftelijke kennisgeving per brief.

Gelet op de stringente termijnen die aan de Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker opgelegd worden in kader van de AVG, dient ieder aangetekend schrijven uitgaande van de Verwerkingsverantwoordelijke, om rechtsgevolgen te hebben, gebeuren met een kopie per e-mail naar privacy@integreat.be.

Iedere Partij zal onmiddellijk de andere Partij op de hoogte brengen van elke wijziging van het adres, telefoonnummer of van het e-mailadres van de persoon (personen) waarmee contact moet worden opgenomen.

10.2. Deze Verwerkersovereenkomst en alle informatie die door de Partijen verstrekt wordt in uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst is vertrouwelijk en kan, naargelang het geval, als een bedrijfsgeheim in de zin van titel 8/1, boek XI WER worden beschouwd.

10.3. Deze Verwerkersovereenkomst is deelbaar. Indien één of meer bepalingen die niet de essentie van de Verwerkersovereenkomst aanbelangen, geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of onuitvoerbaar worden verklaard, dan zal dit de geldigheid en uitvoerbaarheid van de overige bepalingen niet aantasten. De Verwerkersovereenkomst zal in dat geval blijven bestaan tussen de Verwerker en de Verwerkingsverantwoordelijke. De ongeldig, nietig of onuitvoerbaar verklaarde bepaling zal dan als niet geschreven worden beschouwd. De Verwerker en de Verwerkingsverantwoordelijke zullen onderhandelingen aanknopen en de kwestieuze bepaling(en) vervangen door een rechtsgeldige bepaling die de oorspronkelijke bepaling zo dicht als mogelijk benadert. Partijen sluiten de nietigheid door middel van een schriftelijke kennisgeving op grond van artikel 5.59 BW uit.

10.4. Wanneer de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke bijstaat conform artikelen 3.21, met uitzondering van het eerste opsommingsteken en volgende kan de Verwerker hiervoor een redelijke vergoeding vragen aan de Verwerkingsverantwoordelijke die in de lijn ligt met de kosten die de Verwerker zelf maakte in het kader van artikel 3.21 en volgende.

10.5. De Verwerker heeft het recht om wijzigingen aan de Bijlagen van deze Verwerkersovereenkomst aan te brengen, middels voorafgaandelijke schriftelijke kennisgeving aan de Verwerkingsverantwoordelijke.

10.6. De aldus gewijzigde Bijlage gaat in op de eerste dag van de maand volgend op deze kennisgeving, zonder dat deze termijn korter kan zijn dan dertig (30) kalenderdagen.

10.7. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke zich niet binnen de dertig (30) kalenderdagen na deze kennisgeving verzet tegen de inwerkingtreding, zal de wijziging geacht worden aanvaard te zijn.

10.8. Het verder beroep blijven doen door de Verwerkingsverantwoordelijke op de Verwerker geldt als een aanvaarding door de Verwerkingsverantwoordelijke van de aldus gewijzigde Bijlage.

10.9. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Belgisch recht.

De Partijen stellen alles in het werk om eventuele geschillen in verband met de uitvoering van deze verwerkersovereenkomst in der minne te regelen. Indien dit niet mogelijk blijkt, zijn enkel de rechtbanken waar InteGreat haar maatschappelijke zetel heeft bevestigd.

Bijlage 1 : Doel en aard van Verwerkingen uitgevoerd door Verwerker

De Verwerking van Persoonsgegevens door de Verwerker gebeurt in het kader van de uitvoering van de Basisovereenkomst.

In kader van de Basisovereenkomst, maakt de Verwerkingsverantwoordelijke in eerste instantie gebruik van een goed software platform aangeboden en onderhouden door de Verwerker met als doel gegevens en processen te beheren in het kader van de Basisovereenkomst. De Verwerker gaat hierbij over tot onder meer :

