

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder Aanbod, iedere aanbieding of offerte van SMART ManSys B.V., hierna genoemd als SmartManSys, ter zake van haar diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen SmartManSys en Opdrachtgever. Een aantal bepalingen in deze Algemene Voorwaarden zijn opgenomen in het kader van de verplichte afspraken voor het verwerken van persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG.



SmartManSys

Part of kader group

Inhoud

ARTIKEL 1. Definities	3
ARTIKEL 2. Aanbod en tot-standkoming overeenkomst	4
ARTIKEL 3. Duur en einde van de overeenkomst	4
ARTIKEL 4. Inschakelen van derden	5
ARTIKEL 5. Levering van de dienst	5
ARTIKEL 6. Inhoud van de dienst en wijzigingen	6
ARTIKEL 7. Beschikbaarheid en onderhoud	6
ARTIKEL 8. Notice- and takedown	6
ARTIKEL 9. Back-up en continuïteit	7
ARTIKEL 10. Ondersteuning door smartmansys	7
ARTIKEL 11. Beveiliging	7
ARTIKEL 12. (Intellectuele) eigendomsrechten	8
ARTIKEL 13. Vergoeding en betaling	9
ARTIKEL 14. Persoonsgegevens	9
ARTIKEL 15. Meldplicht	10
ARTIKEL 16. Audit	10
ARTIKEL 17. Aansprakelijkheid	10
ARTIKEL 18. Overmacht	11
ARTIKEL 19. Geheimhouding	11
ARTIKEL 20. Wijzigen overeenkomst	12
ARTIKEL 21. Overige bepalingen	12
BIJLAGE 1: BIV	13
BIJLAGE 2: Persoonsgegevens	14

ARTIKEL 1. Definities

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis.

- 1. Aanbod:** een schriftelijke aanbieding of offerte van SmartManSys, waaronder mede wordt begrepen het aanbod op de Website.
- 2. Account:** de persoonlijke online omgeving van Eindgebruikers die toegang geeft tot de Omgeving welke door SmartManSys aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld met als doel de afgenomen Dienst te kunnen gebruiken.
- 3. Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- 4. AVG:** de Algemene verordening gegevensbescherming (Vo (EU) 2016/679). Voor zover begrippen uit de AVG worden gebruikt in deze Algemene Voorwaarden, geldt daarvoor de betekenis uit de AVG.
- 5. Beschikbaarheid:** De totale tijdsduur waarin Opdrachtgever daadwerkelijk van de Dienst gebruik heeft kunnen maken, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur gemeten gedurende drie kalendermaanden, exclusief gepland onderhoud.
- 6. Bedreiging:** een door de Stichting vastgestelde bedreiging voor de Continuïteit van de Dienst indien Dienstverlener volgens Nederlands recht in staat van faillissement is verklaard.
- 7. Continuïteit:** het geleverd krijgen van de Dienst met uitzondering van toegang tot de NEN normen, met dien verstande dat na het intreden van een Bedreiging, er geleverd wordt door de Stichting middels afspraken met toeleveranciers van Dienstverlener, resultaatsverplichtingen inspanningsverplichtingen worden en de Dienst alleen geleverd wordt voor de duur van de Continuïteitstermijn.
- 8. Continuïteitstermijn:** een periode van drie maanden na het intreden van een Bedreiging waarin de Stichting zal leveren aan Opdrachtgever.
- 9. Datalek:** een inbreuk in verband met persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 4 (12) AVG.
- 10. Dienst:** het online platform aangeboden in de vorm van Software as a Service, waarmee Opdrachtgever bepaalde processen ten aanzien van managementsyste(e)m(en) kan automatiseren zoals omschreven in het Aanbod en bijbehorende hulp en ondersteuning.
- 11. Eindgebruiker:** de natuurlijke persoon die toegang heeft tot de Dienst en gebruik maakt van de functionaliteiten van de Dienst onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- 12. Gebruiksvoorwaarden:** de voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de Dienst, zoals ter beschikking gesteld voorafgaand aan het aanmaken van een Account en tevens te raadplegen via de Website.
- 13. Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 14. Kantoor tijden:** maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen) tussen 09:00 en 17:00 uur.
- 15. Materialen:** plannen, afbeeldingen, schetsen, adviezen, rapporten, brochures, factsheets, informatiebladen, teksten en tekstvoorstellen, documenten en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden.
- 16. Normen:** Nederlandse (NEN) normen, in Nederland aanvaarde Europese normen (NEN-EN) en Nederlandse Praktijk Richtlijnen (NPR) afkomstig van het Nederlandse Norm-instituut.
- 17. Omgeving:** de digitale omgeving binnen de Dienst die specifiek is ingericht voor Opdrachtgever en is afgeschermd voor andere opdrachtgevers van SmartManSys.
- 18. Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, handelend in uitoefening van een beroep of bedrijf, met wie SmartManSys een Overeenkomst heeft gesloten.
- 19. Overeenkomst:** ieder door Opdrachtgever geaccepteerd Aanbod op grond waarvan SmartManSys de Dienst levert aan Opdrachtgever.
- 20. SmartManSys:** het bedrijf SmartManSys B.V., gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65508378.
- 21. Stichting:** de Stichting Continuïteit SmartManSys, gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82269386.
- 22. Updates:** wijzigingen van de Dienst in het kader van het wegnemen van ontoelaatbare tekortkomingen, zoals ten behoeve van bugfixing, verbeteren van de beveiliging en/of het herstellen van fouten.
- 23. Upgrades:** wijzigingen van de Dienst niet zijnde updates, waaronder het toevoegen en verbeteren van functionaliteiten en het vernieuwen van de gebruikersinterface.
- 24. Website:** www.smartmansys.com dan wel subdomeinen daarvan en andere extensies.

