

## Gebruiksrechtovereenkomst voor programmatuur (Licentieovereenkomst)

### Art. 1. Definities

Voor de toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- a. de Apparatuur: een compleet ingerichte ICT-infrastructuur;
- b. de Programmatuur: Q-Fieldservice Software / Applicatie;
- c. deze overeenkomst: deze gebruiksrechtovereenkomst voor programmatuur en documentatie, welke een onverbreekelijk deel vormen.
- d. Leverancier: **Quality IT B.V.**, Obrechtstraat 61, 2517 VM Den Haag
- e. Gebruiker: <NAW klant>

### Art. 2. Gebruiksrecht

Leverancier verleent hierbij aan Gebruiker het niet exclusieve en niet overdraagbare recht om de programmatuur te gebruiken in computerleesbare vorm, met inachtneming van de voorwaarden en beperkingen van deze overeenkomst. Gebruiker aanvaardt dit gebruiksrecht door acceptatie van de offerte.

### Art. 3. Reikwijdte van het gebruiksrecht

1. Gebruiker mag de programmatuur gebruiken op de door Leverancier ingerichte ICT-infrastructuur, doormiddel van het, via de door de Leverancier verschaft inloggegevens, toegang verschaffen tot de online-applicatie van de programmatuur.
2. Gebruiker mag de programmatuur slechts gebruiken voor gegevensverwerking binnen zijn eigen onderneming en binnen de ondernemingen van Gebruikers dochtermaatschappijen in de zin van art. 2 : 24a BW, dit met inachtneming van de algemene voorwaarden met betrekking tot gebruik.
3. Gebruiker blijft eigenaar van de in de programmatuur ingevoerde/toegepaste eigen data.
4. Gebruiker dient voor de eerste en tweede lijn support / service zich te wenden tot haar Agent.

#### **Art. 4. Kopiëren, wijzigen**

1. Gebruiker mag de programmatuur niet openbaar maken en deze niet kopiëren of anderszins verveelvoudigen of wijzigen, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik dat bij deze overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan of voor foutcorrectie in de programmatuur.
2. Bij het kopiëren of anderszins verveelvoudigen van de programmatuur is het Gebruiker nimmer toegestaan in de programmatuur voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap of het vertrouwelijk karakter van de programmatuur, of enige andere verwijzing naar Leverancier, te wijzigen of te verwijderen.

#### **Art. 5. Reverse engineering**

1. Het is Gebruiker niet toegestaan de programmatuur te decompileren, de code te verveelvoudigen of te vertalen of anderszins aan reverse engineering te onderwerpen, behoudens voor zover zulks zou geschieden in overeenstemming met de wettelijke regels aangaande het tot stand brengen van interoperabiliteit van de programmatuur met andere programmatuur.
2. Gebruiker verbindt zich om zich in het laatstbedoelde geval eerst schriftelijk tot Leverancier te wenden met een gedetailleerd verzoek om beschikbaarstelling van de gegevens welke Gebruiker door de eerder bedoelde handelingen wenst te verkrijgen. Gebruiker dient daarin aan te geven welke functionaliteit de te ontwikkelen programmatuur zal bevatten en van welke gedeelten van de programmatuur hij over de broncode zou willen beschikken, één en ander teneinde Leverancier in staat te stellen te beoordelen of, en op welke voorwaarden, Gebruiker de beschikking over de verlangde gegevens kan verkrijgen. Leverancier dient binnen redelijke termijn schriftelijk op dit verzoek te reageren.

