

BIJLAGE A ALGEMENE VOORWAARDEN NEDAP N.V.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. TOEPASSELIJKHEID

- 1.1. Op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer en met Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten zijn uitsluitend deze algemene voorwaarden van toepassing.
- 1.2. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2. AANBIEDINGEN

- 2.1. Aanbiedingen, inclusief voorcalculaties e.d. van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven.
- 2.2. Aanbiedingen zijn 2 maanden geldig, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 2.3. Opdrachtgever garandeert dat de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens en eisen, waarop Opdrachtnemer de aanbieding baseert, juist en volledig zijn.
- 2.4. Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

3. TARIEVEN EN BETALING

- 3.1. Alle door Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij anders wordt vermeld.
- 3.2. Een overzicht van de geldende tarieven is te vinden <https://nedapflux.com/nl/prijzenlijst-hardware-flux/>.
- 3.3. Opdrachtnemer heeft het recht om indexering toe te passen:
 - a) De tarieven worden in dat geval eenmaal per jaar op 1 april geïndexeerd op basis van de wijziging van het jaarprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2015 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
 - b) Voor de te hanteren prijsindex geldt dat dit de index betreft voorafgaand aan het jaar waarin de wijziging wordt aangekondigd.
 - c) Opdrachtnemer zal minimaal 1 maand voor de ingangsdatum de tariefaanpassing aan de Opdrachtgever schriftelijk of digitaal kenbaar maken.
- 3.4. Het aantal in te zetten Readers en Gateways is afhankelijk van de (technische) infrastructuur van de gebruikslocatie. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen gezamenlijk het aantal te gebruiken Readers en Gateways af. Uitgangspunt hierbij is een minimaal aantal gebruikers op fte-basis van 5 per Reader en Gateway.

- 3.5. Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is nacalculatie uitdrukkelijk uitgesloten.
- 3.6. Opdrachtgever betaalt de facturen, inclusief BTW en eventuele andere heffingen volgens de overeengekomen betalingscondities. Als er geen betalingscondities zijn overeengekomen, betaalt Opdrachtgever een factuur binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 3.7. Als Opdrachtgever niet tijdig betaalt, mag Opdrachtnemer de wettelijke handelsrente en kosten van invordering (gerechtelijk en buitengerechtelijk) bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- 3.8. Betalingen van Opdrachtgever strekken steeds ter voldoening in de eerste plaats van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan.
- 3.9. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de dienstverlening, waaronder de toegang tot programmatuur, (gedeeltelijk en/of tijdelijk) te onderbreken bij een betalingsachterstand.

4. EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 4.1. Alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren en geleverde zaken (hardware) blijven eigendom van Opdrachtnemer. De betreffende hardware wordt aan Opdrachtgever in bruikleen ter beschikking gesteld. Opdrachtgever zal deze hardware zorgvuldig gebruiken.
- 4.2. Alle ter beschikking gestelde programmatuur (software) blijft eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt een gebruiksrecht overeenkomstig artikel 5 en/of overeenkomstig de voorwaarden van toeleveranciers van Opdrachtnemer.

5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever ontwikkelde of aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde producten of diensten, waaronder o.a. software, dienstverlening, hardware, databestanden, documentatie of andere materialen, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers/toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt niet-overdraagbare, niet-exclusieve en niet sub-licentieerbare gebruiksrechten ten aanzien van de dienstverlening.
- 5.2. Opdrachtgever mag geen aanduiding betreffende auteursrechten, merken, of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur, diensten, websites, databestanden, apparatuur of materialen (laten) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 5.3. Opdrachtnemer of haar toeleveranciers mogen technische voorzieningen aanbrengen ter bescherming van de dienstverlening. Opdrachtgever mag deze technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

6. SAMENWERKING

- 6.1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen constructief met elkaar samenwerken voor het welslagen van de dienstverlening. Hiertoe zullen zij onder meer elkaar tijdig alle gegevens en inlichtingen verschaffen die hiervoor noodzakelijk of nuttig zijn. Zij zullen de te verrichten werkzaamheden en de inzet van eigen personeel of derden nader afstemmen.

