

Algemene Voorwaarden SaaS Eudonet Stb 2020 v-20-12-1

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN DEEL

1. DEFINITIES

"Aanvullende diensten": alle dienstverlening van Eudonet Stb die niet valt onder de SaaS-dienst, zoals training, consultancy, implementatie, Maatwerk of onderhoud bij Maatwerk - indien en voorzover overeengekomen - als nader omschreven in de Offerte.

"Anomalie" betekent het substantieel niet voldoen van de SaaS-dienst aan de door Eudonet Stb schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, in geval van Maatwerk, de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een Anomalie is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is.

"Beheerder" betekent een persoon met geautoriseerde toegang tot administratieve functies die door de Klant is aangewezen uit zijn Gebruikers om verantwoordelijk te zijn voor autorisatie en toegangsbeheer in verband met de SaaS-dienst.

"Eudonet Stb" is de handelsnaam van Stb Automatisering & Advies B.V., gevestigd aan de Molen 100, 3995 AX Houten, KvK 30234217.

"Offerte" betekent het aanbod (inclusief latere aanvullingen daarop) van Eudonet Stb aan de Klant tot het sluiten van een Overeenkomst waarin onder andere de SaaS-dienst, Maatwerk of overige diensten zoals implementatie, omschrijving van de afgenomen SaaS-dienst, hoogte van vergoedingen en betalings-schema's staan opgenomen.

"Gebruiker" betekent een natuurlijke persoon die door de Beheerder is geautoriseerd om toegang te krijgen tot de SaaS-dienst in overeenstemming met deze Overeenkomst.

"Klant" betekent een natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst aangaat met Eudonet Stb.

"Overeenkomst" betekent de tussen Eudonet Stb en Klant gesloten overeenkomst, waarvan deze algemene voorwaarden, de offerte en eventuele bijlagen en eventuele toekomstige aanvullingen daarop onderdeel uitmaken. Voor toekomstige aanvullingen kan ook een separate overeenkomst gesloten worden.

"Key-User" Gebruiker die een training heeft gehad van Eudonet Stb en die een coördinerende functie heeft bij klant met betrekking tot (een onderdeel van) de SaaS-dienst.

"Maatwerk" betekent functionaliteit die specifiek voor Klant is ontwikkeld als aanvulling op de standaard SaaS-dienst van Eudonet Stb en die ook middels SaaS ter beschikking kan worden gesteld. Maatwerk is altijd inclusief onderhoud op het Maatwerk zoals in de Overeenkomst nader uitgewerkt.

"SaaS-dienst" betekent de door Eudonet Stb op afstand voor Klant beschikbaar te stellen en te houden standaard functionaliteit via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager of download met de betreffende onderliggende software ter beschikking wordt gesteld. Daarnaast omhelst de SaaS-dienst onderhoud op de SaaS-dienst zoals in de Overeenkomst nader uitgewerkt.

2. TOEPASSELIJKHEID EN AANBIEDINGEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Eudonet Stb goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert.
- 2.2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Indien en voor zover Eudonet Stb producten of diensten van derden aan Klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden.
- 2.4. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Eudonet Stb om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 2.5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Eudonet Stb en Klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 2.6. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Eudonet Stb zijn vrijblijvend, tenzij door Eudonet Stb schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Eudonet Stb verstrekte gegevens waarop Eudonet Stb de aanbieding heeft gebaseerd.