- a) het opzetten van het software platform binnen de gekozen infrastructuur van de Verwerkingsverantwoordelijke (database server, file server, webserver, netwerk- infrastructuur...)
- b) het modelleren en bijwerken van gegevenstructuren voor het bijhouden van gegevens binnen de daartoe opgezette structuren
- c) het beheer van de gegevens, uitvoeren van lees, schrijf en verwijderinstructies
- d) het bewaken van processen en integriteit van de gegevens
- e) het loggen van toegangsgegevens tot het software platform
- f) connectiviteit tussen de onderdelen van het software platform binnen de infrastructuur
- g) communicatie naar geautoriseerde gebruikers
- h) installaties en updaten van gegevensbronnen
- i) preventief en correctief onderhoud van de gegevens
- j) ondersteuning van de Gebruikers

In tweede instantie maakt de Verwerkingsverantwoordelijke ook gebruik van volgende IT-diensten aangeboden door de Verwerker:

- a) Helpdesk en IT support
- b) Coaching
- c) IT infrastructuur

De aard van de Verwerking kan worden omschreven als het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

In het kader van de voornoemde verwerkingsactiviteiten kan de Verwerker toegang krijgen tot de Gegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke. Het is de Verwerker toegelaten om in het kader van de Verwerkersovereenkomst een kopie van een database te maken als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Basisovereenkomst, in casu noodzakelijk onderhoud van de gegevens.

Bijlage 2 : Aard van de Persoonsgegevens

Enerzijds verklaart de Verwerkingsverantwoordelijke de aard van de Persoonsgegevens mee te delen aan de Verwerker, die de Verwerkingsverantwoordelijke beheert op de aangeboden goederen en diensten, hieronder aangeduid als volgt.

- a) registratie personeelsgegevens (PersoneelData)
- b) registratie klantgegevens (KlantenData)
- c) registratie facturatie en boekhoudkundige gegevens (FacturatieData)
- d) ...

Categorieën van betrokken personen		Software (Modules)
1	Gebruikers van software	Servertoegang, KlantenData, FacturatieData (bijvoorbeeld INIS, ProCure, Integreat Financials)
2	Leveranciersgegevens	LeveranciersData (bijvoorbeeld ProCure)
3	Facturatieadressen	FacturatieData, KlantenData (bijvoorbeeld INIS, Integreat Financials)

➤ Soort persoonsgegevens	➤ Categorie(ën) van Betrokkenen
Identificatiegegevens	1, 2, 3
Rijksregisternummer	3
Persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, ...)	2,3
Samenstelling van het gezin	3
Beroep en betrekking	1,2,3
Financiële bijzonderheden	2,3

Anderzijds verklaart de Verwerker Persoonsgegevens te gebruiken voor het opzetten, beheren, bewaken en leveren van producten, diensten en support, uitgevoerd op instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke, alsook Persoonsgegevens die door de gebruikte systemen gegenereerd worden, hieronder aangeduid als volgt:

- ✓ Identificatiegegevens (naam, adres, telefoonnummer, ...)
- ✓ Elektronische identificatiegegevens (IP-adressen, ...)
- ✓ Persoonsgegevens gegenereerd door supporting assets (access control loggings, ...)

Bijlage 3 : Instructies voor Verwerking van Persoonsgegevens

De Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij de volgende instructies tot Verwerking van de Persoonsgegevens (onverminderd de instructies die rechtstreeks voortvloeien uit de bepalingen van de Basisovereenkomst of deze Verwerkersovereenkomst of die redelijkerwijs vereist zijn voor de juiste uitvoering door de Verwerker van zijn verplichtingen):

- a) Persoonsgegevens raadplegen
Het gaat om diensten van de Verwerker waarbij de Persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke bekeken kunnen worden door medewerkers of onderaannemers van de Verwerker, waaronder maar niet beperkt tot, servicedesk diensten, (remote) monitoring diensten, system management diensten, technisch applicatie management, vulnerability scanning diensten, rapporting diensten in governance en software asset management diensten.
- b) Opslag van Persoonsgegevens
Het gaat om diensten van de Verwerker waarbij de Persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke opgeslagen worden in een door de Verwerker geleverd opslagsysteem zoals onder meer maar niet beperkt tot cloud storage diensten, cloud backup diensten, file diensten, directory diensten, managed file transfer, mail & calendaring and logfile processing.
- c) Persoonsgegevens doorzenden
Het betreft diensten van de Verwerker waarbij Persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke verzonden worden van, naar of tussen applicaties op een door de Verwerker beheerd platform zoals onder meer maar niet beperkt tot LAN diensten, Wide Area Network diensten, data center interconnectiviteitsdiensten, Loadbalancing, SAN switch interconnects en diensten die geleverd worden over de Voice over Internet Protocol (VoIP).