ARTIKEL 2. Aanbod en totstandkoming overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod aanvaardt. De levering van de Dienst vangt aan op de afgesproken datum en indien daarover niets is afgesproken, op de dag waarop de Omgeving voor Opdrachtgever is aangemaakt.
2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor SmartManSys alleen bindend indien en voor zover deze door SmartManSys uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
3. De Algemene Voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en zijn tevens van toepassing op (de uitvoering van) toekomstige Overeenkomsten. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Aanbiedingen van SmartManSys zijn vrijblijvend en geldig voor de duur van 30 dagen. SmartManSys is niet verplicht om na het verstrijken van de geldigheidsduur de aanvaarding aan te nemen, maar indien SmartManSys daartoe overgaat, dan geldt het Aanbod als aanvaard.
5. De toepassing van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c BW is uitgesloten.
6. Wanneer updates worden uitgevoerd, mag Opdrachtgever hier gebruik van maken en maken deze onderdeel uit van de Overeenkomst. Voor Upgrades geldt dit niet. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van Upgrades, kan hiervoor een aanvullend aanbod worden verzocht aan SmartManSys.
4. SmartManSys mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder rekening te houden met de opzegtermijn en zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:
 - Opdrachtgever in verzuim is; en/of
 - het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd of uitgesproken; en/of
 - voor Opdrachtgever surseance van betaling is aangevraagd of verleend; en/of
 - de activiteiten van een van de Partijen worden beëindigd of geliquideerd, behoudens de verstrekking van de licentie voor zover de activiteiten van SmartManSys worden beëindigd of geliquideerd als gevolg van faillissement. In dat laatste geval wordt de Continuïteitsregeling van kracht en heeft Opdrachtgever gedurende de Continuïteitstermijn nog recht op de Dienst.

ARTIKEL 3. Duur en einde van de overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de Overeenkomst. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van 12 maanden.
2. De Overeenkomst kan schriftelijk tegen het einde van de termijn door beide Partijen worden opgezegd. Beide Partijen zullen een opzegtermijn van een maand in acht nemen.
3. Bij het uitblijven van een tijdige schriftelijke opzegging wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Indien SmartManSys de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van SmartManSys op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
7. Het recht tot opschorting geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van SmartManSys op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.
8. 30 dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal SmartManSys, de Omgeving, de Accounts en de middelen de Dienst opgeslagen data verwijderen van haar servers, tenzij de Dienst wordt door geleverd in het kader van Continuïteit. In dat laatste geval wordt de verwijderingsactie uitgevoerd maximaal 30 dagen na de laatste dag van de Continuïteitstermijn.
9. Opdrachtgever heeft gedurende de in het vorige lid bedoelde 30 dagen de keuze om alle data, waaronder persoonsgegevens, die onder de Overeenkomst in SmartManSys aanwezig is in originele of kopievorm te ontvangen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van de exportfunctionaliteiten binnen de Omgeving. Opdrachtgever mag voor het maken van een export daarnaast een verzoek indienen bij SmartManSys. SmartManSys mag hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

ARTIKEL 4. Inschakelen van derden

1. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft SmartManSys het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder specifieke toestemming van Opdrachtgever. SmartManSys zal de onkosten die de derde maakt niet zonder voorafgaand overleg in rekening brengen bij Opdrachtgever. Een overzicht van de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst ingeschakelde derden is opgenomen in Bijlage 2.
2. SmartManSys zal Opdrachtgever van de inschakeling van derden via het dashboard in de Omgeving of via de e-mail op de hoogte stellen, indien en voor zover sprake is van verwerking van persoonsgegevens door deze derden. In dat geval zorgt SmartManSys ervoor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen SmartManSys en Opdrachtgever zijn overeengekomen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG. SmartManSys is ten aanzien van deze plichten zelf jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade ingeval van fouten door derden, alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.
3. Opdrachtgever heeft tot twee weken na bekendmaking de gelegenheid om schriftelijk gemotiveerd bezwaar te maken tegen het gebruik van een specifieke gemelde derde in het kader van de verwerking van persoonsgegevens. In het geval van bezwaar zullen Partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen.
4. SmartManSys mag de persoonsgegevens (laten) verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte mag echter alleen plaatsvinden wanneer een organisatie buiten de EER een passend beschermingsniveau waarborgt, zoals bedoeld in de AVG. SmartManSys zal Opdrachtgever in dat geval vooraf melden om welk land of landen het gaat.