3. VERTROUWELIJKHEID EN BEVEILIGING

- 3.1. Klant en Eudonet Stb dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid. Eudonet Stb waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 3.2. Klant erkent dat de door of via Eudonet Stb ter beschikking gestelde diensten, waaronder ook de offerte, overeenkomst en bijbehorende documentatie en productinformatie steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van Eudonet Stb of zijn toeleveranciers bevatten.
- 3.3. Eudonet Stb is gerechtigd (persoons-)gegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst. Indien Eudonet Stb op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
- 3.4. Eudonet Stb zal zorgdragen voor beveiliging van de SaaS-dienst zoals vastgelegd in haar ISO 27001 certificering. De hoofdlijnen van dit beveiligingsbeleid zijn opgenomen in de beveiligingsbijlage bij de Overeenkomst en updates zijn op verzoek verkrijgbaar bij Eudonet Stb.
- 3.5. Eudonet Stb kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Beveiliging kan ook verband houden met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik door Klant. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen. Eudonet Stb zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 3.6. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden. Eudonet Stb kan aanwijzingen geven aan Klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien Klant dergelijke aanwijzingen van Eudonet Stb of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Eudonet Stb niet aansprakelijk en vrijwaart Klant Eudonet Stb voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 3.7. Klant kan Eudonet Stb verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Eudonet Stb is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Eudonet Stb kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Klant. Pas nadat de door Klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft Eudonet Stb de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.
- 3.8. Eudonet Stb staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Eudonet Stb bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 3.9. De door of vanwege Eudonet Stb aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Eudonet Stb is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant verbindt zich ertoe, in zijn eigen naam en in naam van en namens de door hem aan te wijzen Gebruikers, Eudonet Stb onmiddellijk op de hoogte te stellen van elk gebruik van de toegangscode dat hij frauduleus acht.
- 3.10. Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op producten of diensten die niet door Eudonet Stb zelf aan Klant zijn geleverd, dan staat Klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Eudonet Stb is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart Eudonet Stb tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.

- 3.11. Eudonet Stb is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.

4. INTELLECTUELE EIGENDOM

- 4.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking te stellen werken evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Eudonet Stb, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 4.2. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Eudonet Stb uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Eudonet Stb toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Indien blijkt dat Klant de gebruikersbeperkingen niet is nagekomen, dan heeft Eudonet Stb het recht alle schade en daardoor gemiste omzet op Klant te verhalen.
- 4.3. Er worden in de Overeenkomst geen rechten van intellectuele eigendom overgedragen op Klant, ook niet op Maatwerk.
- 4.4. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 4.5. Eudonet Stb vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Eudonet Stb zelf ontwikkelde software, databestanden, of andere werken inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Eudonet Stb onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Eudonet Stb. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Eudonet Stb verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Eudonet Stb ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Eudonet Stb in de programmatuur, databestanden, of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Eudonet Stb zelf ontwikkelde programmatuur, databestanden, of andere werken of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Eudonet Stb een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Eudonet Stb, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, databestanden, of werken en materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Eudonet Stb wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 4.6. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Eudonet Stb van databestanden en/of andere werken. Klant vrijwaart Eudonet Stb tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig gebruik inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 4.7. Eudonet Stb is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.
- 4.8. Eudonet Stb is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

5. UITVOERING VAN DE DIENSTEN

- 5.1. Eudonet Stb zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten met zorg uit te voeren overeenkomstig de met Klant in de Overeenkomst schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Eudonet Stb worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Eudonet Stb uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven. Eudonet Stb zal diensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder leiding en toezicht van de Klant uitvoeren.
- 5.2. Eudonet Stb is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Eudonet Stb.
- 5.3. Eudonet Stb is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen

diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Eudonet Stb.

- 5.4. Het gebruik dat Klant maakt van een door Eudonet Stb geleverde dienst is steeds voor risico van Klant. De bewijslast dat (de wijze van) uitvoering van de dienst niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Eudonet Stb mag worden verwacht, berust geheel bij Klant, onverminderd het recht van Eudonet Stb met alle middelen tegenbewijs te leveren.