Bijlage 4: Geschatte duur van de Verwerking en bewaartermijnen Persoonsgegevens

De Verwerking van Persoonsgegevens duurt de hele duur van de Basisovereenkomst verlengd met drie maanden.

De Verwerker bewaart de verwerkte Persoonsgegevens op adequaat beveiligde wijze gedurende de periode die nodig is voor het uitvoeren van de schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke, en voor wat de onderstaande categorieën Persoonsgegevens betreft gedurende de hierna bepaalde periode:

- a)
- b) ...
- c) ...

Bijlage 5: Organisatorische en technische maatregelen voorzien door Verwerker

Bijlage 5 legt de maatregelen vast, voor zover dit technisch mogelijk is, die door de Verwerker genomen worden om gegevensintegriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid te vrijwaren.

De Verwerker hanteert de richtsnoeren gebaseerd op ISO [27002] om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen. Hij neemt onder meer hieronder opgesomde maatregelen, zonder de bedoeling hierbij een uitsluitend en exhaustief overzicht te geven:

- a) Pseudonimisering en versleuteling van Persoonsgegevens;
- b) Het vermogen om op permanente basis de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de Verwerkingssystemen en diensten te garanderen;
- c) Het vermogen om bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de Persoonsgegevens tijdig te herstellen;
- d) Een procedure voor het op gezette tijdstippen testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de Verwerking.
- e) Beveiligingsbeleid
- f) Organisatie van informatiebeveiliging
- g) Beheer van bedrijfsmiddelen
- h) Beveiligingseisen ten aanzien van personeel
- i) Beheer van communicatie en bedieningsprocessen
- j) Toegangsbeveiliging
- k) Verwerving, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen
- l) Beheer van informatiebeveiligingsincidenten
- m) Bedrijfscontinuïteitsbeheer
- n) Naleving

Bijlage 6 : Vertrouwelijkheidsverklaring

De Verwerker en Subverwerkers dienen ervoor te zorgen dat de aangewezen personen, het vertrouwelijk karakter van de betrokken Persoonsgegevens in acht nemen, door een wettelijke of statutaire verplichting, of door een evenwaardige contractuele bepaling die volgende vertrouwelijkheidsverklaring omvat :

De Verwerker/Subverwerkers en eenieder die optreedt in naam van de Verwerker/Subverwerkers verbindt zich ertoe :

- a) zich te gedragen als een “voorzichtig en redelijk persoon” en naar “eer en geweten” om te gaan met de aan haar of hem toevertrouwde informatiesystemen en hun vertrouwelijke informatie
- b) zich alleen toegang te verschaffen tot de Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de hem/haar toevertrouwde opdracht in het kader van de Verwerkersovereenkomst
- c) de aangeboden informatiesystemen en informatie uitsluitend te gebruiken in het kader van de Verwerkersovereenkomst
- d) de door de Verwerkingsverantwoordelijke en/of Verwerker ter beschikking gestelde toepassingen, databestanden en informatie in geen enkel geval te kopiëren (met uitzondering van het nemen van een back-up) of ter beschikking te stellen van derden, behoudens daartoe verleende schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke
- e) de aan hem/haar verstrekte wachtwoorden of andere authenticatiemiddelen niet aan derden mee te delen en het wachtwoord regelmatig te wijzigen
- f) bij constatering of vermoeden van enig misbruik van de informatie of informatiesystemen direct schriftelijk melding hiervan te maken bij de Verwerker/ Verwerkingsverantwoordelijke
- g) om tijdens de uitvoering en na het beëindigen van de toevertrouwde taken zich ervan te onthouden zakengeheimen en geheimen in verband met persoonlijke of vertrouwelijke aangelegenheden te gebruiken of aan derden bekend te maken.
- h) alle voorzorgen te nemen teneinde de veiligheid van de vertrouwelijke gegevens te verzekeren en te beletten dat zij worden meegedeeld aan personen die niet gemachtigd zijn om er kennis van te nemen

