

# Algemene Voorwaarden Infine

De gebruiker en de leverancier zijn een onderhouds- en supportovereenkomst (hierna te noemen 'overeenkomst') aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

## 1. De overeenkomst

De overeenkomst is van toepassing op de gebruiker en de door de leverancier ontwikkelde software. Voor de verlenging van het jaarlijkse gebruiksrecht is een onderhouds- en supportovereenkomst vereist.

## 2. Duur en beëindiging

De overeenkomst gaat in vanaf de aanschafdatum van de software en heeft een looptijd van één jaar. Daarna wordt de overeenkomst jaarlijks stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar. Opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk te geschieden, rekening houdend met een opzegtermijn van twee maanden vóór afloop van het lopende contract. De overeenkomst vervalt dan na afloop van de lopende contractperiode. Bij opzegging van de overeenkomst vervalt het gebruiksrecht op de software en het recht op onderhoud en support.

## 3. Onderhoud

- Het verhelpen van fouten die een goed functioneren van de programmatuur, overeenkomstig de in de handleiding uitdrukkelijk beschreven specificaties, belemmeren;
- Het uitbrengen van nieuwe versies van de programmatuur en/of rapportmodellen in een door de leverancier te bepalen periodiciteit;
- Het aanpassen van de handleiding.

De in dit artikel genoemde fouten worden door leverancier verholpen, mits de geconstateerde fout:

- reproduceerbaar is en voorkomt in een versie die op dat moment door de leverancier onderhouden wordt;
- niet het gevolg is van onoordeelkundig of niet bevoegd gebruik door gebruiker en/of derden

De gebruiker zal aan de leverancier alle redelijkerwijs te verlangen assistentie en inlichtingen verlenen, welke nodig zijn om de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.

## 4. Support

- De toegang tot de kennisbase en het vragenformulier op de supportwebsite;
- Het recht op telefonische en remote ondersteuning bij gebruik van de door leverancier ontwikkelde software.

Remote ondersteuning wordt gerealiseerd middels professionele software waarmee wordt gegarandeerd dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen de helpdeskmedewerker meekijkt op uw computer. Gebruiker geeft hierbij aan de leverancier toestemming om mee te kijken en, indien door u gewenst, de controle van uw computer over te nemen. De verbinding kan alleen met expliciete toestemming van de gebruiker worden gemaakt en is éénmalig. Indien nodig kan de helpdeskmedewerker met uw toestemming bestanden overhalen voor onderzoek of herstel. Deze bestanden worden na afhandeling van de melding direct verwijderd.

Onder support is onder meer niet te rekenen:

- Uitgebreide (telefonische) instructie / consultancy;
- Ondersteuning anders dan op gebied van het functioneel gebruik van de door leverancier ontwikkelde software;
- Het herstellen van beschadigde bestanden.



Alvorens een beroep te doen op de telefonische helpdesk, zal de gebruiker de supportwebsite raadplegen. In de voorkomende gevallen kan de leverancier de gebruiker naar de supportwebsite doorverwijzen.

## 5. Vergoeding en betaling

De jaarlijkse vergoeding voor gebruik, onderhoud en support wordt jaarlijks vooraf gefactureerd (behalve bij toepassing van all-in maandbedragen; het maandbedrag is inclusief de vergoeding). De gebruiker zal elke factuur voor aanvang van het nieuwe contractjaar voldoen. Tarieven voor betaalde producten of diensten zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

De leverancier is gerechtigd om de overeengekomen jaarlijkse vergoeding voor de overeenkomst met ingang van een nieuwe contractperiode te wijzigen, onder meer aan de hand van de dan geldende pakketprijzen en jaarlijkse vergoedingen. Pakketprijzen worden jaarlijks per 1 juli door leverancier geïndexeerd. Daarnaast is de leverancier gerechtigd om de pakketprijs te verhogen bij toevoegen van functionaliteit, zulks ter beoordeling van de leverancier. De gebruiker is in geval van deze prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de tariefsverhoging meer dan 20% bedraagt.

De leverancier behoudt zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden, uitvoering van de overeenkomst te weigeren of op te schorten indien de gebruiker niet, niet geheel of niet tijdig aan de betalingsverplichting voldoet. Een dergelijke weigering of opschorting kan nimmer geacht worden beëindiging van de overeenkomst te zijn, tenzij de leverancier dit schriftelijk aan de gebruiker mededeelt.