6. INFORMATIE- EN MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 6.1. Klant erkent dat er risico's verbonden zijn aan het gebruik van diensten over het internet. Klant zal op basis van de door Eudonet Stb verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, Anomalieën en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Eudonet Stb verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Klant te nemen maatregelen, tegen door Eudonet Stb te stellen (financiële) voorwaarden. Eudonet Stb is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 6.2. Het is aan de Klant om ervoor te zorgen dat:
- 6.2.1. de op basis van de Overeenkomst af te nemen diensten voldoen aan zijn behoeften;
 - 6.2.2. de nodige expertise aanwezig is om toegang te krijgen tot en de SaaS-dienst te gebruiken;
 - 6.2.3. er voldoende bandbreedte en netwerktoegang is om de SaaS-dienst te kunnen gebruiken;
 - 6.2.4. de uiterste zorg in acht wordt genomen om te waarborgen dat de door hem aan te leveren informatie juist en volledig zijn;
 - 6.2.5. hij de resultaten die zijn verkregen met de SaaS-dienst geverifieerd worden in overeenstemming met standaard professionele praktijken.
- 6.3. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Eudonet Stb verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de Eudonet Stb kenbare onjuistheden bevatten, zal de Eudonet Stb hierover navraag doen bij Klant.
- 6.4. In verband met de continuïteit zal Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Eudonet Stb als zodanig fungeren. Contactpersonen van Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Klant gewenste doelstellingen.
- 6.5. Indien Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Eudonet Stb op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Eudonet Stb is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Eudonet Stb.
- 6.6. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Eudonet Stb voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Eudonet Stb, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Eudonet Stb ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 6.7. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Eudonet Stb geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de gedefinieerde werkprocessen, de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 6.8. Klant zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programmatuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

7. PRIJS EN BETALING

- 7.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw). Alle door Eudonet Stb kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en Klant dient in euro's te betalen.
- 7.2. De vergoedingen en betalingsafspraken zijn gespecificeerd in de Offerte. Vergoedingen voor de SaaS-dienst zijn afhankelijk van de afgenomen modules en het aantal Gebruikers. Het aantal Gebruiker of modules kan nadien worden uitgebreid door dit kenbaar te maken bij Eudonet Stb. Eudonet Stb zal het aantal Gebruikers of de in gebruik zijnde modules aanpassen en de additionele kosten in rekening brengen tegen de dan geldende tarieven. Dit kan in een aanvullende bijlage bij de Overeenkomst worden vastgelegd of in een separate overeenkomst.
- 7.3. De vergoeding voor de SaaS-dienst bestaat uit een jaarlijkse vergoeding en is inclusief onderhoud.
- 7.4. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na de datum van de factuur.
- 7.5. Voor doorlopende dienstverlening kan Eudonet Stb een maal per jaar haar prijzen aanpassen met maximaal het door het CBS vastgestelde prijsindexcijfer voor zakelijke en ICT- dienstverlening plus 3 procent. In het geval dat de inflatie negatief is, zal de verhoging van de vergoeding maximaal 3 procent bedragen. Indien Klant een uitbreiding op de Overeenkomst aangaat, kunnen daarvoor andere prijzen gelden dan voor de oorspronkelijke Overeenkomst.
- 7.6. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 7.7. Betaalt Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan Eudonet Stb de vordering uit handen geven en is Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Eudonet Stb, waaronder het recht op opschorting, onverlet. In geval de SaaS-dienst om welke reden dan ook tijdelijk is stopgezet, dan worden kosten voor heraansluiting in rekening gebracht.
- 7.8. Opschorting van de Overeenkomst heeft geen invloed op de maandelijkse kosten die voor die periode verschuldigd zijn. De Overeenkomst wordt hervat zodra de reden voor de opschorting ervan is verholpen, zonder verlenging van de op dat moment lopende periode.

8. ONTBINDING EN OPZEGGING

- 8.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Klant of een door Klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 8.2. Indien Klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Klant bewijst dat Eudonet Stb ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Eudonet Stb vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 8.3. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Eudonet Stb zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 8.4. Klant is niet gerechtigd een Overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een Overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
- 8.5. Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de

onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Eudonet Stb kan de Overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt. Eudonet Stb is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Na het einde van de Overeenkomst en ingeval Klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Klant tot gebruik van de SaaS-dienst en dergelijke alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Eudonet Stb zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Eudonet Stb vereist is.

9. AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1. De totale aansprakelijkheid van Eudonet Stb wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 9.2. Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor zes maanden. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Eudonet Stb voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 100.000 (honderdduizend euro) bedragen.
- 9.3. Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 500.000,-- (vijfhonderdduizend euro).
- 9.4. Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Eudonet Stb voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Eudonet Stb voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Eudonet Stb verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 9.5. De in artikel 15.2 tot en met 15.4 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Eudonet Stb laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Eudonet Stb welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 9.6. De in artikel 15.2 tot en met 15.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Eudonet Stb.
- 9.7. Tenzij nakoming door de Eudonet Stb blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Eudonet Stb wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Klant Eudonet Stb onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Eudonet Stb ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Eudonet Stb in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 9.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Eudonet Stb meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Eudonet Stb vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 9.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Eudonet Stb en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 9.10. Deze bepalingen stellen de risicodeling tussen Eudonet Stb en de Klant vast. De prijs weerspiegelt deze risicodeling en de bovengenoemde aansprakelijkheidsbeperking.

10. TOEGANG TOT BRONCODES

Indien gewenst kan Klant zich aansluiten bij de escrowregeling van Eudonet Stb, zodat hij in geval van faillissement of insolventie van Eudonet Stb toegang kan vragen tot de broncode van de software die ten grondslag ligt aan de SaaS-dienst. Klant dient hiertoe een separate overeenkomst te sluiten, waarvoor separaat kosten in rekening gebracht worden.

11. BACK-UP VAN KLANTGEGEVENS NA BEËINDIGING

- 11.1. In het geval dat de Klant of Eudonet Stb deze Overeenkomst om welke reden dan ook beëindigen, kan de Klant binnen 6 weken na beëindiging verzoeken dat er een kopie van zijn gegevens wordt gemaakt op een opslagapparaat naar keuze van Eudonet Stb of via een download ter beschikking wordt gesteld in een standaard formaat. De ter beschikking stelling van de data wordt uitgevoerd binnen de termijnen zoals afgesproken in de opdrachtverstrekking tegen de dan bij Eudonet Stb geldende tarieven. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd uitsluitend vanwege het feit dat Eudonet Stb toerekenbaar tekort is geschoten zal de kopie van de gegevens zonder additionele kosten beschikbaar worden gesteld.
- 11.2. Eudonet Stb zal 3 maanden na het einde van de Overeenkomst alle gegevens van de Klant wissen en uit zijn systeem verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), tenzij Klant anders heeft aangegeven.
- 11.3. Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen zowel tijdens als na afloop van de Overeenkomst .

12. ILLEGALE CONTENT

- 12.1. De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van de SaaS-dienst van Eudonet Stb door Klant worden verwerkt, ligt bij Klant. Klant staat er tegenover Eudonet Stb voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Eudonet Stb tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.2. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 12.3. In het geval dat een gerechtelijke autoriteit een inbreuk vaststelt of een bevel uitvaardigt om aanstootgevende inhoud te verwijderen en teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Eudonet Stb steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Eudonet Stb data en/of informatie onverwijld van de systemen van Eudonet Stb verwijderen, bij gebreke waarvan Eudonet Stb gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Eudonet Stb is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van dit artikel aan Klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Eudonet Stb jegens Klant. Eudonet Stb is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Klant aansprakelijk te zijn.
- 12.4. Van Eudonet Stb kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Eudonet Stb schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.
- 12.5. Klant is gedurende de schorsings- of onderbrekingstermijn jegens Eudonet Stb aansprakelijk voor de volledige betaling van de overeengekomen vergoedingen.
- 12.6. In alle gevallen ontheft de Klant Eudonet Stb van alle financiële of andere gevolgen van een rechtsmiddel, juridische actie en, a fortiori, elke veroordeling waaraan Eudonet Stb kan worden blootgesteld wegens het hosten van illegale gegevens voor de Klant als onderdeel van deze Overeenkomst.