Bijlage 7 : Modelformulier melding gegevenslekken

Gegevens contactpersoon van de Verwerkingsverantwoordelijke (bereikbaar 24/7):
Dienst:
Telefoonnummer

Datum :
Bedrijfsnaam :
Adres:
Postcode:
BTW-nummer
Wie heeft de inbreuk geconstateerd?
Naam:
Functietitel:
Wanneer is de inbreuk geconstateerd:
Datum:
Tijd:
Omschrijf het beveiligingsincident waarbij de inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens zich heeft voorgedaan:
Wanneer heeft de inbreuk plaatsgevonden?
a. Op (datum + tijd)
b. Tussen (datum + tijd) en (datum + tijd)
c. Is nog niet vastgesteld
d. Er is sprake van een anonieme melding door een derde
Vastleggen context van de data betrokken bij de inbreuk :
Classificatie van de data:
a. Geen, de gegevens zijn niet herleidbaar tot een individu
b. NAW-gegevens
c. Telefoonnummers
d. E-mailadressen, Facebook ID's, X ID's etc.
e. Gebruikersnamen, wachtwoorden of andere inloggegevens, klantnummers
f. Financiële gegevens : rekeningnummers, creditcardnummers
g. Rijksregisternummer
h. Kopieën van identiteitsbewijzen
i. Geslacht, geboortedatum, en/of leeftijd
j. Gegevens over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid of lidmaatschap van een vakvereniging
k. Gegevens over iemands gezondheid of seksuele geaardheid
l. Strafrechtelijke Persoonsgegevens of Persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag
m. Gegevens over iemand financiële of economische situatie, gegevens over schulden, salaris- en betalingsgegevens
n. Afgeleide financiële data (inkomenscategorie, huizenbezit, autobezit)
o. Lifestyle kenmerken (o.a. gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses, demografische kenmerken (leeftijd, geslacht, nationaliteit, beroep, onderwijs)
p. Data verkregen uit (openbare) sociale profielen (Facebook-, LinkedIn- en X accounts, ...)
q. Overig, namelijk :
Classificatie van de context betrokken bij de inbreuk :
Van hoeveel personen zijn Persoonsgegevens betrokken bij de inbreuk?

a. Geen, de gegevens zijn niet herleidbaar tot een individu
b. Nog niet vastgesteld
c. Ten minste (aantal), maar niet meer dan(aantal) Betrokkenen
Omschrijf de groep mensen waarvan Persoonsgegevens zijn betrokken bij de inbreuk:
Omstandigheden van de gegevenslek :
a. Alleen lezen (een niet-geautoriseerde derde heeft (vertrouwelijke) data kunnen inzien. Verwerker heeft de data nog in zijn bezit.) - confidentialiteit is in gevaar
b. Kopiëren (een niet-geautoriseerde derde heeft data kunnen kopiëren. De data is ook nog in het bezit van Verwerker.) - confidentialiteit is in gevaar
c. Wijzigen (een niet-geautoriseerde derde heeft data (kunnen) wijzigen in systemen van Verwerker - Integriteit is in gevaar
d. Verwijderen of vernietigen (een niet-geautoriseerde derde heeft data verwijderd uit de systemen van Verwerker of data vernietigd.) - Beschikbaarheid is in gevaar
e. Diefstal - Beschikbaarheid is in gevaar
f. Nog niet bekend
Zijn de Persoonsgegevens onbegrijpelijk of ontoegankelijk gemaakt voor ongeautoriseerde derden, bijvoorbeeld door encryptie en hashing ?
Ja
Nee
Deels, namelijk
Zo ja, op welke manier zijn de Persoonsgegevens versleuteld:
Heeft de inbreuk betrekking op personen uit andere EU-landen?
Ja
Nee
Zo ja, welke EU-landen:
Welke beveiligingsmaatregelen (technisch en organisatorisch) zijn getroffen om de inbreuk aan te pakken en om verdere inbreuken te voorkomen?
Wie kan benaderd worden voor meer informatie over de inbreuk?
Naam contactpersoon van de Verwerker:
E-mail :
Telefoonnummer:

