



## Software-as-a-Service Overeenkomst

### De Partijen

- I. Sensus-Methode B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ook wel handelende onder de naam Sensus-methode Procesmanagement, Sensus Procesmanagement en Sensus Process Management, statutair gevestigd te Schippersgracht 14 (3603 BC) Maarssen, Nederland, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gregor Dekkers, directeur

Hierna te noemen "**Sensus Process Management**"

en

- II. De Klant  
hierna tevens te noemen "**Klant**"

Tezamen aangeduid als "**Partijen**"

### IN AANMERKING NEMENDE DAT

- A. Sensus Process Management gespecialiseerd is in het beschrijven en verbeteren van bedrijfsprocessen en gebruikmaakt van verschillende methoden om bedrijfsprocessen aan te passen en te herstructureren
- B. Sensus Process Management in dat kader een Dienst levert via internet bij wijze van Software-as-a-Service, waarin Klant geïnteresseerd is;
- C. Partijen de gebruiksvoorwaarden voor deze Dienst wensen vast te leggen in deze Overeenkomst.



**ZIJN HIERBIJ HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:**

**1. Definities**

1.1 Tenzij in deze Overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt bepaald, hebben de volgende termen de volgende betekenis:

**Account** een account op het Platform van Sensus Process Management waarmee Klant toegang krijgt tot en gebruik kan maken van de Dienst.

**Beheerder** de persoon die namens de Klant personeel (inclusief ingehuurd personeel) aanwijst dat gebruik mag maken van de Dienst en dit desgewenst vervangt met inachtneming van het door partijen overeengekomen aantal licenties.

**Dienst** de dienst die Sensus Process Management op grond van deze Overeenkomst via internet als Software as-a-Service aan de klant levert, welke in de door de Klant voor akkoord getekende offerte die tevens als opdrachtbevestiging wordt beschouwd, nader wordt omschreven.

**Duur** de duur van deze Overeenkomst overeenkomstig artikel 11.

**Klantgegevens** alle gegevens, bedrijfsprocessen en andere informatie, inclusief eventuele Persoonsgegevens van de Klant die bij het gebruik van de Dienst door de Klant worden ingevoerd, geüpload naar of opgeslagen op het Platform, met uitzondering van de log in gegevens en de in de portal geregistreerde contactgegevens van *Named Users*.

**Manier van werken van Sensus** de door Sensus Process Management ontwikkelde werkwijze voor aanpassing en herstructurering van modellen van bedrijfsprocessen, welke wordt uitgelegd tijdens een training aan de Klant.

**Named user** ledere in de portal van Sensus Process Management door de Beheerder geregistreerde persoon die een op naam gestelde licentie heeft voor het gebruik van de Dienst.



**sensus**

process management

---

<b>Overeenkomst</b>	<p>deze Software-as-a-Service Overeenkomst met inbegrip van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bijlage A: de door de Klant voor akkoord getekende offerte van Sensus Process Management welke mede als opdrachtbevestiging wordt beschouwd</li><li>• bijlage B: Service Level Agreement voor Support Services</li><li>• bijlage C: Verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen</li><li>• bijlage D: de Nederland ICT Voorwaarden 2014 (te vinden op <a href="https://www.sensus-processmanagement.com/terms-and-conditions/">https://www.sensus-processmanagement.com/terms-and-conditions/</a>)</li></ul>
<b>Persoonsgegevens van de klant</b>	<p>Persoonsgegevens in de zin artikel 4 Algemene Verordening Gegevensbescherming die door Sensus Process Management worden verwerkt in opdracht van en overeenkomstig de instructies van de Klant met uitzondering de log in gegevens en de in de portal van Sensus Process Management geregistreeerde contactgegevens van Named Users, waarvoor Sensus Process Management zelfstandig 'verwerkingsverantwoordelijke' is.</p>
<b>Platform</b>	<p>Platform inclusief portal en software dat door Sensus Process Management gebruikt en beheerd wordt voor het leveren van de Dienst</p>
<b>Support Services</b>	<p>alle ondersteuning met betrekking tot de 'manier van werken van Sensus' aan door Sensus Process Management getraind personeel (functioneel support) en het technisch functioneren van de Dienst (technisch support), waarbij het verzorgen van training is uitgesloten.</p>
<b>Update</b>	<p>een hotfix, patch of kleine versie-update van Platform software.</p>
<b>Upgrade</b>	<p>verbetering dan wel uitbreiding van reeds overeengekomen functionaliteiten van de Platform software (nieuwe functionele toepassingen zijn hiervan uitgezonderd)</p>
<b>Werkdag</b>	<p>werkdagen met uitzondering van nationale en erkende feestdagen in Nederland (maandag tot en met vrijdag).</p>