7. WIJZIGINGEN

- 7.1. In een zo vroeg mogelijk stadium zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever elkaar informeren over te voorziene of gewenste wijzigingen, aanvullingen en/of aanpassingen van de overeengekomen werkzaamheden en/of leveringen.
- 7.2. Eventuele wijzigingen, aanvullingen en/of aanpassingen van de overeengekomen werkzaamheden en/of leveringen zullen schriftelijk moeten worden overeengekomen.

8. DUUR EN BEËINDIGING

- 8.1. De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.
- 8.2. Een partij heeft het recht om indien de wederpartij, (i) failliet wordt verklaard, in surseance van betaling verkeert, een bewindvoerder of andere toezichthouder krijgt, of een verzoek hiervoor wordt ingediend, (ii) een beslag op (een deel van) de activa niet binnen 60 werkdagen kan opheffen, (iii) ontbonden of geliquideerd wordt, zonder ingebrekestelling of inschakeling van een rechter, de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen, en/of het geleverde als eigendom terug te vorderen, en/of verschuldigde bedragen in zijn geheel op te eisen.
- 8.3. Een partij heeft het recht de overeenkomst te beëindigen in geval de andere partij zijn verplichting(en) uit de overeenkomst niet, niet tijdig of slechts gedeeltelijk nakomt. Voorwaarde hiervoor is dat de partij de wederpartij schriftelijk in kennis heeft gesteld van deze tekortkoming en de wederpartij zijn verplichting(en) niet alsnog binnen een redelijke termijn is nagekomen.
- 8.4. Daarnaast kan een partij de overeenkomst (tussentijds) schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 3 maanden.

9. OVERMACHT

- 9.1. Partijen zijn bij verhindering als gevolg van overmacht niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen support- of garantieverplichting.
- 9.2. Partijen zullen zich naar beste vermogen inspannen de overmachtsituatie zo spoedig mogelijk te beëindigen en elkaar van de voortgang daarvan steeds actief op de hoogte houden.
- 9.3. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming die de betreffende partij niet kan worden toegerekend indien zij niet te wijten is aan

schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

- 9.4. Indien een overmachtsituatie langer dan dertig (30) kalenderdagen duurt, heeft de wederpartij het recht om de overeenkomst, zonder enige schadevergoeding of boete, met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen.

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. De aansprakelijkheid van een partij, van welke aard of op welke grondslag dan ook, is per gebeurtenis en per jaar maximaal het totale bedrag aan betaalde of ontvangen vergoedingen voor de dienstverlening door Opdrachtnemer, gedurende de periode van twaalf maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis inclusief de hieraan gerelateerde gebeurtenissen. In verband met dit artikel geldt dat een reeks van met elkaar samenhangende schade toebrengeende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis en één schade toebrengeend feit.
- 10.2. Een partij is alleen aansprakelijk voor de directe schade, daaronder begrepen boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens (of vergelijkbare autoriteit), geleden door de wederpartij voor het niet nakomen van of tekortschieten in diens verplichtingen of door derden die namens de betreffende partij bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. De in dit artikel geregelde beperking van aansprakelijkheid komt voor een partij te vervallen in geval van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de betreffende partij.
- 10.3. Partijen sluiten iedere gevolgschade uit. Onder gevolgschade wordt verstaan alle schade die niet direct wordt veroorzaakt door de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 10.4. Schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 10.5. In afwijking van artikel 10 lid 1 is de aansprakelijkheid voor schade door dood of lichamelijk letsel totaal nooit meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).

11. GEHEIMHOUDING

- 11.1. Partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

12. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING

- 12.1. De overeenkomst en deze algemene voorwaarden worden beheerst door het Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken is uitgesloten.
- 12.2. Alle geschillen, die door partijen niet gezamenlijk kunnen worden opgelost, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) voor arbitrage overeenkomstig het NAI-reglement. De plaats van arbitrage is Amsterdam, Nederland.

BIJZONDERE BEPALINGEN

13. IMPLEMENTATIE

- 13.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de implementatie van de software. Implementatie gebeurt door een door Opdrachtnemer geselecteerde projectmanager. Partijen kunnen een implementatieplan opstellen waarin de planning, taken en verantwoordelijkheden van partijen zijn omschreven. Tenzij anders overeengekomen, zijn de kosten voor de implementatie en trainingen voor Opdrachtgever en worden deze separaat aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

14. TRAINING EN BEGELEIDING FUNCTIONEEL APPLICATIEBEHEERDER

- 14.1. Opdrachtnemer zal zorgen voor training van minimaal één functioneel applicatiebeheerder. De functioneel applicatiebeheerder zal ondersteund worden door de projectmanager van Opdrachtnemer.