13. OVERMACHT

- 13.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Eudonet Stb wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Eudonet Stb, (ii) ziekte van werknemers van Eudonet Stb, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Eudonet Stb is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog, epidemieën of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.

- 13.2. In geval van overmacht wordt de uitvoering van de Overeenkomst eerst opgeschort en komen de partijen bijeen om de voorwaarden voor de mogelijke voortzetting van hun relatie vast te stellen.
- 13.3. Indien een overmachtsituatie langer dan één (1) maand duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

14. OVERIGE BEPALINGEN

- 14.1. Rechten worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant een geldige Overeenkomst heeft met Eudonet Stb en alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 14.2. Eudonet Stb kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Eudonet Stb verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 14.3. Het verzuim van een van beide partijen om bij een schending van enige verplichting van deze Overeenkomst stappen te ondernemen, mag daarna niet worden opgevat als een verklaring van afstand van een dergelijke verplichting.
- 14.4. De Klant mag zijn rechten onder deze Overeenkomst op geen enkele manier toewijzen, in sublicentie geven, verkopen of op een andere manier overdragen of beperkte rechten daarop te verlenen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eudonet Stb.
- 14.5. Behalve zoals specifiek hierin bepaald, mag de Overeenkomst alleen worden gewijzigd door middel van een schriftelijke wijziging naar behoren ondertekend door de personen die zijn gemachtigd of gemandateerd door de Klant en Eudonet Stb.
- 14.6. De Overeenkomsten tussen Eudonet Stb en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 14.7. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten Overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.
- 14.8. Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 25.9, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 25.9. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 25.10 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 14.9. Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

HOOFDSTUK 2 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS EN AVG

15. ALGEMEEN

- 15.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens welke Eudonet Stb in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verwerkt ten behoeve van de Klant of diens

verwerkings-verantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze bepalingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de Overeenkomst een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (AvG).

- 15.2. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst naar het oordeel van Eudonet Stb relevant is, zal Klant Eudonet Stb desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 15.3. Klant vrijwaart Eudonet Stb voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor Klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Eudonet Stb toerekenbaar zijn.
- 15.4. Eudonet Stb verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van Klant overeenkomstig de overeengekomen schriftelijke instructies van Klant.
- 15.5. Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AvG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 15.6. Eudonet Stb is verwerker in de zin van de AvG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 15.7. Eudonet Stb geeft uitvoering aan de AvG zoals neergelegd in de Overeenkomst. Het is aan Klant om op basis van deze informatie te beoordelen of Eudonet Stb afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de AvG voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 15.8. Klant staat er tegenover Eudonet Stb voor in dat hij conform de AvG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en 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.
- 15.9. Klant is niet gerechtigd een door een toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Eudonet Stb te verhalen.
- 15.10. De diensten van Eudonet Stb zijn niet ontworpen en ingericht om bijzondere persoonsgegevens mee te verwerken. Verwerking van bijzondere gegevens is voor rekening en risico van Klant. Als klant overweegt bijzondere gegevens te verwerken via de diensten van Eudonet Stb, dan kan Eudonet Stb adviseren over mogelijke aanvullende beveiligingsmaatregelen.

16. INBREUKEN IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS

- 16.1. Indien Eudonet Stb een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij Klant zonder onredelijke vertraging informeren. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal Eudonet Stb op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij Klant.
- 16.2. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Eudonet Stb heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Klant of diens opdrachtgever). Eudonet Stb is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 16.3. Eudonet Stb zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 16.4. Eudonet Stb kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Klant tegen zijn dan geldende tarieven.