#### **Art. 6. Geheimhouding, overdracht**

1. Gebruiker zal de programmatuur niet bekend maken, ter inzage geven of anderszins beschikbaar stellen aan enige derde, daaronder begrepen eigen werknemers die niet noodzakelijk met de programmatuur behoeven te werken. Gebruiker zal de programmatuur of enige gegevensdrager waarop deze is  
  
vastgelegd (al of niet als onderdeel van apparatuur) of het gebruiksrecht voor de programmatuur, niet aan enige derde overdragen of afgeven of daarop (beperkte) rechten verlenen.
2. Indien Gebruiker desondanks de programmatuur en/of het gebruiksrecht voor de programmatuur aan een derde wil overdragen dient hij daartoe vooraf schriftelijk de toestemming van Leverancier te verzoeken en alle daarbij door Leverancier verlangde gegevens te verstrekken. Leverancier zal daarop beoordelen of aan de genoemde derde de programmatuur kan worden overgedragen en aan deze een nieuw gebruiksrecht kan worden verleend.

Toestemming voor overdracht van de programmatuur en/of verlening van een nieuw gebruiksrecht zal door Leverancier niet worden geweigerd indien de verzochte overdracht c.q. gebruiksrechtverlening past in het door Leverancier voor overdracht van programmatuur en/of verlening van gebruiksrechten gehanteerde beleid en voldoet aan de daarvoor geldende voorwaarden.

#### **Art. 7. Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie met betrekking tot de programmatuur en de documentatie, komen uitsluitend toe aan Leverancier. Niets in deze overeenkomst strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van zodanige rechten.
2. Leverancier garandeert aan Gebruiker dat de programmatuur en het aan Gebruiker toegestane gebruik daarvan geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten of soortgelijke rechten van derden, en dat hij volledig bevoegd is de in deze Overeenkomst bedoelde rechten te verlenen. Leverancier vrijwaart Gebruiker voor alle schade die voor Gebruiker het gevolg is van beweerde inbreuk op zodanige rechten van derden, op voorwaarde dat Gebruiker een beweerde inbreuk direct aan Leverancier meldt en, indien Leverancier dat wenst, het verweer tegen zodanige bewering volledig overlaat aan Leverancier en deze daarbij alle verlangde medewerking en informatie verschaft.
3. In geval van een inbreuk of beweerde inbreuk als in het tweede lid bedoeld is leverancier gerechtigd de programmatuur te vervangen of te wijzigen, zodanig, dat de inbreuk daardoor wordt opgeheven en aan de functionele eigenschappen van de programmatuur zo min mogelijk afbreuk wordt gedaan. Indien een inbreuk als in het tweede lid bedoeld is vastgesteld bij rechterlijke uitspraak welke in kracht van gewijsde is gegaan en uitvoerbaar is in het land waar Gebruiker is gevestigd, en het blijkt dat een vervanging of wijziging niet mogelijk is zonder wezenlijke afbreuk aan de functionele eigenschappen of gebruiksmogelijkheden van de programmatuur, is Gebruiker gerechtigd deze overeenkomst te ontbinden.

#### **Art. 8. Vergoeding**

1. Voor het in art. 2 bedoelde gebruiksrecht betaalt Gebruiker aan Leverancier de verschuldigde vergoeding, zoals is vastgelegd in de offerte. Leverancier behoudt het recht de prijzen jaarlijks aan te passen op 1 januari met het CPI-indexcijfer.
2. Indien de reikwijdte van het gebruiksrecht op grond van art. 3.2 wordt gewijzigd, betaalt Gebruiker aan Leverancier de additionele vergoeding die gewoonlijk door Leverancier voor een dergelijke uitbreiding wordt verlangd.
3. De gebruiksrechtvergoedingen worden vermeerderd met BTW tegen geldend tarief

#### **Art. 9. Onderhoud- en Supportvoorwaarden**

1. Ten aanzien van de Programmatuur zijn de in bijlage opgenomen Onderhoud- en Supportvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn een onlosmakelijk onderdeel van deze licentieovereenkomst.

#### **Art. 10. Betaling**

1. De in art. 8 bedoelde vergoedingen dienen te worden voldaan binnen 30 dagen na facturatie.
2. Bij gebreke van tijdige betaling is Gebruiker zonder ingebrekestelling of aanmaning in verzuim en is hij gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente over het openstaande bedrag.
3. Indien Gebruiker ook na schriftelijke aanmaning niet betaald is hij tevens gehouden tot vergoeding aan Leverancier van alle kosten die deze voor de bedoelde aanmaning en alle verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.