15. PAS/KEYFOB GEBRUIK

- 15.1. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een pas/keyfob ontwerp conform een door Opdrachtnemer gewenste standaard verstrekken. Het ontwerp van de achterzijde van de pas/keyfob is afkomstig van Opdrachtnemer en bevat in ieder geval de naam Nedap en informatie ten behoeve van het gebruik van de pas/keyfob. De technische voorwaarden voor door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te verstrekken data ten behoeve van de productie worden vermeld in een service level agreement die als bijlage B (Service Level Agreement) aan de overeenkomst wordt gehecht en daarvan deel uitmaakt. Indien Opdrachtgever het ontwerp wenst te wijzigen en de reeds uitgeleverde passen/keyfobs wil vervangen door het nieuwe ontwerp betaalt Opdrachtgever voor elke te vervangen pas/keyfob een bedrag zoals opgenomen op <https://nedapflux.com/nl/prijzenlijst-hardware-flux/>. Het totaal aantal reeds uitgeleverde passen wordt bepaald door de beschikbare passen met oud ontwerp, minus de per jaar verloren passen.

16. ANNULERINGSKOSTEN

- 16.1. De kosten voor pasontwerp, pasproductie, projectmanagement en de opleiding tot functioneel applicatiebeheerder zijn in beginsel voor rekening van Opdrachtnemer. Wanneer in een overeenkomst omschreven diensten niet binnen zes (6) maanden na contractdatum door Opdrachtgever worden afgenomen zullen de betreffende kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

17. EERSTELIJNSONDERSTEUNING

- 17.1. Opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor eerstelijnsondersteuning naar zijn medewerkers inzake de software van Opdrachtnemer.

18. REPARATIE, VERVANGING EN ONEIGENLIJK GEBRUIK

- 18.1. Reparatie en/of vervanging als gevolg van verlies of oneigenlijk en/of onoordeelkundig gebruik en niet/niet geheel door verzekering gedekte noodreparaties zijn geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal indien sprake is van oneigenlijk gebruik dit melden aan de functioneel applicatiebeheerder. Reparatie en vervanging wordt in rekening gebracht op basis van nacalculatie volgens de tarieven zoals opgenomen op <https://nedapflux.com/nl/prijzenlijst-hardware-flux/>.

19. COMPONENTEN

1. **Pas/keyfob** - De pas/keyfob is een voor medewerker van Opdrachtgever unieke pas/token die gebruikt wordt om tijd te registreren.
2. **Reader** - De Reader bestaat uit een tweetal componenten: een pas/keyfob lezer en een wand-/tafelhouder. De Reader behoeft niet te worden aangesloten op het elektriciteits- of computernetwerk. Online houdt in dat de door de reader gegenereerde registraties verstuurd worden naar de Gateway.
3. **Gateway** - De Gateway is het access-point waar via de reader de registraties naar de server worden verstuurd middels GPRS. Voorwaarde voor het functioneren van de Gateway is voldoende bereik van het GPRS-netwerk van een door Nedap geselecteerde provider en aansluiting van de Gateway op het elektriciteitsnet 220 volt.
4. **Applicatie** - De applicatie betreft het deel van de oplossing waarmee gegenereerde uren worden verwerkt, gefiatteerd en geëxporteerd ten behoeve van verloning en Business Intelligence.
5. **Koppeling payroll systeem** - De koppeling met het verloningspakket van de Opdrachtgever vindt plaats op basis van de gangbare standaard van het betreffende pakket

BIJLAGE B SERVICE LEVEL AGREEMENT

Deze Service Level Agreement (SLA) is een bijlage bij de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Nedap (Overeenkomst) en maakt hiervan deel uit. Overeengekomen wijzigingen zullen middels een nieuwe versie SLA worden vastgelegd. Wijzigingen in Bijlage A (Algemene Voorwaarden) resulteren niet in een nieuwe versie SLA.

1. WERKINGSFFEER EN DOEL

1.1. De SLA beschrijft de dienstverlening en service levels op het gebied van het beheer en ondersteuning van de omgeving als geautomatiseerde oplossing voor tijdregistratie. In de SLA worden bindende afspraken tussen Opdrachtgever en Nedap neergelegd omtrent de kwaliteitsparameters van de dienstverlening en de rapportage daarover.