**sensus**

process management

---

## 2. Dienst

- 2.1 Sensus Process Management activeert een Account en verstrekt de Klant de aanmeldingsgegevens voor dat Account.
- 2.2 Sensus Process Management verstrekt het in **Bijlage A** (de door de Klant voor akkoord getekende offerte/opdrachtbevestiging) genoemde aantal wereldwijde (niet-exclusieve) licentie(s) op naam voor het gelijktijdig gebruik van de eveneens in Bijlage A beschreven Dienst voor de overeengekomen Duur. De Dienst die Klant afneemt, wordt nader omschreven in **Bijlage A** bij deze overeenkomst
- 2.3 Met betrekking tot het gebruiksrecht ingevolge artikel 2.2 geldt dat alleen Named Users gebruik mogen maken van de Dienst.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, gelden de volgende verbodsbepalingen voor het niet-exclusieve gebruiksrecht zoals bedoeld in artikel 2.2:
  - (a) de Klant mag geen sub-licentie verstrekken met betrekking tot zijn recht om gebruik te maken van de Dienst;
  - (b) de Klant mag aan niet-geautoriseerde personen geen toegang verschaffen tot de Dienst;
  - (c) de Klant mag geen onderdelen van de Dienst openbaar maken of verveelvoudigen tenzij daarvoor schriftelijke toestemming is verleend door Sensus Process Management.
- 2.5 De Klant doet alle redelijke inspanningen, met inbegrip van het nemen van redelijke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de toegangsgegevens voor het Account, om te voorkomen dat niet-geautoriseerde personen toegang kunnen krijgen tot de Dienst.
- 2.6 Sensus Process Management kan nadere voorwaarden stellen aan het gebruik van de Dienst in een Acceptable Use Policy (Richtlijn voor aanvaardbaar gebruik). De Klant zorgt ervoor dat alle personen die met toestemming van de Klant of door middel van een Account gebruikmaken van de Dienst zich aan deze Policy houden.
- 2.7 De Klant mag de Dienst niet gebruiken op een manier die schade veroorzaakt of kan veroorzaken aan het Platform of die leidt tot vermindering van de beschikbaarheid of toegankelijkheid van de Dienst.
- 2.8 De Klant mag de Dienst niet gebruiken:
  - (a) op een manier die onwettig, illegaal, frauduleus of schadelijk is; en/of



**sensus**

process management

---

(b) in verband met onwettige, illegale, frauduleuze of schadelijke doeleinden of activiteiten.

2.9 De Klant heeft geen recht op toegang tot de softwarecode (met inbegrip van de objectcode, de tussencode en de broncode) van het Platform, niet tijdens de duur van deze Overeenkomst en niet daarna.

### 3. **Vergoeding**

3.1 Klant zal aan Sensus Process Management voor de Dienst de in Bijlage A (de door de Klant getekende offerte van Sensus Process Management/opdrachtbevestiging) vergoeding betalen.

3.2 De op basis van deze Overeenkomst verschuldigde vergoeding zal worden voldaan binnen een periode van 30 dagen na de factuurdatum

### 4. **Helpdesk**

4.1 Sensus Process Management stelt een helpdesk beschikbaar aan de Klant voor Support Services.

4.2 Voor contact met de helpdesk kan Klant skypen, het webformulier invullen of bellen naar +31 (0)88 888 7777. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website<sup>1</sup>

### 5. **Support Services**

5.1 Alleen door Sensus Process Management getrainde medewerkers van de Klant inclusief ingehuurd personeel zijn bevoegd om zonder extra kosten gebruik te maken van de helpdesk voor ondersteuning met betrekking tot 'de manier van werken van Sensus' (functioneel support). Klant heeft daarnaast recht op technisch support, een en ander in overeenstemming met de afspraken die daarover zijn gemaakt in dit artikel en het Service Level Agreement in **Bijlage B** bij deze Overeenkomst.

