

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op (alle aanbiedingen van DigiDoc aan Opdrachtgever ter zake van) overeenkomsten tussen DigiDoc en Opdrachtgever ten aanzien van de Diensten.
- 1.2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarbij zij zijn gemaakt.
- 1.3. Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en DigiDoc en worden reeds thans uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 2. Definities

Onder de volgende met een beginhoofdletter aangegeven begrippen zal het volgende worden verstaan:

- 2.1. *Algemene Voorwaarden*: deze algemene voorwaarden.
- 2.2. *Diensten*: de door DIGIDOC te verlenen diensten, zoals nader omschreven in de offerte inclusief de daarbij behorende bijlagen (hierna gezamenlijk aangeduid als "Offerte") op grond waarvan bepaalde toegang wordt verleend tot en rechten worden verstrekt ten aanzien van het online gebruik van Webtoepassing en diensten met het oog op het onderhoud, publicatie, bewerken en verwerken en verstrekken van online productinformatie, ondersteuning aan gebruikers;
- 2.3. *Gebreken*: het plotseling niet meer functioneren van (delen van) de Webapplicatie die voorheen wel functioneerde(n), anders dan door niet meer aanwezige functionaliteit ten gevolge van een upgrade, update of nieuwe versie van de Webapplicatie.
- 2.4. *Gebruiker*: de op grond van de Overeenkomst geautoriseerde gebruiker van de Diensten;
- 2.5. *Hyperlinks*: digitale doorverwijzingen naar andere zogeheten URL's op Internet;
- 2.6. *Intellectuele Eigendomsrechten*: octrooi-, auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms)rechten, waaronder tevens begrepen *sui generis* rechten op databanken en topografieën van halfgeleiderprodukten, of andere voortbrengselen, alsmede - al dan niet octrooieerbare - technische en/of commerciële *know how*, methoden en concepten;
- 2.7. *Internet*: wereldwijd aan elkaar gekoppelde netwerken van conform uniforme protocollen communicerende computersystemen;
- 2.8. *Login procedure*: de procedure voorgeschreven door DIGIDOC teneinde een Gebruiker in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het Systeem;
- 2.9. *Nettiquette*: algemeen aanvaarde (gedrags-)regels zoals vastgelegd in RFC 1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan, die gelden voor de communicatie over het Internet, welke in ieder geval onder meer inhouden dat de Opdrachtgever geen rechten van derden zal schenden, zich ten opzichte van derden niet ongevoelig of in strijd met de wet- en regelgeving, de goede zeden of openbare orde zal gedragen en geen schade aan derden toe zal brengen;
- 2.10. *Overeenkomst*: de overeenkomst tussen DIGIDOC en Opdrachtgever zoals vastgelegd in de offerte inclusief de daarbij behorende bijlagen en deze

Algemene Voorwaarden waarin of waarbij de wederzijdse rechten en verplichtingen ten aanzien van de Diensten en het gebruik door Opdrachtgever zijn vastgelegd;

- 2.11. *Support*: het tijdens Werkuren door DIGIDOC, telefonisch en/of per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van de Diensten of Webtoepassing, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daaronder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van een Dienst of Webtoepassing belemmeren en het oplossen van deze problemen of Gebreken.
- 2.12. *Webtoepassing*: het geheel van programmatuur, inclusief aanpassingen en/of nieuwe versies;
- 2.13. *Systeem*: de door DIGIDOC voor de toegang tot de Diensten en/of het gebruik van de Webtoepassing ingezette computer- en aanverwante apparatuur;
- 2.14. *Vertrouwelijke Informatie*: iedere mondeling of schriftelijk door een der partijen verstrekte informatie waarvan direct duidelijk is dat deze vertrouwelijk is alsmede iedere zulke informatie waarvan de betreffende partij aanduidt dat deze als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
- 2.15. *Werkdagen*: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 2.16. *Werkuren*: uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

Artikel 3. Onderwerp

- 3.1. DIGIDOC verleent aan Opdrachtgever een herroepelijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de Webtoepassing, welk recht wordt verleend voor de duur van de Overeenkomst
- 3.2. Op DIGIDOC rust ter zake van (de beschikbaarheid van) de Diensten uitdrukkelijk een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.
- 3.3. Het aldus verleende recht is strikt persoonlijk en mag derhalve uitsluitend worden gebruikt door Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
- 3.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn gebruikersnaam, password, de handleiding, screenshots of schermafdrukken van de Webtoepassing, of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij DIGIDOC hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 3.5. Opdrachtgever zal voor dit gebruik het bedrag of de bedragen zoals vermeld in de Bijlagen bij de Offerte betalen.