17. RECHTEN VAN BETROKKENEN, DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT (DPIA) EN AUDITRECHTEN.

- 17.1. Indien Klant zelf toegang heeft tot de persoonsgegevens voldoet hij zelf aan alle verzoeken van de betrokkenen met betrekking tot de persoonsgegevens. Eudonet Stb zal eventueel door Eudonet Stb ontvangen verzoeken onverwijld aan Klant doorgeven.
- 17.2. Alleen voor zover het in het voorgaande lid bedoelde niet mogelijk is, zal Eudonet Stb, waar mogelijk, medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Klant die verband houden met bij Klant door betrokkenen ingeroepen rechten om:

- 17.2.1. na goedkeuring van en in opdracht van Klant betrokkenen toegang te laten krijgen tot de hun betreffende persoonsgegevens,
 - 17.2.2. persoonsgegevens te verwijderen of te corrigeren,
 - 17.2.3. aan te tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn (of, ingeval Klant het er niet mee eens is dat de persoonsgegevens incorrect zijn, het feit vast te leggen dat de betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt)
 - 17.2.4. de betreffende persoonsgegevens aan Klant dan wel aan een door de Klant aangewezen derde te verstrekken in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm en
 - 17.2.5. Klant anderszins in de gelegenheid te stellen om aan zijn verplichtingen onder de AVG of aan andere toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens te voldoen.
- 17.3. De eisen aan de in het voorgaande lid genoemde medewerking stellen partijen gezamenlijk vast. Zonder een schriftelijke afspraak daaromtrent zijn de kosten van de in het voorgaande lid genoemde medewerking voor de Klant.
- 17.4. Indien Klant daartoe volgens de Avg verplicht is, zal Eudonet Stb na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
- 17.5. Eudonet Stb zal op verzoek van Klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de Overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van Eudonet Stb opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien Klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de Overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Klant zal Eudonet Stb vooraf informeren over de voorgenomen audit en zal in overleg een geschikte datum voor de audit afspreken. Eudonet Stb heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens Eudonet Stb diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de Overeenkomst. Indien er bij het uitvoeren van de audit een risico bestaat dat de deskundige tevens gegevens van andere klanten kan inzien (wat een schending van de Avg zou opleveren), dan zal voor de audit een separate testomgeving voor de deskundige worden ingericht. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Eudonet Stb heeft op grond van de Overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Eudonet Stb verstrekken. Eudonet Stb kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 17.6. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Eudonet Stb zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 17.7. Eudonet Stb heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Klant.

18. SUBVERWERKERS

- 18.1. Eudonet Stb kan, afhankelijk van de te leveren diensten, bij verwerking van persoonsgegevens gebruik maken van de volgende categorieën van subverwerkers:
- 18.1.1. Hosting en cloud providers / datacentra
 - 18.1.2. Supportsoftware leveranciers
 - 18.1.3. Programmeurs
 - 18.1.4. Systeembeheerders
 - 18.1.5. SMS-providers
 - 18.1.6. 2-factor authenticatie leveranciers
- 18.2. Een toelichting op deze categorieën, inclusief de bijbehorende specifieke subverwerkers, is door Klant te allen tijde op te vragen bij Eudonet Stb.

- 18.3. De subverwerkers verwerken de persoonsgegevens binnen de EU/EER.
- 18.4. Klant geeft toestemming aan Eudonet Stb om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- 18.5. Eudonet Stb zal Klant informeren over een wijziging in de door Eudonet Stb ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Eudonet Stb.

HOOFDSTUK 3 SaaS-DIENSTVERLENING

19. INWERKINGTREDING, TERMIJNEN, DUUR, VERLENGING

- 19.1. De initiële Overeenkomst wordt aangegaan voor de initiële duur zoals vermeld in de Offerte, gerekend vanaf de datum van de eerste factuur die betrekking heeft op de SaaS-dienst, tenzij in de Offerte anders is bepaald. De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële periode automatisch verlengd voor opeenvolgende perioden van twaalf (12) maanden, tenzij een van de partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt door middel van een brief ten minste drie (3) maanden voor het verstrijken van de lopende termijn.