### 6. **Onderhoud**

6.1 Indien Sensus Process Management Updates of Upgrades uitbrengt, zal zij dit van te voren bij klant aankondigen wanneer de kans aanwezig is dat dit van invloed is op de beschikbaarheid van de Dienst. Sensus Process Management is op geen enkele wijze

---

<sup>1</sup> <https://help.sensus-processmanagement.com/>



verplicht om Upgrades uit te brengen terzake van nieuwe, dat wil zeggen functionaliteiten die niet overeengekomen zijn.

## **7. Klantgegevens**

- 7.1 Sensus Process Management heeft het recht om Klantgegevens te kopiëren, te reproduceren, op te slaan, te verspreiden, te publiceren, te exporteren, aan te passen, te bewerken en te vertalen en dit recht in sub-licentie te geven aan eventuele hostingpartijen met inachtneming van het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst, voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor de nakoming van de verplichtingen en de uitoefening van de rechten op grond van deze Overeenkomst.
- 7.2 De Klant garandeert Sensus Process Management dat met de Klantgegevens:
- (a) geen wettelijke bepalingen, regels of voorschriften worden overtreden;
  - (b) geen inbreuk wordt gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten of andere wettelijke rechten van wie dan ook.

## **8. Back-ups**

- 8.1 Sensus Process Management maakt tenminste één keer per dag een back-up van de Klantgegevens en zal elke back-up op een veilige manier opslaan en maximaal 14 dagen bewaren, een en ander in overeenstemming met de afspraken in het Service Level Agreement (**bijlage B** bij deze Overeenkomst).
- 8.2 Sensus Process Management is niet aansprakelijk jegens de Klant met betrekking tot verlies of beschadiging van gegevens die door de Klant worden verzonden of opgeslagen op zijn lokale server of die door de Klant worden geüpload naar zijn lokale server.

## **9. Bescherming Persoonsgegevens van de Klant**

- 9.1 Voor zover Klant gebruik maakt van het 'Smoelenboek' of de Dienst gebruikt voor het opslaan, muteren of anderszins verwerken van Persoonsgegevens van de Klant, is Sensus Process Management verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Sensus Process Management zal de Persoonsgegevens van de Klant
- (a) alleen verwerken overeenkomstig de instructies van de Klant;
  - (b) door middel van het treffen van passende maatregelen technisch en organisatorisch beschermen tegen onwettige en niet-toegestane verwerking en tegen verlies of beschadiging; en



**sensus**

process management

---

(c) zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant niet doorgeven aan landen buiten de EER.

9.2 Partijen komen in de verwerkersovereenkomst die als **bijlage C** aan deze Overeenkomst is gehecht nadere voorwaarden overeen die van toepassing zijn op de verwerking van Persoonsgegevens van de Klant door Sensus Process Management.

## **10. Beveiliging**

10.1 Sensus Process Management doet alle redelijke inspanningen om de Platform te beschermen tegen virussen, wormen, Trojaanse paarden, ransomware, spyware, adware en andere schadelijke softwareprogramma's.

## **11 Duur**

11.1. Deze Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening en heeft de in Bijlage A (de door de Klant getekende offerte van Sensus Process Management/opdrachtbevestiging) genoemde looptijd.

11.2 De Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met een jaar, tenzij deze door (een van de) Partijen schriftelijk twee maanden voor het einde van de overeengekomen Duur schriftelijk wordt opgezegd.

## **12. Gevolgen van beëindiging**

12.1 Na afloop van deze Overeenkomst zijn de bepalingen van deze Overeenkomst niet meer van kracht, met uitzondering van de volgende bepalingen van deze Overeenkomst, die naar hun aard langer van kracht blijven, zoals maar niet uitsluitend de bepaling over aansprakelijkheid.

12.2 De beëindiging van deze Overeenkomst heeft geen gevolgen voor de verkregen rechten van de Partijen.

## **13. Uitbesteding aan derden**

13.1 Sensus Process Management mag de nakoming van haar verplichtingen op basis van deze Overeenkomst uitbesteden aan derden.