Artikel 4. Gebruik

- 4.1. Opdrachtgever staat ervoor in dat het gebruik zal voldoen aan de gebruiksvoorschriften, -voorwaarden en -procedures, zoals door of namens DIGIDOC van tijd tot tijd verstrekt.
- 4.2. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn behoudens uitdrukkelijke toestemming van DIGIDOC niet aan derden overdraagbaar. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst te verkopen, in (sub) licentie te geven, te verhuren, te bezwaren, uit te lenen, vervreemden, verpanden of op welke andere wijze dan ook aan derden ter beschikking te stellen.

- 4.3. Daar de Webtoepassing als SaaS-dienst aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, is het Opdrachtgever niet toegestaan na het beëindigen van de Overeenkomst de door DIGIDOC beschikbaar gestelde Webtoepassing onder te brengen bij een andere host serviceprovider.
- 4.4. Mits de Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen heeft voldaan, ontvangt hij tijdig voorafgaand aan de ingangsdatum van de gebruiksrechten ten aanzien van de Webtoepassing en de Diensten van of namens DIGIDOC de benodigde documenten alsmede gebruikersnaam en password, welke de Opdrachtgever in staat stelt om de rechten uit de Overeenkomst uit te oefenen.

Artikel 5. Termijnen

- 5.1. Overeengekomen termijnen gaan eerst in, nadat de eventuele bij opdracht verschuldigde aanbetalingssom door DIGIDOC is ontvangen en bovendien de Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de opdracht benodigde informatie en zaken aan DIGIDOC heeft verstrekt.
- 5.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn overeengekomen data slechts streefdata.
- 5.3. DIGIDOC is nimmer in verzuim door het enkel verstrijken van overeengekomen termijnen. Daarvoor is steeds een schriftelijke ingebrekestelling vereist, waarbij aan DIGIDOC een redelijke termijn om alsnog na te komen wordt gegund, welke minstens 30 dagen zal belopen.

Artikel 6. Tarieven

- 6.1. Opdrachtgever is voor de gebruiksrechten en de Diensten uit hoofde van de Overeenkomst de bedragen verschuldigd die zijn genoemd in de bijlage bij de Offerte.
- 6.2. Tenzij anders overeengekomen, zijn de door DIGIDOC geoffreerde en/of tussen partijen overeengekomen tarieven steeds exclusief btw.
- 6.3. Tenzij anders overeengekomen, betaalt Opdrachtgever aan DIGIDOC een vergoeding voor de Diensten, berekend volgens de geldende tarieven van DIGIDOC.
- 6.4. DIGIDOC is gerechtigd jaarlijks haar prijzen en tarieven te verhogen. In dat geval heeft de Opdrachtgever het recht om de alsdan lopende Overeenkomst op te zeggen per de datum waarop de betreffende nadelige wijziging in werking treedt, tenzij de verhoging niet meer bedraagt dan 4% (vier procent).

Artikel 7. Betaling

- 7.1. Voor zover niet anders bepaald, moet het voor de gebruiksrechten en de Diensten overeengekomen bedrag worden voldaan binnen dertig dagen na factuurdatum.
- 7.2. Bij niet-tijdige betaling door de Opdrachtgever is deze vanaf de dag waarop betaling aan DIGIDOC uiterlijk plaats diende te vinden tot aan de dag der algehele voldoening over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd, waarbij een ingegane maand voor een volle wordt gerekend.
- 7.3. Ingeval van niet-tijdige betaling is DIGIDOC bevoegd (verdere) levering van zaken en/of diensten op te schorten tot het moment waarop de Opdrachtgever haar

betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.

- 7.4. Ieder beroep op verrekening van de Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij het beroep op verrekening een vordering op DIGIDOC betreft welke DIGIDOC onvoorwaardelijk heeft erkend.