#### **Art. 11. Duur, beëindiging**

1. Deze overeenkomst wordt van kracht op de dag dat de applicatie in gebruik wordt genomen.  
  
Het gebruiksrecht wordt echter pas van kracht nadat de in de art. 8 bedoelde bedragen aan Leverancier volledig zijn betaald.
2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte weergegeven termijn. Zij kan uitsluitend worden beëindigd of ontbonden in één van de gevallen, bedoeld in dit artikel.
3. Leverancier heeft het recht deze overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang voor de toekomst te beëindigen:
  - in geval van schending door Gebruiker van één of meer van zijn verplichtingen ingevolge de art. 3 t/m 6 van deze overeenkomst of van één van de rechten, bedoeld in art. 7.1;
  - indien de onderneming van Gebruiker wordt gestaakt als gevolg van faillissement, liquidatie of anderszins;
4. Gebruiker is gerechtigd deze Overeenkomst te ontbinden:
  - in het geval, bedoeld in art. 7.3;
  - indien Gebruiker één of meer andere overeenkomsten tussen partijen rechtsgeldig ontbindt of beëindigt wegens toerekenbare tekortkoming van Leverancier en Gebruiker aantoonbaar dat de programmatuur voor hem vanwege die ontbinding of beëindiging nutteloos is geworden.

5. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte weergegeven termijn. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de Gebruiker de Overeenkomst voor het verstrijken van deze termijn, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, heeft opgezegd. Na omzetting van de Overeenkomst in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, is de Gebruiker telkens gerechtigd de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand schriftelijk op te zeggen.
6. In alle gevallen van beëindiging of ontbinding van deze overeenkomst dient Gebruiker alle exemplaren van de programmatuur en de documentatie welke in zijn bezit zijn alsmede alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen binnen twee weken na beëindiging of ontbinding af te geven aan het adres van Leverancier. Tevens dient de programmatuur direct na beëindiging of ontbinding uit alle bij de Gebruiker of verwante ondernemingen aanwezige apparatuur te worden verwijderd.

#### **Art. 12. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Indien leverancier op grond van de Overeenkomst ten behoeve van gebruiker persoonsgegevens verwerkt (en leverancier in dat kader kwalificeert als 'Verwerker' zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG) sluiten Partijen op grond van de AVG een Verwerkersovereenkomst welke als bijlage 1 bij deze overeenkomst is opgenomen.
2. Indien leverancier op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan artikel 32 AVG (in ieder geval waar het persoonsgegevens betreft) en de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
3. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd gebruiker een User-ID toe te wijzen. Leverancier is gerechtigd enige toegewezen User-ID te wijzigen. Gebruiker behandelt de User-ID vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van enige User-ID wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Leverancier. Partijen handelen conform de van toepassing zijnde (inter)nationale wet- en/of (beroeps)regelgeving op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder conform de AVG.

**Art. 13. Gehele overeenkomst**

1. De rechten en verplichtingen van partijen met betrekking tot het gebruik van de programmatuur zijn uitsluitend in deze overeenkomst vastgelegd; alle eventuele eerdere afspraken dienaangaande zijn onverbindend.
2. Deze overeenkomst kan slechts worden gewijzigd door middel van een schriftelijk stuk dat door beide partijen is ondertekend.

**Art. 14. Toepasselijk recht, geschillen**

1. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter van de rechtbank Zwolle-Lelystad.