**sensus**

process management

---

- 13.2 Sensus Process Management blijft jegens de Klant verantwoordelijk voor de nakoming van de ingevolge artikel 14.1 uitbestede verplichtingen.
- 13.3 Onverminderd de andere bepalingen van deze Overeenkomst erkent en aanvaardt de Klant dat Sensus Process Management de opslag van klantgegevens en het verlenen van diensten met betrekking tot de ondersteuning en het onderhoud van onderdelen van het Platform kan uitbesteden aan derden.

#### **14. Garanties en aansprakelijkheid**

- 14.1 De Klant aanvaardt dat complexe software nooit volledig vrij is van gebreken, fouten en bugs; Sensus Process Management garandeert niet dat de Dienst te allen tijde vrij zal zijn van gebreken, fouten, bugs of storingen.
- 14.2 De Klant aanvaardt dat complexe software nooit volledig vrij is van beveiligingsproblemen; verklaart Sensus Process Management dan ook evenmin dat de Dienst te allen tijde volkomen beveiligd zal zijn.
- 14.3 De Klant aanvaardt dat het Platform alleen is bedoeld om compatibel te zijn met de software en systemen die op de website van Sensus Process Management worden beschreven<sup>2</sup>; en Sensus Process Management garandeert of verklaart niet dat het Platform compatibel zal zijn met andere software of systemen.
- 14.4 De totale aansprakelijkheid van Sensus Process Management als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar contractuele verplichtingen of op welke juridische grond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade, zulks tot de voor de Dienst overeengekomen vergoeding (exclusief btw en eventuele andere heffingen) voor één jaar. De totale aansprakelijkheid van Sensus Process Management voor directe schade, op welke juridische grond dan ook, zal echter nooit meer bedragen dan € 10.000 (tienduizend euro).
- 14.5 Sensus Process Management is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van onderbreking van de bedrijfsvoering, schade als gevolg van claims van de afnemers van de Klant, schade als gevolg van het gebruik van onderdelen, materialen of software van derden door Sensus Process Management op verzoek van de Klant of schade als gevolg van het sluiten van overeenkomsten met leveranciers door Sensus Process Management op verzoek van de Klant. Evenmin is Sensus Process Management aansprakelijk voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

---

<sup>2</sup> <http://www.sensus-processmanagement.com/features/>





**sensus**

process management

---

- 14.6 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Sensus Process Management zoals omschreven in artikel 14.4 en 14.5 gelden onverminderd de andere uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Sensus Process Management die in deze Overeenkomst worden beschreven.
- 14.7 De uitsluitingen en beperkingen die worden genoemd in artikel 14.4 tot en met artikel 14.6 zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van Sensus Process Management.

## **15. Algemeen**

- 16.1. Deze Overeenkomst komt tot stand op de datum van ondertekening van de offerte door de Klant/opdrachtbevestiging (zie Bijlage A bij deze Overeenkomst) of een andere in Bijlage A genoemde datum.
- 16.2 De Nederland ICT Voorwaarden 2014 (<https://www.sensus-processmanagement.com/terms-conditions/>) zijn aanvullend van toepassing op deze Overeenkomst.
- 16.3 Indien sprake is van een tegenstrijdigheid tussen deze Software-as-a-service overeenkomst en een van de bijlagen geldt de volgende rangorde:
1. Bijlage A
  2. Bijlage C
  3. Software-as-a-Service overeenkomst
  4. Bijlage B
  5. Bijlage D
- 16.4 Op deze Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen tussen de Partijen worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.



## Bijlage A van de Software-as-a-Service Overeenkomst Service Level Agreement voor Support Services

### 1. Reikwijdte

- 1.1 In dit Service Level Agreement worden de serviceniveaus beschreven die van toepassing zijn op de Support Services.

### 2. Definities

- 2.1 *Werkdagen:* alle werkdagen met uitzondering van nationale en erkende feestdagen in Nederland (maandag t/m vrijdag).

*Openingstijden:* van 9:00 tot 17:00 uur (Centraal Europese Tijdzone) op Werkdagen.

*Contractuele Regeling:* de Support Services die door de Klant zijn ingekocht, waarbij Klant sowieso recht heeft op de optie brons, maar ook kiezen voor zilver, goud of platina.