2. DUUR, VERLENGING EN BEËINDIGING

2.1. De duur van de SLA is gelijk aan de duur van de Overeenkomst. De SLA kan verlengd of beëindigd worden in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst.

3. VOORWAARDEN EN OVERIGE BEPALINGEN

3.1. Indien bepalingen in de SLA in strijd mochten blijken te zijn met het overig bepaalde in de Overeenkomst prevaleren de bepalingen in de Overeenkomst. Alle niet-strijdige bepalingen in de SLA behouden hun werking en rechtskracht.

4. DEFINITIES

- 4.1. **Beheer** - Het in stand houden van ICT objecten, het herstellen van geconstateerde gebreken en het aanpassen van ICT voorzieningen aan gewijzigde omstandigheden. Ook het implementeren van nieuwe versies van applicatie- en systeemprogrammatuur behoort tot het beheer.
- 4.2. **Beschikbaarheid** - De mate waarin gebruikers gebruik kunnen maken van de centrale infrastructuur.
- 4.3. **Beveiliging**- De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens worden gewaarborgd.
- 4.4. **Calamiteitenbeheer** - De mate waarin de continuïteit van het functioneren van de ICT objecten wordt bewerkstelligd ingeval van uitval door bv. brand, natuurrampen etc.
- 4.5. **FAB (Functioneel applicatiebeheerder** - De functioneel applicatiebeheerder van de applicatie (binnen de organisatie van Opdrachtgever), die aanspreekpunt is voor de helpdesk van Nedap aangaande zaken als: wijzigingen en ontwikkelingen binnen het concept, beheer van de applicatie, export- en importfuncties, updates en releases.

- 4.6. **Gebruiker** - Medewerker (intern of extern) van Opdrachtgever met toegang tot de softwareomgeving.
- 4.7. **Gebruikersondersteuning** - Effectieve en efficiënte hulp aan Gebruiker bij vragen, verzoeken en incidenten.
- 4.8. **1e lijn ondersteuning** - Hulp aan Gebruiker door functioneel applicatiebeheer bij vragen over gebruik van de diensten. Analyseren en herleiden van de oorzaak van de storing waardoor vast komt te liggen of de storing optreedt in de Nedap hard- of software of elders.
- 4.9. **2e lijn ondersteuning** - Hulp aan functioneel applicatiebeheerder bij vragen over gebruik van de diensten.
- 4.10. **Incident** - Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en een degradatie van het niveau van de operationele dienstverlening tot gevolg heeft.
- 4.11. **Probleem** - De achterliggende oorzaak van een Incident.
- 4.12. **Responsetijd** - Het tijdsverloop, dat start op het moment van ontstaan van een incident, en stopt op het moment dat de Nedap meldt wat de oplossingsrichting is.
- 4.13. **Service Window** - De tijden waarbinnen daadwerkelijk ondersteuning plaatsvindt.
- 4.14. **SLA** - Service Level Agreement
- 4.15. **Werkdagen** - Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officieel erkende feestdagen in Nederland.

5. VERANTWOORDELIJKHEID NEDAP

Technisch beheer van de applicatie:

- releasemanagement
- preventief onderhoud
- correctief onderhoud
- aanpassen/wijzigen
- beveiligen
- 2e lijn ondersteuning aan functioneel applicatiebeheerders
- marktconforme beveiliging van de applicatie
- overleg en rapportage.

Doel van de dienstverlening van Nedap is het waarborgen van de continuïteit van de omgeving en de daarmee verbonden componenten.

6. VERANTWOORDELIJKHEID OPDRACHTGEVER

- Vervangen van (defecte) apparatuur bij Gebruiker(s).
- Gebruiksvoorwaarden richting Gebruiker(s).
- Inrichten van een 1e lijn ondersteuning. Doel is het beheer van producten en aannemen van vragen om support en incidenten van (eind)Gebruiker(s) en in voorkomende gevallen doorzetten van deze vragen en incidenten aan Nedap door functioneel applicatiebeheer van Opdrachtgever.

- Contracteren van voldoende beschikbare bandbreedte middels het aangaan van (een) overeenkomst(en) met een of meerdere leverancier(s) van transportnetten en de “quality of service” via een SLA met deze partij(en).