20. GEBRUIKSVOORWAARDEN VOOR TOEGANG TOT DE SAAS-DIENST

- 20.1. Eudonet Stb zal de SaaS-dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stellen. De SaaS-dienst zal bij aanvang werken conform de specificaties zoals neergelegd in de Offerte. De SaaS-dienst is alleen toegankelijk via internet en vereist dat de Klant verbinding maakt via internet met de servers van Eudonet Stb. Klant is verantwoordelijk voor deze internetverbinding en overige benodigde apparatuur, software en infrastructuur en voor alle daaraan verbonden kosten, inclusief telecommunicatiekosten.
- 20.2. Klant zal de SaaS-dienst gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst en met de vereisten en instructies voor gebruik, beveiliging en bediening. Klant zal de SaaS-dienst gebruiken voor het beoogde doel, uitsluitend voor de eigen behoeften van de Klant en in overeenstemming met de overeengekomen modules en het aangegeven aantal Gebruikers. Het staat Klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Eudonet Stb verleende SaaS-dienst, tenzij anders overeen is gekomen. Personen die onder verantwoordelijkheid van en ten behoeve van Klant werkzaamheden verrichten en daarvoor gebruik maken van de SaaS-dienst worden niet als derden gezien.
- 20.3. Het aantal geautoriseerde gebruikers is gelijk aan het aantal Gebruikers dat in de Offerte is vermeld. Het aantal Gebruikers kan op verzoek van Klant worden uitgebreid tegen de dan geldende tarieven. Gebruiker heeft zijn of haar eigen gebruikersnaam en wachtwoord. De Beheerder is in ieder geval verantwoordelijk voor toegangsbeheer, waaronder:
 - 20.3.1. Aanmaken van gebruikersaccounts en bijbehorende gebruikersnamen;
 - 20.3.2. Verwijderen en wijzigen van gebruikersnamen;
 - 20.3.3. Beheer van beveiligingsregels en toegangsrechten voor elke Gebruiker;
 - 20.3.4. Tijdig doorgeven van uitbreiding van het aantal Gebruikers indien dat aantal meer wordt dan in de Offerte overeen gekomen.
- 20.4. Eudonet Stb kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Eudonet Stb kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Eudonet Stb is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS-dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen, tenzij deze eigenschappen of functionaliteiten als Maatwerk aan Klant ter beschikking gesteld worden.
- 20.5. Eudonet Stb is nimmer gehouden Klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.
- 20.6. Bij gebreke van nadere afspraken zal Klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de eigen (rand-)apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.
- 20.7. Eudonet Stb staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert of dat de SaaS-dienst geschikt is voor het door de Klant beoogde gebruik. Eudonet Stb zal zich naar beste vermogen inspannen een Anomalie in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen mits en voor zover het onderliggende software betreft die door Eudonet Stb zelf is ontwikkeld en de desbetreffende Anomalie door Klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Eudonet Stb is gemeld. Eudonet Stb kan in voorkomend geval het herstel van de Anomalie uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Eudonet Stb staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door Eudonet Stb zelf is ontwikkeld,

zullen worden verholpen.

Eudonet Stb is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Eudonet Stb is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Eudonet Stb bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is Eudonet Stb gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

- 20.8. Eudonet Stb spant zich in om de SaaS-dienst tijdig aan te passen aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

21. ONDERHOUD

- 21.1. Eudonet Stb zal in het kader van onderhoud de in dit artikel uitdrukkelijk omschreven diensten bieden. Klant zal Eudonet Stb steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn op deze diensten.