*Responstijd:* de tijd tussen het moment waarop de Klant een verzoek om Support Services en/of het herstellen van Klantgegevens behulp van back-ups indient via de helpdesk en de reactie van Sensus Process Management.

met  
(verstuurde)

### 3. Ondersteuning met betrekking tot de Manier van Werken van Sensus Process Management (functioneel support)

- 3.1 Met betrekking tot ondersteuning bij de Manier van Werken van Sensus Process Management biedt Sensus Process Management de volgende Contractuele Regeling aan:

*Tabel 1: Functioneel support*

Optie	Personeel getraind door Sensus Process Management	Toegang tot helpdesk	Toegang tot helpbestand	Max. aantal uur per jaar
<b>A</b>	Ja	Ja	Ja	onbeperkt
<b>B</b>	Nee	Nee	Ja	nvt



**sensus**

process management

3.2 De klant heeft recht op optie A. Voor medewerkers van de Klant die door Sensus Process Management niet zijn getraind, geldt optie B.

#### 4. Ondersteuning bij het technisch functioneren van de Dienst (technisch support)

4.1 Met betrekking tot technisch support biedt Sensus Process Management onderstaande Contractuele Regeling aan:

Tabel 2: Technisch support

	Brons	Zilver	Goud
<b>Verlenen van technische ondersteuning</b>	e-mail, telefoon	e-mail, telefoon, online remote support, chat	e-mail, telefoon, online remote support, chat
<b>Responstijd</b>	3 Werkdagen	2 Werkdagen	1 Werkdag
<b>Maximum aantal uur technische ondersteuning per maand*</b>	0	0,5 uur per maand*	1 uur per maand*

\* In tabel 2 wordt met "maand" een kalendermaand bedoeld.

4.2 In Bijlage A bij de Software-as-a-Service overeenkomst (de door de Klant getekende offerte van Sensus Process Management/opdrachtbevestiging) is vastgelegd voor welke Contractuele Regeling (Brons, Zilver of Goud) de klant heeft.

4.3 De tarieven voor technisch support (Brons, Zilver of Goud) worden vermeld in Bijlage A bij de Software-as-a-Service overeenkomst en kunnen door Sensus Process Management jaarlijks gewijzigd worden

4.4 De Klant zorgt ervoor dat alle verzoeken om Support Services, worden ingediend via de helpdesk die in artikel 4 van de Software-as-a-Service overeenkomst wordt genoemd.

4.5 Sensus Process Management is niet in staat oplostijden te garanderen. Dat komt doordat de aard en oorzaken van problemen enorm kan verschillen. Sensus Process Management doet echter haar uiterste best om problemen zo snel mogelijk op te lossen.

#### 5. Beperking ten aanzien van technisch support

5.1 Indien het totaal aantal uur dat het personeel van Sensus Process Management tijdens een kalendermaand besteedt aan technisch support het aantal uur dat wordt vermeld in



**sensus**

process management

tabel 2 in artikel 4 overschrijdt, zal Sensus Process Management gedurende de rest van de betreffende maand technisch support blijven verlenen. Maar voor het verlenen van dit technisch support zullen echter extra kosten in rekening worden gebracht zoals vermeld in artikel 4.3 van dit Service Level Agreement.

## 6. Herstellen Klantgegevens met behulp van back-ups

6.1 Wanneer de Klant een schriftelijk verzoek indient om de Klantgegevens op het Platform te herstellen met behulp van back-ups die overeenkomstig artikel 8.1 van de Software-as-a-Service overeenkomst door Sensus Process Management zijn gemaakt, doet Sensus Process Management alle redelijke inspanningen om binnen de in tabel 3 genoemde termijn aan dat verzoek te voldoen

Tabel 3: herstel Klantgegevens

	brons	Zilver	Goud
Responstijd	5 Werkdagen	3 Werkdagen	1 Werkdag

6.2 In Bijlage A bij de Software-as-a-Service overeenkomst is vastgelegd voor welke optie Klant kiest.

6.3 Sensus Process Management berekent het uurtarief behorende bij de Contractuele Regeling Brons, Zilver of Goud dat in Bijlage A genoemd wordt voor de in dit artikel genoemde werkzaamheden.