Artikel 8. Beschikbaarheid

- 8.1. DIGIDOC spant zich in voor optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid van het Systeem en de Diensten. DIGIDOC staat echter uitdrukkelijk niet in voor het (ongestoord) functioneren van telecommunicatieverbindingen.
- 8.2. DIGIDOC spant zich in voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de Webtoepassingen en de Diensten zonder dat daardoor evenwel de eigen verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever wordt weggenomen voor afdoende beveiliging van haar systemen, gegevens en andere al dan niet gevoelige informatie.
- 8.3. In geen geval garandeert DIGIDOC:
- onbelemmerde beschikbaarheid en functioneren van de Diensten c.q. de Webtoepassing;
 - correcte en onbeschadigde datatransmissie;
 - ongestoord en ononderbroken gebruik van de Webtoepassing;
 - de volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van het Systeem en/of de Diensten en/of de Webtoepassing.
- 8.4. DIGIDOC is nimmer gehouden tot herstel van ten gevolge van het gebruik van de Diensten en/of Webtoepassing verloren gegane of beschadigde gegevens of vergoeding van schade veroorzaakt door het ten gevolge van het gebruik van de Diensten en/of Webtoepassing verloren gaan of beschadigen van gegevens.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

- 9.1. De totale aansprakelijkheid van DIGIDOC voor schade ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, of voor schade uit enige andere hoofde, zoals bijvoorbeeld een onrechtmatige daad, is beperkt tot vergoeding de vermogensschade van Opdrachtgever tot maximaal de door DIGIDOC van Opdrachtgever ontvangen vergoedingen (exclusief BTW) over een periode van zes (6) maanden (abonnementsperiode per jaar), direct voorafgaand aan de maand waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Waarbij een reeks samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen, geldt als één (1) gebeurtenis.
- 9.2. De in hiervoor genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid komt te vervallen:
- a. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
 - b. indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van DIGIDOC.
- 9.3. De aansprakelijkheid van een partij wegens tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat pas nadat de nalatige partij door de andere partij in gebreke is gesteld, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is.

De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 10. Overmacht

- 10.1. In geval van overmacht wordt de nakoming van de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Een partij kan zich jegens de andere partij alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van bewijsstukken, de andere partij schriftelijk van zijn beroep op overmacht in kennis stelt.
- 10.2. Als een partij door overmacht tekort schiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiend uit de Overeenkomst kan de andere partij, indien vaststaat dat nakoming blijvend onmogelijk zal zijn, dan wel indien een periode van meer dan dertig (30) werkdagen is verstreken, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Hetgeen reeds is gepresteerd door DIGIDOC zal door Opdrachtgever terstond worden betaald.

Artikel 11. Verplichtingen van Opdrachtgever en DIGIDOC

- 11.1. Opdrachtgever zal te allen tijde de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden stipt en getrouw naleven c.q. doen naleven. Voor zover sprake is van verplichtingen van Gebruiker zijn zulks evenzeer verplichtingen van Opdrachtgever zelf.
- 11.2. De verleende gebruiksrechten ten aanzien van de Webtoepassing en de Diensten mogen slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Bovendien mogen deze slechts worden aangewend op zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, waaronder begrepen doch niet beperkt tot Intellectuele Eigendomsrechten.
- 11.3. Opdrachtgever is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik - waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik - dat wordt gemaakt van de Diensten en de aan hem of haar verleende gebruiksrechten en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig Internetgebruiker verwacht mag worden.
- 11.4. Voor zover DIGIDOC zulks niet verzorgt of doet verzorgen, draagt Opdrachtgever zorg voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en verbindingen om het gebruik van de Diensten mogelijk te maken.
- 11.5. DIGIDOC verplicht zich door de Overeenkomst ertoe zich in te spannen voor het dagelijks maken van een back-up.