Opdrachtgever heeft een gebruiksrecht op de omgeving en is rechthebbende van de data in de database.

7. AFDELING CUSTOMER EXCELLENCE

De afdeling Customer Excellence van Nedap is bereikbaar op werkdagen van 08.30 – 17.00 uur (‘Service Window’). In geval van een incident met prioriteit “hoog” als hieronder omschreven, geldt dat Nedap ook buiten kantoor tijden telefonisch bereikbaar is en binnen de responsetijd zal starten met de procedure tot het komen tot een oplossing van het incident.

De afdeling Customer Excellence is gedurende openingstijden bereikbaar via e-mail en bij calamiteiten per telefoon. E-mail buiten de openingstijden verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen. Incidenten of vragen in het kader van 2e lijn ondersteuning kunnen bij Nedap per e-mail worden aangemeld via support@nedapflux.com.

Indien naar de mening van functioneel applicatiebeheerder van Opdrachtgever spoedeisende hulp is vereist, kan de afdeling Customer Excellence telefonisch worden geraadpleegd via telefoonnummer: 0544-471696.

8. RESPONSE – EN OPLOSTIJDEN

Voor het leveren van 2e lijn ondersteuning gelden de volgende response- en oplostijden:

| PRIORITEIT MELDING | RESPONSETIJD | BIEDEN VAN OPLOSSING* |
|--------------------|--------------|-----------------------|
| 1 Hoog | 2 uur | 8 uur |
| 2 Middel | 4 uur | 12 uur |
| 3 Laag | 4 uur | 16 uur |

*90% van de meldingen met prioriteit “middel” of “laag” wordt binnen de genoemde tijd opgelost. Meldingen met prioriteit “hoog” worden binnen de gestelde tijd opgelost.

De prioriteit wordt in onderling overleg, bij melding van het probleem, vastgesteld volgens onderstaande tabel.

Voor betreft de verschillende omgevingen gelden de volgende richtlijnen met betrekking tot de aantallen:

| OMGEVING | |
|----------------------|-------|
| Alle gebruikers | Alle |
| Groep van Gebruikers | > 10% |
| Enkele Gebruikers | < 10% |

Voor genoemde tijden tellen alleen de uren binnen het Service Window, uitgezonderd een incident met prioriteit “Hoog”. Tijdens het proces van foutoplossing zal dagelijks tussen Opdrachtgever en Nedap worden gecommuniceerd over de voortgang van het proces. Voor omschrijving meldingen en responsetijd zie onder 10. Definities categorieën incidentmeldingen.

De reactie wordt gegeven aan de functioneel applicatiebeheerder. Indien de functioneel applicatiebeheerder(s) niet bereikbaar is/zijn, wordt de reactie per e-mail verzonden aan vooraf bepaald e-mailadres van de Opdrachtgever [e-mail adres Opdrachtgever]

9. SOFTWARE UPDATES, DATA OPSLAG EN NIEUWE RELEASES

Opdrachtgever heeft gedurende de Overeenkomst recht op software updates.

Bij de software updates van een functionele release worden “release notes” beschikbaar gesteld voor de functioneel applicatiebeheerder(s) van de Opdrachtgever. Bij de software update van een zogenaamde “bugfix release” worden doorgaans geen “release notes” beschikbaar gesteld.

De installatie van een software update op de productieomgeving vindt plaats op initiatief van Nedap zonder dat hiervoor toestemming van Opdrachtgever noodzakelijk is.

Nedap garandeert een beschikbaarheid van 99% van de applicatie. De werkelijke beschikbaarheid wordt per maand bepaald. Het tijdsframe waarover beschikbaarheid berekend wordt, is vierentwintig (24) uur per dag en zeven (7) dagen per week, kortweg 24/7. Beschikbaarheid is de verhouding totale uren in een maand ten opzichte van de uren dat de applicatie niet toegankelijk is voor Gebruiker(s) door een duidelijke en aanwijsbare tekortkoming van Nedap.