## 6. Gegevens

- 6.1 Indien gebruiker beschikt over een door leverancier gehoste omgeving, blijft gebruiker rechthebbende van zijn met behulp van de Programmatuur opgeslagen, bewerkte, verwerkte of anderszins ingevoerde gegevens (de Gegevens). Gebruiker bepaalt zelf en is verantwoordelijk voor de keuze welke gegevens met behulp van de Programmatuur worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. Leverancier is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige Gegevensinformatie. Gebruiker vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op leverancier zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door gebruiker van de Programmatuur is gemaakt.
- 6.2 Leverancier zal Gegevens, waaronder persoonsgegevens uitsluitend verwerken onder instructie van gebruiker c.q. in overeenstemming met de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst. Onder deze verplichtingen verstaat leverancier onder meer het leveren van (geaggregeerde en geanonimiseerd) analyses aan Afnemer en/of Gebruiker; het doen van statistisch onderzoek; gebruik van Gegevens voor facturatie; productverbetering van de Programmatuur, het delen van Gegevens met aan leverancier gelieerde partijen indien noodzakelijk voor de werking van de Programmatuur alsmede de (mogelijke) dienstverlening aan gebruiker.
- 6.3 Voor zover de Gegevens die gebruiker door middel van de Programmatuur en/of de Diensten hebben ingevoerd persoonsgegevens bevatten, zal leverancier deze persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de in Annex A opgenomen verwerkersovereenkomst. De Gegevens die gebruiker door middel van de Programmatuur hebben ingevoerd worden opgeslagen in een cloud-omgeving binnen Europa die onder beheer staat van een door VC ingeschakelde derde.
- 6.5 Na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal gebruiker (of de curator in geval van faillissement van gebruiker) geen toegang meer hebben tot de Programmatuur en zijn gegevens.
- 6.6 Gebruiker is gehouden zorg te dragen voor een adequate naleving van toepasselijke wettelijke bewaartermijnen. Op leverancier rust geen wettelijke bewaartermijn voor de door gebruiker ingevoerde administratie(s) en gegevens.



6.7 Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een kopie van de gegevens welke hij door middel van de Programmatuur en/of de Diensten heeft ingevoerd.

## **7. Slot**

De overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en plichten kunnen door de gebruiker niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier.

De algemene voorwaarden van de leverancier zijn mede van toepassing op deze overeenkomst.



## Annex A – Verwerkersovereenkomst

### PARTIJEN :

- I: gebruiker, hierna te noemen "**Verwerkingsverantwoordelijke**";
- II: leverancier, hierna te noemen "**Verwerker**";

hierna gezamenlijk tevens te noemen "**Partijen**" en ieder afzonderlijk "**Partij**".

### OVERWEGINGEN :

- A. Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn een Overeenkomst aangegaan betreffende gebruik door Verwerkingsverantwoordelijke van de door Verwerker aangeboden Programmatuur en/of Diensten, die ertoe leidt dat Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens (zoals hierna gedefinieerd), Verwerkt;
- B. Verwerkingsverantwoordelijke gebruikt de Programmatuur en/of Diensten onder meer ten behoeve van haar Gebruikers;
- C. Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker wensen in deze verwerkersovereenkomst de wederzijdse rechten en verplichtingen voor de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker vast te leggen overeenkomstig de toepasselijke Privacywetgeving.

### PARTIJEN ZIJN HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN :

#### 1. DEFINITIES

Begrippen die in deze verwerkersovereenkomst met een hoofdletter worden aangeduid en die in de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn gedefinieerd, hebben dezelfde betekenis, tenzij in deze verwerkersovereenkomst een andere definitie is opgenomen. Begrippen die in deze verwerkersovereenkomst met een hoofdletter worden aangeduid en die niet in de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn gedefinieerd, hebben de daaraan hieronder toegekende betekenis:

**AVG:** Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);

**Betrokkene:** de levende natuurlijke persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft, zoals personeel, contacten, vertegenwoordigers en leveranciers van Verwerkingsverantwoordelijke;

**Onderliggende Overeenkomst:** de Overeenkomst zoals gedefinieerd in artikel 1 van deze algemene leveringsvoorwaarden, waarbij Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker opdracht heeft gegeven om Verwerkingen te verrichten;

**Overeenkomst:** deze verwerkersovereenkomst;

**Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in de toepasselijke Privacywetgeving dat Verwerker op grond van de Onderliggende Overeenkomst Verwerkt of dient te Verwerken, zoals nader omschreven in Annex A-1;

**Privacywetgeving:** Alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de Verwerking en bescherming van persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot de AVG en de Uitvoeringswet AVG;



**Verwerken/Verwerking:** alle handelingen of reeks handelingen uitgevoerd met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van Persoonsgegevens.

## **2. Toepasselijkheid**

- 2.1. Tenzij Partijen anders schriftelijk zijn overeengekomen, zijn de bepalingen van deze Overeenkomst van toepassing op iedere Verwerking door Verwerker op grond van de Onderliggende Overeenkomst.