Artikel 12. Geheimhouding en verwerken van persoonsgegevens

- 12.1. Ieder der partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van Vertrouwelijke Informatie te waarborgen voor zover zulks mogelijk is in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

- 12.2. DIGIDOC is gerechtigd de persoonsgegevens betreffende de Opdrachtgever en/of Gebruiker op te nemen in de persoonsregistratie van DIGIDOC welke benodigd is voor haar administratie- en beheerstaken.
- 12.3. In het kader van het verwerken van persoonsgegevens, zoals vastgelegd in **bijlage 1**, worden respectievelijk de volgende rollen onderscheiden en door partijen erkend (inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden): de Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke, DIGIDOC wordt beschouwd als verwerker, eventueel door DIGIDOC ingeschakelde derde die persoonsgegevens verwerkt is sub-verwerker.
- 12.4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat met gebruik van diensten zoals die beschikbaar zijn gesteld door DIGIDOC geen bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden, bijvoorbeeld door het stellen van vragen aan respondenten welke antwoorden zouden kunnen leiden tot het verwerken van bijzondere persoonsgegevens. Indien zulks wel geschiedt, is dat voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 12.5. Opdrachtgever vrijwaart DIGIDOC voor aanspraken van betrokkenen ter zake het ontbreken van een geldige grondslag en/of afspraken, waardoor de persoonsgegevens van de betrokkenen (vermeend) onrechtmatig verwerkt worden.
- 12.6. De persoonsgegevens zijn slechts toegankelijk voor DIGIDOC en ingeschakelde sub-verwerkers en worden niet aan andere derden verstrekt, tenzij DIGIDOC hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of wordt.
- 12.7. DIGIDOC verwerkt persoonsgegevens binnen de Webtoepassing en Dienst(en) conform de Wet bescherming persoonsgegevens en – zodra in werking getreden (25 mei 2018) - conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).
- 12.8. DIGIDOC legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van Persoonsgegevens te voorkomen. DIGIDOC heeft onder andere de maatregelen genomen zoals beschreven in **bijlage 2** bij deze Algemene Voorwaarden.
- 12.9. DIGIDOC mag in het kader van de Overeenkomst gebruik maken van een sub-verwerker. Opdrachtgever geeft bij dezen bij voorbaat algemene toestemming voor het inschakelen van sub-bewerkers. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt DIGIDOC een lijst van sub-verwerkers. Deze lijst kan door DIGIDOC naar eigen inzicht en oordeel worden uitgebreid. Mocht DIGIDOC de lijst uitbreiden met nieuwe sub-verwerkers dan wordt Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte gesteld, waarbij Opdrachtgever in de gelegenheid wordt gesteld om bezwaar te maken tegen de beoogde nieuwe sub-bewerkers.
- 12.10. Indien en voor zover het in voorgaand lid bedoeld bezwaar redelijk en gerond is, zullen DIGIDOC en Opdrachtgever zoeken naar redelijke oplossingen om de bezwaren weg te nemen en aan de wensen tegemoet te komen. Mochten Opdrachtgever en DIGIDOC niet tot een werkbare oplossing kunnen komen, dan

is de Opdrachtgever met inachtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen gerechtigd de bewerkersovereenkomst en de overeenkomsten die hieraan gelieerd zijn en/of verband houden te beëindigen.

- 12.11. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart DIGIDOC tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- 12.12. DIGIDOC garandeert aan een *audit* mee te zullen werken indien Opdrachtgever wil vaststellen in hoeverre DIGIDOC voldoet aan haar verplichtingen ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens of - zodra in werking getreden - de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zolang de kosten van de audit en de kosten die samenhangen met de inzet van medewerkers van DIGIDOC voor rekening zijn en blijven van Opdrachtgever.
- 12.13. Indien DIGIDOC vermoedt, of te weten is gekomen, dat de persoonsgegevens van Opdrachtgever gecompromitteerd zijn (*security breach* of een datalek), of zijn geweest, meldt DIGIDOC dit onverwijld aan Opdrachtgever. Naar aanleiding daarvan beoordeelt Opdrachtgever of zij de betrokkenen zal informeren of niet. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor alle op hem rustende wettelijke verplichtingen in dit kader. Voor zover noodzakelijk verleent DIGIDOC medewerking om te kunnen voldoen aan die wettelijke verplichtingen.
- 12.14. Opdrachtgever garandeert om intern passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer te leggen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, zoals bijvoorbeeld een adequaat wachtwoordenbeleid en een autorisatiestructuur die past bij de functies van Gebruikers, waarbij Opdrachtgever de verantwoordelijkheid heeft deze autorisatiestructuur zelf goed in de Webtoepassing in te stellen.
- 12.15. In het geval dat een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering richt aan DIGIDOC, of enig ander recht die hem toekomt wenst uit te oefenen, zal DIGIDOC het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. DIGIDOC stelt de betrokkene daarvan op de hoogte. Voor zover niet in strijd met enige wettelijke bepaling zal desgewenst DIGIDOC medewerking verlenen aan Opdrachtgever bij de behandeling en afhandeling van het verzoek.
- 12.16. Na het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst/opdracht of de gestelde verwerkingsduur van de persoonsgegevens dan wel beëindiging van de overeenkomst/opdracht zal DIGIDOC de Opdrachtgever in gelegenheid stellen de persoonsgegevens te verkrijgen, alvorens de persoonsgegevens te wissen.
- 12.17. Artikelen 12.7 tot en met 12.16 gelden als een basisbewerkersovereenkomst tussen partijen. Op eerste verzoek van Opdrachtgever werkt DIGIDOC mee aan het sluiten van een separate bewerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 14 van de Wet bescherming persoonsgegevens. DIGIDOC stelt daarvoor haar standaard bewerkersovereenkomst ter beschikking.