6.4 Klant aanvaardt dat met het herstel van Klantgegevens eventuele Klantgegevens die vóór het terugzetten van de gegevens op het Platform waren opgeslagen worden overschreven.

## 7. Uitsluitingen

7.1 Dit SLA is niet van toepassing in die gevallen waarbij redelijkerwijs kan worden aangenomen dat Sensus Process Management daar geen invloed op of controle over heeft, met inbegrip van, maar niet beperkt tot situaties waarin:

- het probleem is veroorzaakt door het gebruik van de Dienst door de Klant op een manier die niet wordt aangeraden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het gebruik van incorrecte (firewall)instellingen en gesloten gateways, het gebruik van de Dienst in combinatie met software(pakketten) van derden die door Sensus Process Management niet ondersteund worden en/of het gebruik van een instabiele internetverbinding (dwz een verbinding met < 100 bit/seconde);



**sensus**

process management

---

- de Klant zonder toestemming de configuratie of instellingen heeft gewijzigd van de betreffende software of services;
- het probleem is veroorzaakt door niet-ondersteunde apparatuur, software of services.

7.2 Dit SLA is evenmin van toepassing indien de Klant zijn overeenkomst met Sensus Process Management om welke reden dan ook niet nakomt (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend door in toerekenbaar te kort te schieten met de betaling van de overeengekomen vergoeding).

## **Bijlage C van de Software-as-a-Service Overeenkomst**

### **Verwerkersovereenkomst**

De Partijen

- I. Sensus-Methode B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ook wel handelende onder de namen Sensus-methode Procesmanagement, Sensus Procesmanagement en Sensus Process Management, statutair gevestigd te Schippersgracht 14 (3603 BC) Maarssen, Nederland

Hierna te noemen "**Verwerker**"

en

- II. De Klant  
hierna tevens te noemen "**Verwerkingsverantwoordelijke**"

Tezamen aangeduid als "Partijen"

#### **IN AANMERKING NEMENDE DAT:**

- A. Sensus Process Management gespecialiseerd is in het beschrijven en verbeteren van bedrijfsprocessen en gebruikmaakt van verschillende methoden om bedrijfsprocessen aan te passen en te herstructureren
- B. Sensus Process Management in dat kader een Dienst levert via internet bij wijze van Software-as-a-Service, waar Klant in geïnteresseerd is en waarvoor Partijen een Software-as-a-Service overeenkomst hebben afgesloten;
- D. Sensus Process Management persoonsgegevens verwerkt;
- E. Partijen in deze verwerkersovereenkomst vastleggen welke voorwaarden van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens;

#### **OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:**

##### **1. Definities**

De hierna gebruikte begrippen komen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en hebben de volgende betekenis:



**sensus**

process management

---

- 1.1 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
- 1.2 Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot 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 gegevens;
- 1.3 Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is volgens welke criteria deze wordt aangewezen;
- 1.4 Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
- 1.5 Betrokkene: geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben.
- 1.6 Verwerkersovereenkomst: deze overeenkomst inclusief bijlagen;
- 1.7 Overeenkomst: de hoofdovereenkomst waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit, namelijk de Software-as-a Service overeenkomst;
- 1.8 Inbreuk in verband met persoonsgegevens; een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens (‘Datalek’)
- 1.9 Toezichthoudende autoriteit: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens;

## **2. Totstandkoming, duur en beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst**

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening van de Offerte van Sensus Process Management (Bijlage A bij de Software as-a-Service overeenkomst) of een andere in die Offerte genoemde datum.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst en zal gelden voor zolang die Overeenkomst duurt.



**sensus**

process management

---

- 2.3 Indien de Overeenkomst eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst automatisch; de Verwerkersovereenkomst kan niet apart worden opgezegd.
- 2.4 Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst, zullen verplichtingen van Verwerker, zoals het melden van Datalekken, waarbij Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke betrokken zijn, en de plicht tot geheimhouding blijven voortduren.