ARTIKEL 5. Levering van de dienst

1. Opdrachtgever zal aan SmartManSys alle ondersteuning bieden en alle informatie ter beschikking stellen, die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om een juiste en tijdige levering van de Dienst mogelijk te maken.
2. Ten behoeve van de levering van de Dienst stelt SmartManSys een Omgeving ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtgever en Eindgebruikers hebben een Account nodig om van de Dienst binnen de

Omgeving gebruik te maken. SmartManSys maakt voor Opdrachtgever één administrator-Account aan, waarbinnen Opdrachtgever zelf Accounts kan aanmaken voor Eindgebruikers. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verdeling van de juiste functies en rollen binnen de Omgeving. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de afscherming van de Omgeving middels een sterk wachtwoord en, naar keuze, tweefactor authenticatie.

3. Het is Opdrachtgever en Eindgebruikers niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen van de Dienst te omzeilen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of SmartManSys van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
5. Opdrachtgever staat ervoor in dat, en houdt toezicht op, het feit dat Eindgebruikers de Gebruiksvoorwaarden bij het gebruik van SmartManSys te allen tijde in acht nemen en naleven.
6. SmartManSys mag limieten stellen aan de hoeveelheid dataverkeer en dataopslag die Opdrachtgever mag gebruiken. Indien hierover niets is afgesproken, geldt dat Opdrachtgever maximaal 10 Eindgebruikers met de rol van "auteur" of hoger mag toekennen en maximaal anderhalf keer zoveel dataverkeer en dataopslag mag gebruiken als andere opdrachtgevers van SmartManSys gemiddeld in een vergelijkbare situatie gebruiken.
7. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van de juiste handelingen binnen de Dienst teneinde het/de managementsyste(e)m(en) te laten slagen. SmartManSys speelt geen actieve rol bij het/de managementsyste(e)m(en) en levert enkel de Dienst ter ondersteuning van dit proces. SmartManSys levert tevens geen inhoudelijk advies met betrekking tot managementsyste(e)m(en).
8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst op naam van derden aan te vragen, onder te verhuren of anderszins ter beschikking stellen aan derden. Hieronder worden niet verstaan de medewerkers van de onderneming of instelling van Opdrachtgever.
9. Bij het eerste gebruik van het Account kiest Opdrachtgever zelf zijn gebruikersnaam en wachtwoord. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat verlies van de inloggegevens kan leiden tot ongeoorloofde toegang tot de Omgeving. Opdrachtgever zal de inloggegevens daarom afschermen voor onbevoegden.
10. Indien inloggegevens van Opdrachtgever of Eindgebruikers zijn kwijtgeraakt of gelekt, dient Opdrachtgever alle maatregelen te nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Opdrachtgever zal direct melding maken bij SmartManSys, zodat SmartManSys aanvullende maatregelen kan nemen ter voorkoming van misbruik van het Account of de Dienst.

11. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle handelingen die in diens Omgeving, al dan niet door Eindgebruikers, worden uitgevoerd.
12. Door SmartManSys bekendgemaakte levertijden, termijnen of reactietijden zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.

ARTIKEL 6. Inhoud van de dienst en wijzigingen

1. Opdrachtgever aanvaardt dat de Dienst alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Dienst op het moment van aflevering ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
2. SmartManSys zal zich inspannen om gemelde problemen en/of gebreken naar eigen inzicht te verhelpen bij de eerstvolgende update van de Dienst. Bij urgente problemen en/of gebreken zal SmartManSys zich inspannen de update zo spoedig mogelijk ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.
3. SmartManSys mag van tijd tot tijd de functionaliteit van de Dienst aanpassen. Daarbij zijn de feedback en suggesties van Opdrachtgever welkom, maar SmartManSys heeft het recht de aanpassingen niet door te voeren. Opdrachtgever kan in geen geval de oude versie van de Dienst blijven gebruiken.

ARTIKEL 7. Beschikbaarheid en onderhoud

1. SmartManSys neemt technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de Dienst beschikbaar zal zijn. SmartManSys kan echter niet garanderen dat deze genomen maatregelen te allen tijde doeltreffend zijn.
2. SmartManSys kan niet aan eventuele afspraken omtrent Beschikbaarheid worden gehouden, indien de niet-Beschikbaarheid het gevolg is van overmatig dataverkeer of dataopslag door Opdrachtgever, of onbeschikbaarheid van essentiële diensten van leveranciers.
3. SmartManSys heeft het recht om haar Dienst, Websites of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en/of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. SmartManSys spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten

Kantoortijden te laten plaatsvinden. In het geval dat SmartManSys van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst – al dan niet tijdens Kantoortijden – noodzakelijk is voor de goede werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. SmartManSys is nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met een zodanige buitengebruikstelling.