Artikel 13. Beheer

- 13.1. DIGIDOC is gerechtigd de Diensten c.q. de gebruiksrechten te wijzigen. Een wijziging die naar het redelijk oordeel van DIGIDOC aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Opdrachtgever, zal zo spoedig mogelijk aan

- Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade.
- 13.2. DIGIDOC behoudt zich het recht voor om de gebruiksrechten c.q. (het gebruik van) de Diensten en/of de Webtoepassing op te schorten dan wel te beëindigen, indien deze een storing c.q. vertraging van het DIGIDOC netwerk of het Systeem veroorzaakt. DIGIDOC beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan Opdrachtgever de toegang blokkeren, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen.
- 13.3. DIGIDOC is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het Systeem en/of de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door DIGIDOC te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het Systeem en/of de Diensten zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever jegens DIGIDOC ontstaat.
- 13.4. DIGIDOC is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de Login Procedure zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever jegens DIGIDOC ontstaat. DIGIDOC zal in een dergelijk geval Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

Artikel 14. Continuïteit en gegevens

- 14.1. DIGIDOC garandeert dat de (persoons)gegevens die door gebruik van de Webtoepassing verzameld en verwerkt worden altijd aan Opdrachtgever toebehoren. Voorts garandeert DIGIDOC dat de (persoons)gegevens alleen verwerkt worden in overeenstemming met het doel waarvoor zij verkregen zijn. Dit betekent dat de gegevens niet aangewend zullen worden door DIGIDOC voor eigen doeleinden van DIGIDOC.
- 14.2. DIGIDOC garandeert nimmer de hiervoor bedoelde (persoons)gegevens te zullen achterhouden indien Opdrachtgever om die gegevens vraagt. Derhalve zal DIGIDOC nimmer retentierechten, opschortingsrechten of andere rechten uitoefenen met betrekking tot die gegevens, zelfs indien daar een valide reden voor zou zijn en/of dit rechtens zou mogen.
- 14.3. Partijen treden in het geval van beëindiging van de Overeenkomst per omgaande in overleg omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van haar data.
- 14.4. Alle werkzaamheden die door DIGIDOC in het kader van het voorgaande lid worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

Artikel 15. Intellectuele eigendomsrechten

- 15.1. Alle auteursrechten en eventuele overige Intellectuele Eigendomsrechten op de Diensten en de door DIGIDOC aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Webtoepassing alsmede op de voorbereidende stukken zullen zowel tijdens als na afloop van de Overeenkomst (blijven) berusten bij DIGIDOC.
- 15.2. Voor zover niet uitdrukkelijk anders overeengekomen, behoudt DIGIDOC tevens al haar (Intellectuele Eigendoms)rechten op alle andere door haar verstrekte

stukken zoals handleidingen, tekeningen, afbeeldingen, foto's, schetsen, modellen en Offertes.

- 15.3. Aan Opdrachtgever verstrekte stukken mogen door Opdrachtgever niet worden gekopieerd, nagemaakt, aan derden worden getoond of anders dan voor eigen gebruik gehanteerd.