**Bijlagen:**

- verwerkersovereenkomst
- onderhoud- en supportvoorwaarden

## Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst

### Artikel 1 Definities

- i. “Verwerker”: betekent leverancier wanneer leverancier, bij de uitvoering van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst gesloten tussen gebruiker en leverancier, kwalificeert als “Verwerker” onder de AVG.
- ii. “Verwerkingsverantwoordelijke”: betekent gebruiker wanneer gebruiker, bij de uitvoering van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst met leverancier, kwalificeert als “Verwerkingsverantwoordelijke” onder de AVG.
- iii. “betrokkene”: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- iv. “persoonsgegevens”: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- v. “verwerking van persoonsgegevens”: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- vi. “Overeenkomst”: de gebruiksrechtsovereenkomst die tussen gebruiker en leverancier tot stand.
- vii. “Privacywetgeving”: de AVG, de nationale toepasselijke wetten ter uitvoering van de AVG en alle wet- en regelgeving die het voorgaande van tijd tot tijd wijzigt of aanvult.

### Artikel 2 Algemeen

#### a. Gegevensverwerking

Partijen komen overeen dat enige verwerking van persoonsgegevens door Verwerker welke het gevolg is van de uitvoering door Partijen van de Overeenkomst, zal worden verricht door Leverancier als Verwerker en Gebruiker als Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij: (i) een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt; of (ii) Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere schriftelijke instructies heeft gegeven. Deze bijlage (hierna: “de Verwerkersovereenkomst”) geeft de voorwaarden weer welke van toepassing zijn op het verwerken van de persoonsgegevens door Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke onder de Overeenkomst.

#### b. Toepassingsbereik en doel

Verwerker zal de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijk (zoals contactgegevens en mogelijk ook locatiegegevens van klanten, werknemers, opdrachtnemers en/of inleenkrachten van Verwerkingsverantwoordelijke) ontvangen en deze tijdelijk bewaren om de Diensten te leveren aan Verwerkingsverantwoordelijke. Het doel van zulke verwerking van persoonsgegevens is om te zorgen dat Verwerker de Diensten kan verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

**c. Duur**

Deze Verwerkersovereenkomst zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen Partijen en daarna tot het moment dat enige en alle verwerking van persoonsgegevens door Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke is beëindigd van kracht blijven.

**d. Bij beëindiging van de gegevensverwerking**

Bij de beëindiging van de verwerking van persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke door Verwerker of op eerder schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker in beginsel binnen 3 maanden alle persoonsgegevens 22 van Verwerkingsverantwoordelijke en bestaande kopieën daarvan verwijderen. Indien Verwerkingsverantwoordelijke echter wenst dat de persoonsgegevens (ook) worden geretourneerd of eerder verwijderd, dient deze dat binnen voornoemde termijn van 3 maanden expliciet schriftelijk kenbaar te maken aan Verwerkingsverantwoordelijke.

**e. Bepaling**

Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst in strijd is met een bepaling van de gebruikrechtsovereenkomst gaat de bepaling uit de Verwerkersovereenkomst boven de bepaling uit de gebruikrechtsovereenkomst.

**Artikel 3 Verplichtingen van Verwerker.**

1. Partijen zijn het erover eens dat, in de relatie tussen Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke en met het oog op de bescherming van persoonsgegevens, de klanten van Verwerkingsverantwoordelijke, daadwerkelijk de klanten zijn van Verwerkingsverantwoordelijke (en (dus) niet de klanten van Verwerker). Verwerkingsverantwoordelijke erkent voorts dat de persoonsgegevens die hij aan Verwerker beschikbaar stelt teneinde deze te verwerken, het eigendom zijn van Verwerkingsverantwoordelijke en/of zijn klanten. Verwerker stemt ermee in om bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten, te voldoen aan de op de Verwerker van toepassing zijnde Privacywetgeving. Verwerker zal, bij de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke:
  - (i) verzekeren dat de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming is met de Privacywetgeving. In geen geval zal deze bepaling worden uitgelegd in de betekenis dat Verwerker verplicht is te voldoen aan Privacywetgeving die alleen van toepassing op Verwerkingsverantwoordelijke;
  - (ii) geen andere persoonsgegevens verwerken dan die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de verplichtingen van Verwerker jegens Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Overeenkomst na te komen;
  - (iii) binnen de eigen organisatie ervoor zorgen dat er een deugdelijke beveiliging is met betrekking tot vertrouwelijkheid, integriteit en toegankelijkheid in verband met de verwerking van persoonsgegevens, door middel van geplande systematische maatregelen, voor zover dit nodig is voor Verwerker om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving op het gebied van