ARTIKEL 8. Notice- and takedown

1. Als SmartManSys erop wordt gewezen of van mening is dat via of met gebruikmaking van de Dienst onrechtmatig wordt gehandeld, wet- en regelgeving wordt overtreden, of de Gebruiksvoorwaarden of de voorwaarden uit de Overeenkomst worden overtreden, of dat op andere wijze enig inbreuk wordt gemaakt op recht(en) van derden, mag SmartManSys naar eigen inzicht en keuze de (inhoud van de) Omgeving of Accounts verwijderen of de toegang ertoe blokkeren, zonder daarvan een back-up te hoeven maken. SmartManSys zal Opdrachtgever daar zo spoedig mogelijk van op de hoogte stellen. SmartManSys is nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met een blokkering of het verwijderen van informatie.
2. Indien naar het oordeel van SmartManSys hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van SmartManSys of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of- service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is SmartManSys gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. SmartManSys mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
3. SmartManSys mag de naam, contactgegevens en overige identificerende informatie van Opdrachtgever afgeven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, onder de voorwaarde dat aan de in de jurisprudentie gestelde voorwaarden voor afgifte is voldaan.
4. Indien sprake is van (mogelijk) strafbare feiten is het SmartManSys toegestaan hiervan aangifte te doen en alle relevante informatie daartoe te verstrekken aan de bevoegde instantie(s).

ARTIKEL 9. Back-up en continuïteit

1. SmartManSys maakt geen individuele back-ups (reservekopieën) van Omgevingen of Accounts, tenzij anders afgesproken.
2. SmartManSys draagt zorg voor een dagelijkse back-up van de Dienst. Indien Opdrachtgever gegevens wenst terug te halen, kan SmartManSys dit handmatig verzorgen tot 7 dagen na dato. SmartManSys zal hier voorafgaand een aanbod voor doen. Voor in de Omgeving geüploade informatie en documenten geldt dat deze 30 dagen nadat deze in de zogenoemde prullenbak zijn geplaatst, definitief zijn verwijderd.
3. SmartManSys raadt Opdrachtgever aan om regelmatig te zorgen dat reservekopieën van de informatie binnen de Omgeving worden gemaakt, middels de exportfunctionaliteiten binnen de Dienst.
4. SmartManSys biedt aan Opdrachtgever een regeling aan ten behoeve van Continuïteit van de Dienst, voor een Continuïteitstermijn van ten hoogste 3 maanden na het intreden van een Bedreiging. Opdrachtgever aanvaardt middels toepassing van deze Algemene Voorwaarden de begunstiging om niet, als bedoeld in artikel 6:253 BW. De inhoud van de begunstiging is beschreven in een overeenkomst tussen SmartManSys en de Stichting. De inhoud van die overeenkomst kan op verzoek ter inzage worden gegeven.
5. Deze begunstiging en de Continuïteit hebben een beperkte scope. De Dienst wordt zoveel mogelijk geborgd en geleverd onder dezelfde voorwaarden als tussen SmartManSys en Opdrachtgever is overeengekomen. Voor wat betreft de menselijke technische ondersteuning wordt gedurende de Continuïteitstermijn enkel service verleend voor bugs en andere dringende technische onvolkomenheden die het normaal gebruik van de Dienst in de weg staan. De toegang tot de detailteksten van de NEN normen maken geen onderdeel uit van deze continuïteitsregeling.
6. De begunstiging eindigt van rechtswege na verloop van de Continuïteitstermijn. De begunstiging komt ook van rechtswege ten einde indien de Overeenkomst (om welke reden dan ook) of de overeenkomst als bedoeld in lid 4 ten einde komt, tenzij een Bedreiging reeds is ingetreden of indien het einde van de Overeenkomst het directe gevolg is van een Bedreiging.
7. Opdrachtgever dient gedurende de Continuïteitstermijn de afgesproken vergoeding (zie ook artikel 13) te blijven voldoen aan SmartManSys. Indien Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen uit artikel 13 heeft voldaan of voldoet gedurende de Continuïteitstermijn, kan SmartManSys en/of de Stichting de begunstiging herroepen. Dit heeft tot gevolg dat Opdrachtgever geen gebruik kan maken van de Continuïteitsregeling.

8. Indien Opdrachtgever de bovengenoemde begunstiging niet wenst te aanvaarden, dan kan Opdrachtgever SmartManSys hiervan op ieder gewenst moment schriftelijk in kennis stellen.