Artikel 16. Support

- 16.1. Support maakt standaard onderdeel uit van de Dienst. Support wordt verleend op basis van "best effort", zonder dat er enige garantie is voor reactie- of oplostijden.
- 16.2. DIGIDOC zal ernaar streven dat aan alle uit te voeren activiteiten met betrekking tot een door Opdrachtgever gedaan beroep op Support, daaronder mede begrepen behandelen van vragen van Gebruikers en het oplossen van Gebreken zo snel mogelijk worden uitgevoerd.
- 16.3. Het in behandeling nemen van een Gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit Gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is.
- 16.4. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een Gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is, dat vermoed wordt dat de beschikbaarheid van de Webtoepassing zal worden aangetast, zal DIGIDOC trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- 16.5. Gebreken en/of onbeschikbaarheid van de Webapplicatie welke zijn veroorzaakt door navolgende zaken, vallen nimmer binnen de reikwijdte van de Overeenkomst: (i) onoordeelkundig gebruik door Gebruiker; (ii) het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet voldoen aan de vooraf door DIGIDOC goedgekeurde specificaties en gangbare browsers.
- 16.6. Alleen op grond van een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever zal DIGIDOC zo mogelijk in voorgaande artikel bedoelde Gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan geldende prijzen en tarieven.
- 16.7. DIGIDOC kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Webtoepassing beschikken, in belang van Opdrachtgever teneinde optimaal functioneren van de Webapplicatie, eisen dat deze trainingen en/of opleidingen van DIGIDOC betreft teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op Support doen, dan wel Gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. DIGIDOC zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (Support)historie.

Artikel 17. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 17.1. Tenzij anders overeengekomen kent de Overeenkomst een looptijd van precies een kalenderjaar. Indien de Overeenkomst niet vlak voor een nieuw kalenderjaar tot stand komt, geldt dat de Overeenkomst een looptijd heeft van het restant van het lopende kalenderjaar inclusief het opvolgende kalenderjaar. Na ommekomst van de initiële looptijd wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met een periode van een kalenderjaar, tenzij Opdrachtgever tegen het einde van een kalenderjaar opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden.
- 17.2. Niettegenstaande het overigens bepaalde zijn gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met

onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden:

- a. iedere partij, indien en zodra: aan de andere partij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend en de (voorlopige) surseance van betaling langer dan één derde van de dan geldende looptijd of zes maanden achtereen heeft geduurd; de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard; de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd, dan wel wordt gestaakt; de andere partij niet (langer) in staat of bereid moet worden geacht haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst na te komen;
- b. DIGIDOC, indien Opdrachtgever: in gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt; in strijd met de Nettiquette, (Intellectuele Eigendoms)rechten van derden of toepasselijke wettelijke regels handelt; oneigenlijk gebruik maakt van de Diensten, gebruiksrechten, andere zaken en/of diensten van DIGIDOC;

- 17.3. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever aan DIGIDOC alle in haar bezit zijnde documentatie betreffende de Overeenkomst, behalve de Overeenkomst zelf, aan DIGIDOC retourneren en geen kopieën behouden. Voorts zal Opdrachtgever alsdan geen gebruik meer maken van de Diensten, de Webtoepassing, gebruikersnaam, password en andere zaken en/of resultaten van de Diensten tenzij de (Intellectuele Eigendoms)rechten bij Opdrachtgever berusten.
- 17.4. Hetgeen bij ontbinding, ongeacht reden van ontbinding, reeds door partijen over en weer gepresteerd is, is nimmer voorwerp van ongedaan making.
- 17.5. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zullen ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.

Artikel 18. Seminars, workshops, trainingen en opleidingen

- 18.1. Als de opdracht geheel of gedeeltelijk bestaat uit het geven van één of meerdere seminars, workshops, trainingen en opleidingen kan Opdrachtgever de workshop, training of opleiding annuleren (vijf werkdagen). Echter, Opdrachtgever is verplicht binnen een termijn van minste ten zeven (7) werkdagen na annuleren een nieuwe afspraak met DIGIDOC te maken, waarbij die geannuleerde seminar, workshop, training of opleiding binnen een kwartaal na afzeggen alsnog dient plaats te vinden. Als dit niet gebeurt, is Opdrachtgever de voor de seminar, workshop, training of opleiding afgesproken vergoeding verschuldigd.