- gegevensbescherming. In dit kader zorgt Verwerker er in ieder geval voor dat de personen die bevoegd zijn om de persoonsgegevens te verwerken zich tot vertrouwelijkheid verbinden gedurende en na hun samenwerking met Verwerkingsverantwoordelijke (bijvoorbeeld door middel van een geheimhoudingsovereenkomst), voor zover het niet reeds tot een wettelijke verplichting tot geheimhouding is gehouden;
- (iv) technische en organisatorische maatregelen treffen – passend bij de huidige stand van de techniek – om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen en aldus voldoen aan artikel 32 AVG;
  - (v) op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke documentatie verstrekken over de veiligheidsmaatregelen en routines van Verwerker, voor zover deze informatie vereist is om de verplichtingen te vervullen onder de Privacywetgeving. Verwerker zal meewerken aan 23 audits van Verwerkingsverantwoordelijke en/of die van een door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen derde partij;
  - (vi) eventuele afwijkingen van de door Verwerker gedocumenteerde veiligheidsmaatregelen en routines registreren en rapporteren, inclusief maar niet beperkt tot alle aangemelde en gedocumenteerde pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot de computersystemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, een en ander voor zover Verwerker zich hiervan bewust is en dit onder de Privacywetgeving vereist is;
  - (vii) Verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het doen nakomen van bepaalde verplichtingen, zoals: - bij het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens (zie ook artikel 7 van deze Verwerkersovereenkomst); - bij het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA); - bij een voorafgaande raadpleging naar aanleiding van een DPIA;
  - (viii) informatie verwijderen in overeenstemming met redelijke schriftelijke richtlijnen van Verwerkingsverantwoordelijke; en (ix) in het geval dat Verwerker een verzoek van een betrokkene ontvangt met betrekking tot een van de rechten als opgenomen in hoofdstuk III van de AVG (zoals inzage, rectificatie, gegevenswissing et cetera) het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke voor zover mogelijk bijstand verlenen (technisch en/of organisatorisch) bij de afhandeling van dergelijke verzoeken.

#### **Artikel 4 Verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke.**

1. Verwerkingsverantwoordelijke zal, bij de uitvoering van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst, voldoen aan de op Verwerkingsverantwoordelijke van toepassing zijnde Privacywetgeving, inclusief maar niet beperkt tot het ervoor te zorgen dat er een wettelijke basis is om persoonsgegevens te verwerken in het kader van de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst, het verkrijgen van alle vereiste toestemming (waar vereist), en alle andere vereisten voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, met uitzondering van die bepalingen die specifiek de verplichtingen van Verwerker identificeren. In het verlengde hiervan staat Verwerkingsverantwoordelijke er jegens Verwerker voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Vanzelfsprekend zal Verwerkingsverantwoordelijke zorgdragen voor het informeren van betrokkenen (zoals klanten en werknemers) over de verwerking van diens persoonsgegevens door Verwerker (in het kader van artikel 13 en 14 AVG).

#### **Artikel 5 Subverwerker.**

1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker toestemming om subverwerkers in te schakelen. Verwerker licht Verwerkingsverantwoordelijke in over beoogde veranderingen betreffende de toevoeging of vervanging van subverwerkers. Indien Verwerker gebruik maakt van een subverwerker zal hij ervoor zorgen dat elke subverwerker de verplichtingen zal overnemen die conform deze Verwerkersovereenkomst rusten op Verwerker. 24

#### **Artikel 6 Locatie van de gegevensverwerking**

1. Enige en alle verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst vindt plaats in Zwitserland, de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte. Verwerker zal geen persoonlijke gegevens naar landen buiten de regio, bestaande uit Zwitserland, de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte, doorgeven/overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Een dergelijke overdracht/doorgifte moet voldoen aan de eisen van de Privacywetgeving.