ARTIKEL 10. Ondersteuning door smartmansys

1. SmartManSys biedt ondersteuning met betrekking tot (technische) vragen over de Dienst, zowel telefonisch als per e-mail of een ander digitaal communicatiekanaal.
2. Ondersteuning maakt onderdeel uit van de Dienst voor zover de verzoeken om ondersteuning niet buitensporig in aantal of vorm is. Hiervoor geldt het 'fair use' principe. Onder een buitensporig aantal verzoeken wordt in elk geval het dagelijks doen van verzoeken begrepen. SmartManSys beoordeelt of de beantwoording van vragen en uitvoering van technische werkzaamheden redelijkerwijs binnen de Overeenkomst kunnen worden behandeld, of dat een aanvullend aanbod wordt gedaan.
3. SmartManSys kan op verzoek ondersteuning op afstand bieden in de vorm van (technische) werkzaamheden binnen de Omgeving van Opdrachtgever.
4. Wanneer Opdrachtgever een verzoek telefonisch, per e-mail of per chatkanaal indient, gelden de volgende reactietijden binnen Kantoortijden:

Prioriteitsniveau	Reactietijd	Toelichting
Kritiek	2 uur na ontvangst	In geval van volledige uitval van (een cruciaal gedeelte van) de Dienst.
Medium	4 uur na ontvangst	In geval van een gedeeltelijke of onderbroken prestatie van de Dienst.
Laag	8 uur na ontvangst	In geval van algemene hulp- of ondersteuningsverzoeken.

ARTIKEL 11. Beveiliging

1. SmartManSys zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van data

(waaronder persoonsgegevens), tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

SmartManSys let daarbij op de stand van de techniek, de gevoeligheid van reguliere persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten. De in dit kader genomen maatregelen zijn opgenomen in Bijlage 1.

2. Opdrachtgever dient zich ervan te vergewissen welke beveiligingsmaatregelen SmartManSys heeft genomen en dient een afweging te maken of dit afdoende is voor het doel waarvoor Opdrachtgever de Dienst wenst in te zetten en de persoonsgegevens die Opdrachtgever in de Dienst zal verwerken. SmartManSys heeft geen invloed op het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan SmartManSys ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen en het niveau van beveiliging passend is voor het soort persoonsgegevens dat door Opdrachtgever binnen de Dienst wordt verwerkt. Indien Opdrachtgever van mening is of vermoedt dat de beveiliging van de Dienst onvoldoende is, gelet op de verwerkingen die door Opdrachtgever binnen de Dienst worden uitgevoerd, treedt Opdrachtgever hierover direct in overleg met SmartManSys. Opdrachtgever vrijwaart SmartManSys voor aanspraken of boetes die betrekking hebben op de mate van beveiliging voor gevoelige of bijzondere informatie.

ARTIKEL 12. (Intellectuele) eigendomsrechten

1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door SmartManSys ontwikkelde of ter beschikking gestelde Diensten en Materialen berusten uitsluitend bij SmartManSys of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. SmartManSys verleent hiertoe aan Opdrachtgever voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare recht tot gebruik van de Dienst. Aan dit gebruiksrecht zijn gebruiksvoorwaarden en/of beperkingen verbonden.
3. Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige Updates en eventueel afgenomen Upgrades van de Dienst verstaan.
4. SmartManSys verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar eeuwigdurend gebruiksrecht van de Materialen,

waaronder sjablonen, documentteksten, standaardteksten en standaarddocumenten die binnen de Dienst ter beschikking worden gesteld ten behoeve van het managementsysteem van Opdrachtgever, onder de voorwaarde dat deze zijn gepersonaliseerd naar Opdrachtgever. Onder dit gebruik wordt mede verstaan het ter inzage geven aan belanghebbenden, het uitprinten en kopiëren, delen, vermenigvuldigen en publiceren in het kader van het managementsysteem.

5. Informatie die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever. SmartManSys heeft een beperkt gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de Dienst, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan. Opdrachtgever kan dit gebruiksrecht intrekken door de betreffende informatie te (laten) verwijderen, of de intrekking schriftelijk bekend te maken aan SmartManSys. Opdrachtgever vrijwaart SmartManSys voor aanspraken van derden op grond van een inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms) recht vanwege handelingen door of namens Opdrachtgever binnen de Dienst.
6. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar SmartManSys, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij SmartManSys een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht om deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Dit geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.
7. Binnen de Dienst kunnen door SmartManSys Normen ter beschikking worden gesteld. Het Intellectueel Eigendomsrecht, waaronder het auteursrecht, op de in SmartManSys gepubliceerde Normen berusten bij het Nederlands Normalisatie- instituut (het NEN).
8. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat ten hoogste 10 Eindgebruikers de in de Omgeving beschikbaar gestelde Norm(en) kunnen raadplegen.
9. Het is Opdrachtgever en Eindgebruikers uitdrukkelijk niet toegestaan de in de Dienst gepubliceerde Norm(en) zowel tijdens de Overeenkomst als na afloop daarvan te kopiëren, te openbaren of aan derden toestemming te geven tot het kopiëren of openbaar maken van de Norm(en).
10. Ten overvloede is het Opdrachtgever en Eindgebruikers uitdrukkelijk niet toegestaan de in de Dienst gepubliceerde Norm(en) te verveelvoudigen of openbaar te maken en/of geheel of gedeeltelijk over te nemen in – maar niet beperkt tot – een boek, publicatie, catalogus, website, reamedrukwerk, computerprogramma, of enige andere informatiedrager.
11. Opdrachtgever garandeert het Intellectuele Eigendomsrecht van het NEN te respecteren.
12. Opdrachtgever vrijwaart SmartManSys voor enige schade of aansprakelijkheid die verband houdt met de overtreding van het in dit artikel bepaalde.