Mocht de beschikbaarheid van de centrale applicatie lager zijn dan negenennegentig (99%) dan heeft Opdrachtgever recht op restitutie van een deel van het maandabonnement voor de workflow services volgens onderstaand schema:

| BESCHIKBAARHEID | RESTITUTIE |
|-----------------|------------|
| 99 – 100% | 0% |
| 97 – 99% | 25% |
| 96 – 97% | 50% |
| 95 – 96% | 75% |
| 0 – 95% | 100% |

10. DEFINITIE CATEGORIEËN INCIDENTMELDINGEN

Melding Categorie A

Het systeem van Nedap is tot algehele stilstand gekomen en niet langer in staat gegevens te verwerken via de programmatuur als gevolg van een catastrofale gebeurtenis in de systeem database of programmatuur, dan wel als gevolg van een ernstige toepassingsfout in een essentiële verwerkingsperiode.

Melding Categorie B

Een probleem in de programmatuur dat ernstige verstoring veroorzaakt van een wezenlijke bedrijfsfunctie en niet (tijdelijk) door een programma omleiding of door een andere procedure kan worden opgelost.

Melding Categorie C

Een niet-wezenlijk probleem in de programmatuur waarbij Opdrachtgever de diensten kan blijven gebruiken of waarbij een omleiding beschikbaar is; of een probleem in de programmatuur dat niet als een melding Categorie A of B kan worden aangemerkt.

11. VOORWAARDEN DATA VOOR PAS/KEYFOB PRODUCTIE

Hardware media

E-mail (let op met te grote bestandsformaten!)
Aangeleverde media wordt niet teruggezonden tenzij Opdrachtgever dit nadrukkelijk verzoekt.

Bestandseisen

Nedap werkt o.a. met CorelDraw VI4.0 (X4) en Adobe Illustrator CS4 voor PC en MAC OSX. Logo's dienen indien mogelijk te worden verstrekt in vectorformaat, dit zijn o.a. PDF, CDR, AI, WMF, DXF, DWG, PLT, en EPS bestanden. In geval van twijfel zal Opdrachtgever contact opnemen met Nedap. Kleur en waarde zoals RGB, PMS, RAL enz. dienen duidelijk te worden aangegeven.

Indien Opdrachtgever geen vectorformaat kan verstrekken zal Opdrachtgever een goede kwaliteit afbeelding verstrekken in bijvoorbeeld BMP, JPEG, PSD of TIFF formaten. De afbeeldingen dienen een 24 of 32 bits formaat te hebben met een hoge resolutie (bijvoorbeeld 300 of 600dpi). Logo's van lagere resolutie of logo's afgebeeld op faxen en dergelijke

voldoen niet aan de kwaliteitseis en kunnen niet door Nedap worden verwerkt.

Indien Opdrachtgever niet over middelen beschikt bovenvermelde bestanden te verstrekken zal hij afbeeldingen of foto's van een goede kwaliteit verstrekken die door Nedap kunnen worden gescand. Opdrachtgever zal de gebruikte lettertypes (fonts) waar mogelijk in TTF-bestandsformaat verstrekken dan wel alle tekst omzetten naar outlines / contouren / paden / krommes. Voor aanvullende informatie:

Nedap Staffing Solutions

Postbus 103
7141 AC Groenlo
+31 544 471 696
info@nedapstaffingsolutions.com

BIJLAGE C AFSPRAKEN INZAKE VERWERKING PERSOONSgegevens

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een overeenkomst gesloten met betrekking tot de levering en afname van producten en/of diensten van opdrachtnemer (“Overeenkomst”). In het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Opdrachtnemer wordt in het kader van deze verwerking aangemerkt als verwerker in de zin van de AVG (“Verwerker”) en Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke (“Verwerkingsverantwoordelijke”). Partijen wensen de afspraken ten aanzien van de verwerkingen nader vast te leggen in deze verwerkersovereenkomst (“Verwerkersovereenkomst”).

1. DEFINITIES

1.1. De in deze Verwerkersovereenkomst gebruikte begrippen hebben de betekenis zoals hieraan toegekend in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU/2016/679) (“AVG”) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (tezamen “de Wet”), of in deze Verwerkersovereenkomst.

2. ONDERWERP, DUUR EN BEËINDIGING

- 2.1. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst is de zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens door Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke ter uitvoering van de Overeenkomst om uitvoering te geven aan de Wet.
- 2.2. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de dag van ondertekening door Partijen en eindigt op het moment dat de Overeenkomst eindigt.
- 2.3. Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zullen de lopende verplichtingen voor Verwerker, zoals de plicht tot geheimhouding, voortduren.
- 2.4. Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst of zoveel eerder als Verwerkingsverantwoordelijke daartoe opdracht geeft, zal Verwerker, op verzoek en naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, de persoonsgegevens teruggeven in een gangbaar elektronisch formaat dan wel vernietigen, tenzij Verwerker wettelijk verplicht is deze gegevens te bewaren. Verwerker zal deze gegevens vernietigen na afloop van de wettelijke bewaartermijn.