### **Artikel 7 Meldplicht**

1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG bij Verwerker verplicht de Verwerker zich ertoe om Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo spoedig mogelijk te informeren. Verwerker verplicht zich er voorts toe om ervoor zorg te dragen dat de aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekte informatie volledig, correct en accuraat is.
2. Indien de Privacywetgeving aan Verwerker een dergelijke verplichting oplegt, dan zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.
3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk in verband met persoonsgegevens is geweest, alsmede:
  - een samenvatting van de inbreuk (waaronder datum en tijdstip, geschat aantal bestanden, geschat aantal betrokkenen, soort incident, en vooralsnog bekende en/of te verwachten gevolgen);
  - de (voorgestelde) oplossing;
  - de reeds ondernomen maatregelen.

### **Artikel 8 Vrijwaring**

1. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor alle (financiële) schade en kosten die Verwerker heeft en die rechtstreeks of indirect voortvloeien uit een tekortkoming door Verwerkingsverantwoordelijke of een wettelijke verplichting waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke (in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke) op grond van de Privacywetgeving aansprakelijk is.
2. Als Verwerker schade in verband met deze Verwerkersovereenkomst heeft vergoed aan een betrokkene, is Verwerker gerechtigd op Verwerkingsverantwoordelijke dat deel van de schadevergoeding te verhalen dat overeenkomt met het deel van de schade dat onder de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke valt overeenkomstig de Privacywetgeving en het Nederlands Burgerlijk Wetboek.

## Bijlage 2 Onderhoud- en Supportvoorwaarden

### 1. Definities

**Bereikbaarheid:** De service desk is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 – 17:00 uur met uitzondering van erkende feestdagen. De service desk is bereikbaar via [support@quality-it.eu](mailto:support@quality-it.eu) , en via 085-489 62 30 voor prioriteitslevel 10 meldingen.

**1e lijn ondersteuning:** Na registratie van een melding zal een supportengineer van Quality IT de melding kwalificeren en trachten op te lossen. Lukt dit niet binnen 10 minuten dan zal de melding voor nadere analyse doorgezet worden naar de 2e lijn ondersteuning.

**2e lijn ondersteuning:** Meldingen die niet door de 1e lijn ondersteuning opgelost zijn worden door een supportengineer van Quality IT verder geanalyseerd. Tijdens deze analyse kan het noodzakelijk zijn voor de supportengineer om mee te kijken met de melder. In voorkomende gevallen zal de supportengineer contact opnemen met het development team van Quality IT.

**3e lijn ondersteuning:** Meldingen die niet door de 1e en 2e lijn ondersteuning opgelost zijn worden door het development team van Quality IT opgepakt. In deze gevallen zal er sprake zijn van situaties waarbij de oplossing een aanpassing in de software benodigd.

**Melder:** Geautoriseerde medewerker van een klant die namens de klant support verzoeken bij Quality IT mag indienen.

**Workaround:** Een alternatieve, vaak tijdelijke, oplossing voor een probleem.

## 2. Onderhoud

De Q-Fieldservice applicatie bestaat uit 1 centrale back-end en verschillende front-end (client) omgevingen die hieronder beschreven worden.

- Back-end, een op Windows Server platform draaiende SQL Server Database die via web-services over https ontsloten is.
- Front-end, QFS Planner applicatie op Windows PC platform
- Front-end, Q-Repair applicatie op Windows PC platform
- Front-end, Q-Time applicatie op Windows PC platform
- Front-end, QFS Mobile app op Android, iOS en Windows platform
- Front-end, WebPortal

Onder onderhoud worden alle noodzakelijke aanpassingen aan de applicatie software verstaan die nodig zijn om de juiste werking van de applicatie te waarborgen.