Artikel 19. Slotbepaling

- 19.1. De Overeenkomst, de bijlagen en de Algemene Voorwaarden behelzen alle afspraken tussen partijen en vervangt alle eerdere afspraken en overeenkomsten ter zake voor de periode van ondertekening van de Overeenkomst.
- 19.2. Wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst tussen partijen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 19.3. Op de Overeenkomst en daardoor beheerste verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.4. Alle geschillen welke tussen DIGIDOC en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door DIGIDOC met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst

dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten, die daarvan een gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, gevestigd te Heemstede. Tevens is van toepassing het Minitrial Reglement van deze Stichting. Bij niet (tijdige) betaling van onbetwiste openstaande opeisbare facturen zal niettemin de door de wet aangewezen (kanton)rechter onverminderd bevoegd blijven. Zo zal ook de Voorzieningenrechter van de Rechtbank in geval van onverwijld spoed bevoegd blijven.

* * *

Bijlage 1 Verwerking van persoonsgegevens

Beschrijving doeleinden en wijze van Verwerking:

Overeenkomstig het bepaalde in de Opdracht zal DIGIDOC de persoonsgegevens slechts en uitsluitend verwerken en gebruiken om tevredenheidsonderzoeken en peilingen uit te voeren door middel van enquêtes. Het uiteindelijke doel van het verwerken van deze gegevens is om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren.

Categorieën van Betrokkenen:

De volgende categorieën personen zullen betrokkenen zijn bij de verwerking van persoonsgegevens:

- Leerlingen
- Ouders
- Docenten
- Medewerkers
- Praktijkopleiders van stagebedrijven

Categorieën van Persoonsgegevens:

- E-mail
- Wachtwoord
- Hint
- Naam
- Telefoon
- Mobiele telefoon

(Groepen) geautoriseerde Medewerkers die Persoonsgegevens verwerken:

- Enquêteurs (medewerkers die enquêtes samenstellen, verspreiden en over de uitkomsten rapporteren)
- ICTers zoals applicatiebeheerders, systeembeheerders en softwareontwikkelaars die werkzaam zijn bij de betreffende onderwijsinstelling;

Bijlage 2 Beveiligingsmaatregelen

Om de Persoonsgegevens te beveiligen zijn de volgende de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen door DIGIDOC getroffen:

- Beleidsdocument voor informatiebeveiliging.
 - Er is een beleidsdocument dat expliciet die de maatregelen die de verantwoordelijke treft om de Verwerkte Persoonsgegevens te beveiligen beschrijft.
 - Dit beleidsdocument is goedgekeurd op bestuurlijk c.q. leidinggevend niveau en genoegzaam kenbaar gemaakt aan alle werknemers en relevante externe partijen.
- Toewijzen van verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging.
 - Alle verantwoordelijkheden die nodig zijn voor een adequate informatiebeveiliging zijn duidelijk gedefinieerd op zowel sturend als op uitvoerend niveau. Deze verantwoordelijkheden zijn belegd bij die verantwoordelijke personen die de beveiligingsmaatregelen mogen en kunnen nemen.
- Beveiligingsbewustzijn.
 - Alle werknemers van DIGIDOC en, voor zover van toepassing, ingehuurd personeel en externe gebruikers worden getraind en regelmatig bijgeschoold over het informatiebeveiligingsbeleid en de informatiebeveiligingsprocedures van DIGIDOC.
 - Tijdens de training en bijscholing wordt expliciet aandacht besteed aan de omgang met (bijzondere of anderszins gevoelige) Persoonsgegevens.
- Fysieke beveiliging en beveiliging van apparatuur.
 - De IT-voorzieningen en apparatuur zijn fysiek beschermd tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen. De geboden bescherming is in overeenstemming met de vastgestelde risico's en het beveiligingsniveau dat volgens de wet- en regelgeving passend zou zijn.
- Toegangsbeveiliging.
 - Bij DIGIDOC gelden procedures om bevoegde gebruikers toegang te geven tot de informatiesystemen en -diensten die ze voor de uitvoering van hun taken nodig hebben en om onbevoegde toegang tot informatiesystemen te voorkomen.