## **3. Verwerking door de verwerker**

- 3.1. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens in het kader van de Onderliggende Overeenkomst uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, behoudens (i) afwijkende wettelijke verplichtingen en (ii) een afwijkende regeling in deze Overeenkomst of de Onderliggende Overeenkomst.
- 3.2. Verwerker verwerkt gegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder diens verantwoordelijkheid en op de wijze vastgelegd in de Onderliggende Overeenkomst, waaronder mede wordt begrepen het opsporen van bugs in computerprogrammatuur en het leveren van ondersteuningsdiensten.
- 3.3. Verwerkingsverantwoordelijke heeft zeggenschap over het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens, het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens, een en ander zoals nader omschreven in de Onderliggende Overeenkomst.
- 3.4. Verwerker dient zorg te dragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de toepasselijke Privacywetgeving worden gesteld aan het Verwerken van Persoonsgegevens.
- 3.5. Verwerker verschaft enkel toegang tot de Persoonsgegevens aan haar werknemers voor zover dit nodig is voor het verrichten van de diensten op grond van de Onderliggende Overeenkomst.
- 3.6. Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde, niet zijnde door Verwerker inschakelde subverwerker, verstrekken of ter beschikking stellen tenzij op grond van een uitdrukkelijke schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke of op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie, op voorwaarde dat Verwerker in dat geval Verwerkingsverantwoordelijke binnen twee werkdagen na ontvangst van een dergelijk bevel daarvan in kennis stelt om Verwerkingsverantwoordelijke zodoende in staat te stellen daartegen een haar ter beschikking staand rechtsmiddel in te stellen.
- 3.7. Indien Verwerker van oordeel is dat zij op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens ter beschikking dient te stellen aan een daartoe bevoegde instantie zal zij daar niet toe overgaan, dan na overleg met Verwerkingsverantwoordelijke. Zij zal Verwerkingsverantwoordelijke tijdig in kennis stellen van de wettelijke verplichting.
- 3.8. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van alle verzoeken met betrekking tot Persoonsgegevens die rechtstreeks van een Betrokkene zijn ontvangen, waaronder maar niet beperkt tot verzoeken tot inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking of overdracht van de Persoonsgegevens. Verwerker geeft aan een dergelijk verzoek alleen gevolg indien Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daartoe schriftelijk opdracht heeft gegeven. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen op haar eerste verzoek alle medewerking verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de vastgestelde rechten van de Betrokkenen te beantwoorden.



- 3.9. Verwerker stelt op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om de nakoming van de verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke als neergelegd in deze Overeenkomst en artikel 28 AVG aan te tonen, met ingang van 25 mei 2018.
- 3.10. Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk in kennis indien een instructie naar het redelijk oordeel van Verwerker inbreuk oplevert op de toepasselijke Privacywetgeving.
- 3.11. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij algemene toestemming om derden in te schakelen bij de uitvoering van deze Overeenkomst, zoals gespecificeerd in de Onderliggende Overeenkomst. Verwerker zal er voor zorgdragen dat aan ingeschakelde derden dezelfde verplichtingen worden opgelegd als omschreven in deze Overeenkomst, voor zover zij bij de Verwerking van Persoonsgegevens betrokken zijn. Verwerker zal in die gevallen een (sub)verwerkersovereenkomst aangaan met deze derden.
- 3.12. Indien persoonsgegevens door derden partijen buiten de EU worden verwerkt, komen partijen overeen dat Verwerker gerechtigd is namens Afnemer de wettelijke grondslag voor deze verwerking te waarborgen gebruik makend van gebruikelijke wettelijke overeenkomsten zoals EU Model Contracten. Een te allen tijde bijgewerkte lijst van derden is beschikbaar op het Visma Trust Centre: <https://www.visma.com/trust-centre/transparency/>
- 3.13. VC zal Gebruiker bij op de hoogte stellen van voorgenomen wijzigingen in de in te schakelen derden partijen. Afnemer kan op basis van redelijke gronden bezwaar aantekenen tegen het inschakelen van een derde partij. Gegeven de aard van de Programmatuur is de Afnemer niet gerechtigd het gebruik van een derde partij tegen te houden.
- 3.14. Verwerker zal de Persoonsgegevens verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke geheim houden zoals omschreven in de Onderliggende Overeenkomst.
- 3.15. Deze Overeenkomst is niet van toepassing in het geval Verwerker een separate overeenkomst aangaat met een Gebruiker en in het kader van deze separate overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke.