Hieronder kunnen de volgende zaken vallen:

- Benodigde aanpassingen aan back-end applicatie als gevolg van nieuwe patches of release van operating system of database.
- Benodigde aanpassingen aan de front-end applicaties als gevolg van nieuwe patches of release van operating system op het Windows PC platform.
- Benodigde aanpassingen aan de front-end QFS Mobile app als gevolg van nieuwe patches of release van operating system op de mobiele platformen.
- Maar ook aanpassingen aan back-end en/of front-end applicatie als gevolg van een via het support proces gemelde verstoring.

Voor de mobile apps geldt dat Quality IT de nieuwste versie van de app via de App Store van het betreffende platform ter beschikking stelt.

Voor de Windows PC applicatie geldt dat Quality IT de nieuwste versie automatisch installeert bij het starten van de applicatie.

Voor de back-end applicatie geldt dat Quality IT zorgdraagt voor alle benodigde installatie van nieuwe versies van onderliggende software onderdelen.

### 3. Mate van Support

De support afdeling van Quality IT kan benaderd worden voor alle vragen en verstoringen rondom de door hen geleverde Q-Fieldservice applicatie. Hieronder vallen alle zaken die door Quality IT bij de klant zijn geïmplementeerd in combinatie met de Q-Fieldservice applicatie zoals:

- Door Quality IT gebouwde interfaces tussen Q-Fieldservice en andere applicaties
- Door Quality IT gebouwde klantspecifieke rapportages binnen Q-Fieldservice
- Door Quality IT gebouwde klantspecifieke maatwerk aanpassingen binnen Q-Fieldservice

De support afdeling van Quality IT kan geen ondersteuning leveren op de volgende zaken:

- Hardware, zowel computers als smartphones en tablets van de klant.
- Infrastructuur van de klant, hieronder valt alle hard- en software die een rol speelt in het datanetwerk en de internetverbinding van de klant.
- Aanpassingen in software van derden, bijvoorbeeld t.b.v. interfacing.

In geval van verstoring van een door Quality IT gebouwde interface kan het noodzakelijk zijn om contact te hebben met de leverancier of support organisatie van de andere applicatie. Quality IT support zal in voorkomende gevallen de klant verzoeken dit contact tot stand te brengen. De verdere analyse en oplossing van een dergelijk geval kan pas dan gebeuren nadat de andere partij hun medewerking heeft toegezegd. Mochten partijen gezamenlijk niet tot een acceptabele oplossing kunnen komen dan kan de escalatie procedure in werking worden gesteld.

De in deze voorwaarden beschreven support zaken hebben betrekking op een standaard als SaaS (Software as a Service) geïmplementeerde versie van Q-Fieldservice.

#### 4. Support werkwijze

##### 1. Starten van een melding

De melder neemt contact op met de supportafdeling met inachtneming van het volgende:

Alle probleemstellingen/storingen dienen via e-mail adres [support@quality-it.eu](mailto:support@quality-it.eu) te worden gemeld. Dit ondersteunt onze backoffice om oorzaken sneller te kunnen analyseren, en te komen met de gewenste follow-up. Strikte voorwaarde daarvoor is dat u gevraagd wordt om in deze e-mail minimaal de volgende informatie te vermelden:

- Omschrijving van het probleem met zoveel mogelijk relevante gegevens. Evt. begeleid met screenshots etc.
- Opmerking voor Android gebruikers: Android genereert in geval van een crash van de mobile App een zogenaamd crash-report en vraagt de gebruiker of deze verstuurd moet worden. Doe dit altijd en vermeld dit vervolgens in uw mail aan ons support e-mail adres! Het geeft zeer waardevolle & ondersteunende informatie.
- Geef aan of het probleem te reproduceren is en op welke manier?
- Contactgegevens "probleem" eigenaar.