3. VERWERKEN VAN PERSOONSgegevens

- 3.1. Verwerkingsverantwoordelijke verklaart dat de inhoud, het gebruik van en de opdracht tot de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is, conform de Wet en geen inbreuk maakt op rechten van derden.
- 3.2. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en conform de redelijke, schriftelijke verwerkingsinstructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij deze instructies rechtstreeks ingrijpen in de vormgeving en inrichting van de primaire bedrijfsvoering en software van Verwerker. Verwerker zal de persoonsgegevens alleen in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke verwerken.
- 3.3. Als Verwerker van mening is dat een verwerkingsinstructie van Verwerkingsverantwoordelijke niet voldoet aan de Wet, dan meldt Verwerker dit zonder onredelijke vertraging aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 3.4. In Annex 1 is opgenomen welke (soort) persoonsgegevens Verwerker zal verwerken, voor welke verwerkingsdoeleinden en wie hierbij betrokkenen zijn.
- 3.5. Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke een verzoek van een betrokkene ontvangt ten aanzien van het uitoefenen van zijn/haar wettelijke rechten, dan werkt Verwerker hieraan op verzoek zonder onredelijke vertraging mee. Verwerker handelt een rechtstreeks verzoek van een betrokkene nooit zonder toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke af.

4. INZET SUBVERWERKERS EN DELEN VAN PERSOONSgegevens

- 4.1. De Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij aan Verwerker de algemene toestemming om het verwerken van persoonsgegevens (gedeeltelijk) uit te besteden aan subverwerkers. De Verwerkingsverantwoordelijke geeft zijn toestemming voor de subverwerkers vermeld op <https://nedapflux.com/nl/subverwerkers/>.
- 4.2. Verwerker mag subverwerkers verwijderen, vervangen of inschakelen onder de volgende voorwaarden:
 - a) Verwerker zal ten minste 30 dagen voordat de nieuwe subverwerker begint met de verwerking Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren door middel van een notificatie aan de in Annex 2 vermelde contactpersoon. Vanaf het moment van kennisgeving heeft Verwerkingsverantwoordelijke 30 dagen de tijd