#### **4. Meldplicht datalekken**

- 4.1. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke, onverwijld en in ieder geval uiterlijk binnen 48 uur nadat Verwerker ervan kennis heeft gekregen, in kennis te stellen van iedere inbreuk op de beveiliging die betrekking heeft of kan hebben op de Verwerking van Persoonsgegevens. De door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke te verstrekken informatie kan het volgende omvatten:
  - (i) de aard van de inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van Betrokkenen in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen in kwestie;
  - (ii) de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens en, bij benadering, het aantal getroffen Persoonsgegevens in kwestie;
  - (iii) de vastgestelde en verwachte gevolgen van de inbreuk voor de Verwerking van de Persoonsgegevens en de daarbij betrokken personen;
  - (iv) de maatregelen die Verwerker heeft getroffen en zal treffen om de inbreuk in verband met de Persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele negatieve gevolgen van de inbreuk.
- 4.2. Verwerker zal maatregelen treffen die redelijkerwijs nodig zijn om de (mogelijke) schade te beperken en Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij meldingen aan Betrokkenen en/of autoriteiten.

#### **5. Beveiligingsmaatregelen en inspectie**

- 5.1. Verwerker bevestigt passende technische en organisatorische maatregelen, zoals op hoofdlijnen omschreven ten aanzien van het gebruikte platform in Annex A-2, te hebben genomen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze



maatregelen zorgen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook gelet op de aard, de omvang, context en verwerkingsdoelstellingen en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's die Verwerking van de Persoonsgegevens die de Verwerker Verwerkt met zich meebrengen voor de rechten en vrijheden van de Betrokkenen. Verwerker zal hierbij voor zover van toepassing de beveiligingsmaatregelen als genoemd in artikel 32 lid 1 sub a tot en met d AVG treffen.

- 5.2 Verwerker zal meewerken aan een audit door de Verwerkingsverantwoordelijke of een onafhankelijke auditor/controleur ingeschakeld door de Verwerkingsverantwoordelijke in verband met de verwerkingsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen. De Verwerkingsverantwoordelijke of auditor/controleur zal enkel toegang verkrijgen tot de Persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke uit hoofde van deze Overeenkomst.
- 5.3 Indien een onafhankelijke auditor/controleur de audit uitvoert, zal deze een door Verwerker goedgekeurde geheimhoudingsverklaring dienen te ondertekenen en versturen naar Verwerker voordat de audit uitgevoerd zal worden. De kosten voor de audit en alle andere bijkomende kosten in verband met deze audit, komen voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke. De audit mag, voor zover rechtens toelaatbaar, hoogstens eenmaal per jaar worden uitgevoerd en dient plaats te vinden op een werkdag tijdens normale werkuren en zal niet meer tijd in beslag nemen dan hooguit een (1) werkdag. Verwerkingsverantwoordelijke zal de bedrijfsvoering zo min mogelijk verstoring bij de uitvoering van een audit.
- 5.4 Deze audit zal dertig (30) dagen van te voren aangekondigd op schriftelijke wijze inclusief vermelding van het specifieke onderwerp van de audit zodat Verwerker ervoor kan zorgen dat de audit zo soepel mogelijk verloopt. De Verwerkingsverantwoordelijke zal de resultaten van de audit delen met Verwerker. Indien uit de audit blijkt dat Verwerker de Verwerkersovereenkomst op materiële wijze heeft geschonden, zullen Partijen in overleg treden over het verhelpen van deze schending(en). De Verwerkingsverantwoordelijke mag de resultaten van de audit niet delen met derden of anderszins openbaar maken zonder de voorgaande schriftelijke toestemming van Verwerker.

## **6. Verplichtingen verwerkingsverantwoordelijke**

- 6.1. Verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens deze Overeenkomst de 'Verwerkingsverantwoordelijke'.
- 6.2. Verwerkingsverantwoordelijke gaat ermee akkoord en staat er voor in dat de Verwerking van de Persoonsgegevens overeenkomstig de Overeenkomst en de Onderliggende Overeenkomst in overeenstemming is met toepasselijke Privacywetgeving.

## **7. Aansprakelijkheid**

- 7.1. Verwerker is aansprakelijk voor alle schade voortvloeiende uit of verband houdend met het niet-nakomen van deze Overeenkomst dan wel handelen in strijd met de toepasselijke Privacywetgeving, met dien verstande dat haar aansprakelijkheid is beperkt conform het bepaalde in de Onderliggende Overeenkomst.

## **8. Beëindiging**

- 8.1. De Overeenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan en eindigt op het tijdstip dat de Onderliggende Overeenkomst eindigt. Indien geen Onderliggende Overeenkomst is gesloten geldt als ingangsdatum de datum van ondertekening van deze Overeenkomst.
- 8.2. Verplichtingen uit deze Overeenkomst welke naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van deze Overeenkomst voort te duren, blijven na het einde van deze Overeenkomst bestaan. Tot deze



verplichtingen behoren de bepalingen over de geheimhouding van de persoonsgegevens, toepasselijk recht en geschillenbeslechting.

## **9. Deelbaarheid**

- 9.1. Indien één of meer bepalingen van deze Overeenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Overeenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