ARTIKEL 13. Vergoeding en betaling

1. Voor het gebruik van de Dienst wordt een vergoeding per periode in rekening gebracht bij Opdrachtgever. De vergoeding wordt berekend aan de hand van het aantal Eindgebruikers en de gekozen modules. De vergoeding is vermeld in het Aanbod en bij gebreke daarvan, of bij door Opdrachtgever geaccepteerde uitbreiding welke niet is meegenomen in het Aanbod, op de Website. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. De betalingsverplichting duurt voort gedurende de Continuïteitstermijn.
3. Voor zover op de Website vermelde prijzen inconsistent zijn met de prijzen als vermeld in het Aanbod, dan prevaleert het Aanbod.
4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag van de Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft SmartManSys het recht de prijzen hierop aan te passen.
5. SmartManSys is gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen in het geval dat Opdrachtgever gebruik wenst te maken van Upgrades. SmartManSys zal vooraf de aanvullende kosten bekend maken aan Opdrachtgever.
6. SmartManSys is gerechtigd de door haar gehanteerde prijzen eenmaal per jaar aan te passen, met een maximum van 5%. Het artikel over wijzigen van de Overeenkomst is van overeenkomstige toepassing.
7. SmartManSys kan besluiten om op verzoek van Opdrachtgever een aanbod te doen voor aanvullende werkzaamheden of functionaliteiten.
8. De verschuldigde bedragen zullen voorafgaand aan iedere periode aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
9. SmartManSys zal elektronische facturen sturen aan het bij SmartManSys bekende e-mailadres van Opdrachtgever.
10. SmartManSys is gerechtigd de bedragen automatisch te incasseren van de door Opdrachtgever opgegeven bankrekening. Opdrachtgever verleent hiertoe een Digitale Incassomachtiging en verbindt zich ertoe, indien nodig, een machtiging te ondertekenen die voldoet aan de bankvoorwaarden. Opdrachtgever draagt zorg voor een toereikend saldo op de voor de automatische incasso bestemde bankrekening. Indien geen afschrijving kan plaatsvinden, dient Opdrachtgever de gefactureerde bedragen vóór het einde van de betalingstermijn te voldoen.
11. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na factuurdatum.
12. Indien Opdrachtgever na 14 dagen na het verstrijken van de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
13. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke handelsrente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
14. In het geval Opdrachtgever in verzuim is, is SmartManSys gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de Dienst, middels het beperken van de gebruiksrechten en het enkel beschikbaar maken van leesrechten binnen de Omgeving. SmartManSys doet hiervan ten minste 48 uur van tevoren mededeling aan Opdrachtgever. De eventueel overeengekomen (beschikbaarheids)garanties hieromtrent komen dan te vervallen.

ARTIKEL 14. Persoonsgegevens

1. Indien en voor zover door Opdrachtgever middels de Dienst persoonsgegevens worden verwerkt, treedt SmartManSys op als verwerker in de zin van de AVG en is Opdrachtgever aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. SmartManSys verbindt zich onder de voorwaarden van de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Overeenkomst en die doeleinden die met nadere instemming schriftelijk worden bepaald.
2. SmartManSys mag de persoonsgegevens gebruiken voor analytische- en statistische doeleinden, ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.
3. SmartManSys zal Opdrachtgever onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met de AVG of anderszins onredelijk is.
4. SmartManSys zal Opdrachtgever, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen die zijn opgenomen in deze Algemene Voorwaarden in het kader van artikel 28 lid 3 AVG. De maatregelen ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst zijn opgenomen in Bijlage 1.
5. SmartManSys zal bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij het vervullen van diens verantwoordelijkheden uit artikelen 32 tot en met 36 van de AVG, zoals ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermings-effectbeoordelingen (DPIA's), of een voorafgaande raadpleging in het geval van een verwerking met een hoog risico. Het is SmartManSys toegestaan hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

6. SmartManSys zal, voor zover mogelijk, bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij het vervullen van diens verantwoordelijkheden uit Hoofdstuk III van de AVG, bij het uitoefenen van rechten van betrokkenen. Het is SmartManSys toegestaan hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.
7. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan SmartManSys, zal SmartManSys het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. SmartManSys mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