- De procedures omvatten alle fasen in de levenscyclus van de gebruikerstoegang, van de eerste registratie van nieuwe gebruikers tot de uiteindelijke afmelding van gebruikers die niet langer toegang tot informatiesystemen en -diensten nodig hebben.
- Er wordt bijzondere aandacht besteed aan het beheren van toegangsrechten van gebruikers met extra ruime bevoegdheden, zoals systeembeheerders.
- Logging en controle.
 - Activiteiten die gebruikers uitvoeren met Persoonsgegevens zijn vastgelegd in logbestanden.
 - Andere relevante gebeurtenissen, zoals pogingen om ongeautoriseerd toegang te krijgen tot Persoonsgegevens en verstoringen die kunnen leiden tot vermindering of verlies van Persoonsgegevens zijn eveneens in logbestanden vastgelegd.
 - De logbestanden worden periodiek gecontroleerd op indicaties van onrechtmatige toegang of onrechtmatig gebruik van de persoonsgegevens en waar nodig wordt actie ondernomen.
- Correcte verwerking in toepassingssystemen.
 - In alle toepassingssystemen, zijn beveiligingsmaatregelen ingebouwd (*privacy by design*).
 - Tot deze beveiligingsmaatregelen behoort de controle dat de invoer, de interne verwerking en de uitvoer aan vooraf gestelde eisen voldoen (validatie).
 - Pas als er ten minste vijf (5) respondenten zijn bij een enquête zal een rapportage te maken zijn, om te voorkomen dat informatie in een rapport is terug te leiden tot individuele personen.
 - Systeemdelen waarin gevoelige persoonsgegevens worden verwerkt of die invloed hebben op de verwerking van gevoelige persoonsgegevens, zijn toegerust met aanvullende beveiligingsmaatregelen.
 - Gegevens in transit op internet, zijn beveiligd met SSL.
- Beheer van technische kwetsbaarheden.
 - Software op servers van DIGIDOC, zoals browsers, virusscanners en operating systems, wordt up-to-date gehouden.
 - Ook installeert DIGIDOC tijdig oplossingen die de leverancier uitbrengt voor beveiligingslekken in deze software.

- DIGIDOC verkrijgt tijdig informatie over technische kwetsbaarheden van de gebruikte informatiesystemen.
 - DIGIDOC evalueert de mate waarin haar systeem blootstaat aan technische kwetsbaarheden.
 - DIGIDOC treft tijdig geschikte maatregelen voor de behandeling van de risico's die samenhangen met het systeem.
- Incidentenbeheer.
- DIGIDOC behandelt tijdig en doeltreffend informatiebeveiligingsincidenten en zwakke plekken in de beveiliging, zodra ze zijn gerapporteerd.
 - DIGIDOC beoordeelt de risico's voor de betrokkenen en informeert effectief de betrokkenen en indien nodig ook de toezichthouder.
 - De lessen getrokken uit de afgehandelde incidenten gebruikt DIGIDOC om de beveiliging waar mogelijk structureel te verbeteren.
 - Als een vervolgprocedure na een informatiebeveiligingsincident juridische maatregelen omvat (civiel- of strafrechtelijk), wordt het bewijsmateriaal verzameld, bewaard en gepresenteerd overeenkomstig de voorschriften voor bewijs die voor het relevante rechtsgebied zijn vastgelegd.
- Afhandeling van datalekken en beveiligingsincidenten.
- DIGIDOC meldt datalekken onmiddellijk aan Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke). De verwerkingsverantwoordelijke meldt dit lek zo spoedig mogelijk bij de betreffende toezichthouder.
 - DIGIDOC informeert, indien daartoe verplicht of gehouden, ook de betrokkenen over het beveiligingsincident of het datalek.

Continuïteitsbeheer.

- DIGIDOC heeft in de organisatie continuïteitsbeheer ingericht om bij eventuele natuurrampen, ongevallen, uitval van apparatuur of opzettelijk handelen de gevolgen tot een aanvaardbaar niveau te beperken.
- Bij continuïteitsbeheer maakt DIGIDOC gebruik van een combinatie van preventieve maatregelen en herstelmaatregelen.