- om hiertegen gemotiveerd bezwaar te maken. Bij gebreke van gemotiveerd bezwaar wordt de toestemming geacht te zijn verleend.
- b) In geval van een urgente situatie met betrekking tot de continuïteit of veiligheid van de diensten, heeft Verwerker de mogelijkheid zonder voorafgaande informatieplicht aan de Verwerkingsverantwoordelijke te handelen. Binnen 7 werkdagen zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte stellen.
- 4.3. Verwerker blijft voor Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst door de subverwerker.
- 4.4. Verwerker zal aan een subverwerker dezelfde of soortgelijke verplichtingen opleggen als opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst en toezien op de naleving daarvan door subverwerker.
- 4.5. Indien persoonsgegevens worden doorgegeven aan een land buiten de Europese Economische Ruimte of een internationale organisatie, dan kan dat uitsluitend plaatsvinden met inachtneming van de voorwaarden zoals opgenomen in de Wet, waaronder artikel 45 en 46 AVG.
- 4.6. Verwerker zal geen persoonsgegevens verstrekken aan derden, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unie- of lidstaatrechtelijke bepaling Verwerker tot die verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis stellen van dat wettelijke voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving verbiedt.
- 5. BEVEILIGEN VAN PERSOONSGEGEVENS**
- 5.1. Partijen zullen met betrekking tot de persoonsgegevens die worden verwerkt passende technische en organisatorische maatregelen treffen om een beveiligingsniveau te waarborgen dat rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, en de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking in verhouding staat tot het risico, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de beveiligingsmaatregelen zoals opgenomen onder 'Normen en Standaarden Gegevensverwerking' op <https://www.nedap.com/privacy>.
- 5.2. Door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn strikt vertrouwelijk en zullen door Verwerkingsverantwoordelijke als zodanig worden behandeld. Verwerker is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 5.3. Wanneer Partijen op basis van een evaluatie vinden dat een wijziging in de te nemen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is, treden Partijen hierover in overleg.
- 6. INFORMATIE- EN ONDERZOEKSRECHT**
- 6.1. Rekening houdend met de aard van de verwerking en de ter beschikking staande informatie, verstrekt Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke op diens verzoek de informatie die deze nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling.
- 6.2. Voor zover een certificering of een daarmee vergelijkbare verklaring van Verwerker niet afdoende is, mag Verwerkingsverantwoordelijke voor diens rekening een keer per jaar een audit (laten) uitvoeren om te bepalen of het door Verwerker verwerken van de persoonsgegevens aan de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst voldoet. De voorwaarden waaronder een dergelijke audit wordt uitgevoerd, zullen in voorkomend geval vooraf nader worden overeengekomen.
- 6.3. Indien de Autoriteit Persoonsgegevens een onderzoek instelt bij een Partij ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, zal de Partij die onderwerp is van het onderzoek de andere Partij hierover informeren, deze in de gelegenheid stellen om mee te werken aan het onderzoek, en zo nodig, om mitigerende maatregelen te treffen.
- 7. GEHEIMHOUDEN VAN PERSOONSGEGEVENS**
- 7.1. Verwerker zal de door Verwerkingsverantwoordelijke verstrekte persoonsgegevens geheimhouden, tenzij dit op grond van een wettelijke verplichting niet mag. Verwerker zal in dat geval direct contact opnemen met Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover wettelijk toegestaan.
- 7.2. Verwerker zorgt ervoor dat haar personeel en ingeschakelde derden zich aan deze geheimhouding houden door een overeengekomen geheimhoudingsplicht.
- 8. INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS**
- 8.1. Bij een ontdekking van een inbreuk in verband met persoonsgegevens ("Inbreuk") die voor Verwerkingsverantwoordelijke relevant is, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover zonder onredelijke vertraging informeren met vermelding van de informatie zoals nader beschreven in de Wet.

- 8.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom de Inbreuk.
- 8.3. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen in geval van een Inbreuk bij Verwerkingsverantwoordelijke die voor Verwerker relevant is, onder vermelding van de informatie, zoals beschreven in artikel 8.1.
- 8.4. Partijen maken nadere afspraken over de wijze waarop ze met elkaar communiceren in geval van een Inbreuk. In Annex 2 zijn de contactpersonen van beide Partijen bij een Inbreuk vermeld.
- 8.5. Bij een Inbreuk zijn Partijen verplicht zich maximaal in te spannen om de schade te beperken, waaronder, maar niet beperkt tot, het door elkaar zonder belemmeringen van alle relevante informatie te voorzien.

ANNEX 2 – CONTACTGEGEVENS INZAKE VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

| Verwerkingsverantwoordelijke | |
|------------------------------|------------|
| Naam: | [invullen] |
| Telefoonnummer: | |
| E-mailadres: | |
| Functie/rol: | |

| Verwerker | |
|-----------------|--|
| Naam: | Twan Coenraad |
| Telefoonnummer: | +31 (0) 544 471 713 |
| E-mailadres: | privacy@nedapflux.com |
| Functie/rol: | Privacy officer Nedap Staffing Solutions |

9. OVERIGE BEPALINGEN

- 9.1. Ingeval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst gaan de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst voor ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.
- 9.2. Wanneer de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens, de Wet of andere relevante wet- en regelgeving wijzigt, treden Partijen in overleg om te bezien of en hoe deze Verwerkersovereenkomst gewijzigd dient te worden.

ANNEX 1 – VERWERKINGEN

Categorieën van betrokkenen:

Personen die werkzaamheden verrichten voor de Verwerkingsverantwoordelijke

(Categorieën) Persoonsgegevens verwerkt door verwerker:

Verplicht: E-mailadres, achternaam, personeelsnummer & IP-adres

Optioneel: Voornaam, telefoonnummer, geslacht & geboortedatum

Doeleinden van de verwerkingen:

Het verwerken van persoonsgegevens voor een juiste, tijdige en volledige urenregistratie van betrokkenen ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke

(Groepen) Medewerkers die door Verwerker

ingeschakeld zijn die toegang (kunnen) hebben tot de persoonsgegevens:

Support-engineers, accountmanagers en software developers