ARTIKEL 15. Meldplicht

1. Na ontdekking van een beveiligingslek of Datalek zal SmartManSys Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 72 uur informeren. Daarbij zal de SmartManSys redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het lek te beperken en verdere toekomstige Datalekken te voorkomen.
2. De kennisgeving aan Opdrachtgever behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een beveiligings- en/ of Datalek (hierna tezamen: Lek) is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
 - De aard van het Lek;
 - De (te verwachten) gevolgen van het Lek;
 - De door SmartManSys genomen of voorgestelde maatregelen;
 - De categorieën van (Persoons)gegevens die zijn getroffen door het Lek;
 - De categorieën van betrokkenen die zijn getroffen door het Datalek, alsmede het (geschatte) aantal betrokkenen;
 - De naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen.
3. SmartManSys zal de kennisgeving richten aan de bij haar bekende contactpersoon.

ARTIKEL 16. Audit

1. Opdrachtgever heeft het recht om privacy audits te laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van de afspraken uit deze Algemene Voorwaarden die zijn opgenomen in het kader van artikel 28 lid 3 AVG.
2. De audit mag uitsluitend plaatsvinden bij een concreet en gegrond vermoeden van misbruik van persoonsgegevens. Opdrachtgever zal de audit vooraf,

met inachtneming van een termijn van minimaal 2 weken, aankondigen aan SmartManSys.

3. Indien er in dat jaar reeds een controle door een onafhankelijke derde is uitgevoerd op de bedrijfsvoering, kan, in tegenstelling tot het auditrecht uit het voorgaande lid, worden volstaan met het geven van toegang tot relevante gedeelten van het rapport dat volgde uit deze audit.
4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
5. De kosten voor de audit worden gedragen door de Opdrachtgever.

ARTIKEL 17. Aansprakelijkheid

1. SmartManSys is jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
 1. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 2. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om SmartManSys ertoe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 3. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 4. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
2. Indirecte schade betreft de schade die niet is aangemerkt als directe schade. SmartManSys is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade, zoals gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door SmartManSys gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 1 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze

Overeenkomst in de afgelopen 12 maanden heeft betaald aan SmartManSys (exclusief BTW).

4. De aansprakelijkheid van SmartManSys wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever SmartManSys onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en SmartManSys ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SmartManSys in staat is adequaat te reageren.
5. SmartManSys is in tegenstelling tot bovenstaande, niet aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect, welke is ontstaan door of welke verband houdt met toepassing van de in de Dienst gepubliceerde Normen.
6. Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en vrijwaart SmartManSys volledig tegen alle door SmartManSys geleden schade en kosten die het gevolg zijn van de niet nakoming van de Gebruiksvoorwaarden, ongeoorloofd gebruik van de Dienst, wijzigingen aan de Dienst en/of onrechtmatige opslag van data.
7. De beperking van aansprakelijkheid in deze Overeenkomst komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SmartManSys.
8. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
9. Opdrachtgever vrijwaart SmartManSys voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst en/of de Dienst.

ARTIKEL 18. Overmacht

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor SmartManSys beschikbaar is, en waar de levering van de Dienst van afhankelijk is, maar waarover SmartManSys geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals netwerken in het internet waar SmartManSys geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Dienst van SmartManSys die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de

netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van SmartManSys, die SmartManSys niet kon voorzien en waar SmartManSys diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

ARTIKEL 19. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk, wanneer het persoonsgegevens betreft, of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs behoort te vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.
2. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers en Eindgebruikers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
3. SmartManSys zal geen kennisnemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Dienst, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, op verzoek van Opdrachtgever of diens Eindgebruikers, of SmartManSys daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal SmartManSys zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken.
4. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.
5. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst, in het kader van de levering van continuïteit aan de Stichting Continuïteit SmartManSys,

of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. De SmartManSys zal voorafgaand aan de verstrekking de Opdrachtgever hierover informeren.

ARTIKEL 20. Wijzigen overeenkomst

1. SmartManSys mag de inhoud van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, inclusief de begunstiging ten aanzien van Continuïteit als bedoeld in Artikel 9, wijzigen of aanvullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.
2. Wijzigingen worden bekendgemaakt via het dashboard in de Omgeving, of per e-mail aan Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen 14 dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan SmartManSys. SmartManSys kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien SmartManSys daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum. Opdrachtgever kan de aanvaarding van de (gewijzigde) begunstiging ten aanzien van de Continuïteit van de Dienst te allen tijde schriftelijk intrekken.