Gedurende de Overeenkomst worden als onderhoud corrigerende en technische updates voor de SaaS-dienst geïnstalleerd voor de Klant. Eudonet Stb kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor dit onderhoud of andere vormen van service. Waar mogelijk zal Eudonet Stb Klant vier (4) kalenderdagen voor de buiten gebruikstelling hiervan op de hoogte stellen. Waar mogelijk worden geplande onderbrekingen geagendeerd buiten kantooruren (8:30 tot 18:00 uur CET). De onderhoudsverplichting omvat tevens herstel van Anomalieën in de SaaS-dienst. Afhankelijk van de ernst van de Anomalie kan deze middels een hotfix zo snel mogelijk hersteld worden, of kan er door Eudonet Stb voor gekozen worden om de Anomalie in een volgende update op te lossen.

Meldingen kunnen gedaan worden middels het ticketsysteem van Eudonet Stb genaamd MyStb of telefonisch. Een melding in MyStb kan op het door de Klant gewenste moment. Een telefonische melding kan van maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur gedaan worden. Eudonet Stb behoudt zich het recht voor om deze tijden te wijzigen en stelt de Klant op de hoogte van nieuwe openingstijden. Van een telefonische melding wordt een ticket aangemaakt in MyStb. Klant kan de voortgang van een melding zien door in te loggen op MyStb.

- 21.2. Klant zal bij het melden van Anomalieën in de SaaS-dienst de volgende regels in acht nemen:

21.2.1. Voorafgaand aan het aanmaken van een ticket eerst de ter beschikking gestelde documentatie raadplegen;

21.2.2. Eudonet Stb alle nuttige en noodzakelijke informatie beschikbaar stellen om afwijkingen te achterhalen en op te lossen;

21.2.3. Meldingen slechts door een Beheerder of Key-User laten plaatsen. Klant heeft het recht maximaal 3 Key-Users aan te wijzen. Deze Key-Users worden in de MyStb omgeving vastgelegd. De Beheerder blijft de primaire contactpersoon en zal beschikbaar blijven tijdens de afhandeling van een melding. Klant zal alle door Eudonet Stb in redelijkheid verlangde medewerking aan het oplossen van de Anomalieën in de SaaS-dienst verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de SaaS-dienst en het maken van een back-up van alle data.

21.2.4. Toegang verschaffen, zowel fysiek als virtueel tot relevante apparatuur en software van de Klant om herstel en oplossen van tickets te vergemakkelijken;

21.2.5. Bij constatering van een Anomalie zal een Beheerder van Klant zo gedetailleerd mogelijk melden.

- 21.3. Na ontvangst van de melding zal Eudonet Stb zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen Anomalieën te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de SaaS-dienst. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Eudonet Stb op de door Eudonet Stb te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Eudonet Stb is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Eudonet Stb is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval Eudonet Stb bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Eudonet Stb gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.

- 21.4. Meldingen als gevolg van een van de onderstaande oorzaken dan wel aansprakelijkheid als gevolg van onderstaande oorzaken zijn uitdrukkelijk uitgesloten:

21.4.1. Gebruik van de SaaS-dienst die niet in overeenstemming is met de Offerte, gebruiksrichtlijnen of het doel van de SaaS-dienst, en elk abnormaal gebruik (inclusief nalatigheid, bedieningsfout, ongeval, enz.);

21.4.2. Diensten die niet uitdrukkelijk in deze Overeenkomst worden genoemd, zoals (telefonische) training voor de medewerkers van de Klant;

- 21.4.3. Eventuele compatibiliteitsproblemen tussen de SaaS-dienst en software of apparatuur van de Klant, of een storing van dergelijke software of apparatuur;
 - 21.4.4. Eventuele compatibiliteitsproblemen tussen of data issues in de SaaS-dienst die het gevolg zijn van niet door Eudonet Stb gekoppelde software;
 - 21.4.5. Elke storing van een onderdeel van de softwareomgeving van de Klant (besturingssysteem, andere software, netwerkbesturingssystemen / netwerken, enz.);
 - 21.4.6. Elke storing die het gevolg is van een interventie van buiten.
- 21.5. Eudonet Stb kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Eudonet Stb toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Eudonet Stb wijzigingen in de SaaS-dienst aanbrengt of laat aanbrengen.