Ontvangen we deze informatie niet, dan kunnen we supportverzoeken niet direct in behandeling nemen, en komen de verzoeken die wel volledig per e-mail zijn gemeld eerder in de rij.

In geval van een urgente storing (Prioriteit level 10) die direct van invloed is op de continuïteit van het plannings- en bedrijfsproces is het ook mogelijk telefonisch contact op te nemen met onze service desk: via 085-489 62 30. Ook in deze gevallen verzoeken wij u het probleem alsnog per e-mail te melden. Op deze manier kunnen wij de diverse meldingen goed vastleggen en kunnen wij een historie opbouwen, wat ons en u helpt om in voorkomende gevallen te refereren aan bijv. eerdere meldingen.

## 2. Registratie en kwalificatie

Iedere melding van een verstoring of (vermeende) fout in de Q-Fieldservice applicatie wordt gekwalificeerd en voorzien van een uniek nummer. Tijdens dit kwalificeren zal een supportengineer van Quality IT de melding beoordelen op zijn prioriteit.

Quality IT handhaaft hierbij de volgende prioriteit levels.

Prioriteit	Definitie	Tijd 1 <sup>e</sup> response	Oplostijd Incident 90% van de gevallen
10	Business Stand-still, volledige uitval van de applicatie voor het hele bedrijf	Maximaal 1 uur na melding	Maximaal 6 uren na melding
20	Ernstige verstoring van de applicatie voor een grote groep gebruikers	Maximaal 2 kantooruren na melding	Maximaal 24 kantooruren na melding
30	Verstoring van de applicatie voor een aantal gebruikers waarbij een work-around aanwezig is	Maximaal 3 kantooruren na melding	Maximaal 48 kantooruren na melding
40	Verzoek om informatie of verbeter voorstel	Maximaal 24 kantooruren na melding	

Na bepaling van de prioriteit zal de supportengineer deze en het unieke registratienummer terugkoppelen naar de melder en eventueel additioneel benodigde informatie opvragen. Als tijdens de kwalificatie de oplossing voor de melding gevonden wordt zal deze uiteraard direct aan de melder doorgegeven worden.

## 3. Analyse en oplossing

Voor het analyseren van de melding en het leveren van een oplossing is de medewerking van de klant van groot belang. Op verzoek van de supportengineer van Quality IT zal de klant

- nadere informatie moeten aanleveren
- een gebruiker ter beschikking moeten stellen om te assisteren bij het reproduceren van de situatie
- een systeem ter beschikking moeten stellen om via besturing op afstand de situatie te reproduceren

Een oplossing van een melding kan een tijdelijke work-around zijn waarbij de melding voor permanente oplossing doorgezet wordt naar de 3e lijn ondersteuning. In dit geval zal de prioriteit van de melding ook aangepast worden naar 30.

## 4. Afsluiten van de melding

Zodra er een passende oplossing voor de situatie gevonden is zal de supportengineer de melding in overleg met de melder afsluiten.

Gedurende het hele support proces wordt de melder via mail op de hoogte gehouden van de voortgang van zijn melding.



## 5. Escalatie procedure

De escalatie procedure treedt in werking op het moment dat er een dispuut ontstaat tussen de melder en de supportengineer van Quality IT over de supportverlening. Dit kan gaan om de volgende punten:

- Responsetijd van een melding
- Prioriteit van een melding
- Oplostijd van een melding
- Kwaliteit van de oplossing

Zowel de klant als Quality IT zullen een persoon aanwijzen die samen zullen trachten tot een acceptabele oplossing te komen. Deze personen dienen bevoegd te zijn een bindende beslissing te nemen.

## 6. Duur en beëindiging

De supportovereenkomst is een onlosmakelijk onderdeel van de Q-Fieldservice gebruiksrechtovereenkomst en is voor wat betreft de duur en beëindiging hieraan gekoppeld.

## 7. Berekening tarieven en kosten

De prijs van support is inbegrepen in de prijs van het licentie abonnement bij een SaaS implementatie van Q-Fieldservice.