ARTIKEL 21. Overige bepalingen

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin SmartManSys gevestigd is.
3. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
5. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
6. In geval van tegenstrijdigheid, geldt de volgende rangorde:
 - Aanvullende schriftelijke afspraken
 - De Overeenkomst
 - Algemene Voorwaarden
7. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van SmartManSys vormen volledig bewijs van stellingen van SmartManSys en de door SmartManSys ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
8. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd IBAN-nummer.
9. SmartManSys is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

Informatiebeveiliging

SmartManSys heeft technische en organisatorische maatregelen genomen om uw (bedrijfskritische) informatie te beschermen. In het kader van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid zijn de volgende maatregelen genomen:

1. De hostingpartij Trans-IP is ISO 27001, NEN 7510 en ISO 9001 gecertificeerd.
2. Specifieke klantomgevingen in de SmartManSys applicatie worden aangemaakt door consultant(s) van Bouw en Van de Meerendonk B.V. (handelend onder de naam: BMGRIP) en door de klant beheerd.
3. SmartManSys B.V. en BMGRIP zijn (waar van toepassing binnen de scope van de Kader Group) ISO 27001 gecertificeerd.

SmartManSys Omgeving (frontoffice)

- Wachtwoordbeleid is instelbaar door Opdrachtgever (geldigheidsduur wachtwoorden).
- Twee factor authenticatie beschikbaar (met behulp van het OTBP-protocol, zoals gebruikt door bijvoorbeeld Google authenticator).
- Rol- en functiegerichte toegang tot functionaliteit, vertrouwelijke informatie en documenten.

SmartManSys backoffice

- OTAP-testprocedures, beveiliging tegen ongewenste hacks.
- Wachtwoordbeleid (beperkte geldigheidsduur en sterke wachtwoorden).
- Twee factor authenticatie beschikbaar (met behulp van OTBP-protocol, zoals gebruikt door bijvoorbeeld Google authenticator).
- SmartManSys hanteert een versiebeheer systeem, zodat in geval van een disaster of foutieve release men kan rollbacken naar vorige versies.
- BMGRIP heeft developer rechten. Alle acties van een beperkt aantal gescreende ontwikkelaars van BMGRIP met toegang tot de backoffice worden gemonitord en gelogd.
- Consultants van BMGRIP hebben slechts toegang tot Omgevingen van hun eigen klanten. De toegang is inzichtelijk voor Opdrachtgever en kan op diens verzoek worden aangepast. Administrator rechten worden aan BMGRIP beperkt uitgegeven o.b.v. need to know.

Human resources

- Ontwikkelaars, beheerders en consultants van BMGRIP zijn gescreend en in bezit van VOG.
- In het arbeidscontract van ontwikkelaars, beheerders en consultants van BMGRIP is een geheimhoudingsverklaring opgenomen.

Housing

- Redundante opslag bij datacenters Trans-IP.
- Inclusief DDoS mitigation en geavanceerde loadbalancing.
- Datacenter medewerkers en beheerders gescreend door leverancier en logging van hun activiteiten.
- RTO-max 4 uur en RPO-max 24 uur.

BIJLAGE 2: Persoonsgegevens

Verwerking van persoonsgegevens namens Opdrachtgever

SmartManSys verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens, voor zover door Opdrachtgever van de onder 'doel' genoemde functionaliteiten gebruik wordt gemaakt door Opdrachtgever.

Doel	Betrokkenen	Soorten persoonsgegevens	Bewaartermijn
Verschaffen van toegang tot de SmartManSys Omgeving middels een Account	<ul style="list-style-type: none">Medewerkers of andere ingeschakelde personen van Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none">NaamE-mailadresFunctie/RolTelefoonnummerPersoneelsnummerFotoGehasht wachtwoord	<ul style="list-style-type: none">Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot 30 dagen daarna
Registreren van afwijkingen en taken	<ul style="list-style-type: none">Medewerkers of andere ingeschakelde personen van OpdrachtgeverKlanten, cliënten of patiënten van Opdrachtgever (betrokkene in de melding)Relaties van Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none">Gegevens betreffende de melder en behandelaar (zoals naam, contactgegevens, functie/rol, organisatie)Gegevens betreffende de inhoud van de melding (gebeurtenis)Gegevens betreffende de betrokkene in de melding (zoals naam, contactgegevens, uniek persoonsnummer, verblijfslocatie, afdeling, behandelaar)	<ul style="list-style-type: none">Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot 30 dagen daarna, of tot het moment dat Opdrachtgever de gegevens uit de Omgeving verwijdert.
Registreren van interne audits	<ul style="list-style-type: none">Medewerkers of andere ingeschakelde personen van Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none">NaamContactgegevensFunctie/rol	<ul style="list-style-type: none">Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot 30 dagen daarna, of tot het moment dat Opdrachtgever de gegevens uit de Omgeving verwijdert.

Derde partijen die persoonsgegevens verwerken in opdracht van SmartManSys

Naam	Opslaglocatie	Passende waarborgen
Trans-IP B.V.	Nederland	n.v.t
Bouw en van de Meerendonk B.V.	Nederland	n.v.t
Kader Group B.V. en haar dochterondernemingen	Nederland	n.v.t.
Google LLC	Nederland	SCC Opslaglocatie NL Encryptie Google Cloud Storage