### **3. Verwerken Persoonsgegevens**

- 3.1 Verwerker zal alleen Persoonsgegevens in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke verwerken en zal geen zeggenschap hebben over die Persoonsgegevens. Verwerker zal de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke opvolgen en zal Persoonsgegevens niet op een andere manier verwerken, tenzij daarvoor van te voren door Verwerkingsverantwoordelijke toestemming is gegeven.
- 3.2 In **Bijlage 1** is een overzicht opgenomen van de Persoonsgegevens die door Verwerker worden verwerkt en de verwerkingsdoeleinden.
- 3.3 Verwerker houdt zich aan de wet en verwerkt Persoonsgegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.
- 3.4 Verwerker maakt bij de verwerking van Persoonsgegevens gebruik van sub-verwerker CloudVPS (KvK 24404163) te Rotterdam en zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke geen andere sub-verwerkers inschakelen bij het verwerken van Persoonsgegevens.
- 3.5 Verwerker draagt er zorg voor dat de voorwaarden die voor sub-verwerkers gelden een vergelijkbare strekking hebben als die in deze Verwerkersovereenkomst.
- 3.6 Verwerker zal binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van een verzoek van Betrokkene die zijn of haar privacy rechten wil uitoefenen daar aan mee werken. Deze rechten bestaan uit een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming, bezwaar tegen de verwerking van Persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen Persoonsgegevens.

### **4. Beveiliging Persoonsgegevens**

- 4.1 Verwerker zorgt er voor dat Persoonsgegevens voldoende zijn beveiligd door middel van het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen.
- 4.2 Deze maatregelen zijn afgestemd op het risico van de verwerking. Een overzicht van deze maatregelen en het beleid daarover zijn opgenomen in **Bijlage 2** bij deze Verwerkersovereenkomst.





**sensus**

process management

---

- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd om na voorafgaande aankondiging een inspectie of audit in de organisatie van Verwerker uit te voeren om te bepalen of het verwerken van Persoonsgegevens aan de wet en de afspraken in deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Verwerker zal hieraan medewerking verlenen door middel van het verschaffen van toegang tot gebouwen en de databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie.
- 4.4 De kosten voor uitvoering van deze audit komen voor rekening van Verwerker, indien onomstotelijk komt vast te staan dat Verwerker zich niet aan de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst houdt.
- 4.5 De controle op de algehele verwerking van Persoonsgegevens kan, behalve de audit, ook plaatsvinden via zelfevaluatie. In dat geval zal Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke een rapport verstrekken waarin Verwerker aantoont dat zij voldoet aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst.

## **5. Exporteren Persoonsgegevens**

- 5.1 Verwerker zal geen Persoonsgegevens laten verwerken door andere personen of organisaties buiten de Europese Economische ruimte (EER), zonder daarvoor voorafgaande toestemming te hebben verkregen van Verwerkingsverantwoordelijke.

## **6. Geheimhouding**

- 6.1 Verwerker zal de door Verwerkingsverantwoordelijke verstrekte Persoonsgegevens strikt geheim houden, tenzij dit op basis van een wettelijke verplichting niet mogelijk is.
- 6.2 Verwerker draagt er zorg voor dat haar personeel en door haar ingeschakelde hulppersonen zich aan deze geheimhoudingsverplichting houden door een geheimhoudingsplicht in de (arbeids) contracten op te nemen.

## **7. Datalekken**

- 7.1 Ingeval van een ontdekking van een mogelijk Datalek, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren binnen 24 uur via (e-mailadres en telefoonnummer) en zal Verwerkingsverantwoordelijke de informatie verstrekken die is opgenomen in **Bijlage 3**, zodat Verwerkingsverantwoordelijke indien nodig een melding bij de Toezichthoudende Autoriteit kan doen.



**sensus**

process management

---

7.2 Na de melding van een Datalek, zoals bedoeld in artikel 7.1, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek en de maatregelen die Verwerker heeft getroffen om de omvang van het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen.

## 8. **Aansprakelijkheid**

8.1 Verwerker is aansprakelijk voor alle directe schade die Verwerkingsverantwoordelijke lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming door Verwerker van de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst tot maximaal € 10.000.

8.2 Onder directe schade wordt in deze Verwerkersovereenkomst uitsluitend verstaan:

- (a) materiële schade aan zaken
- (b) de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht
- (b) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

8.3 De aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, schade als gevolg van aanspraken van derden en schade als gevolg van verminking, vernietiging of verlies van (back-up)data, gegevens en documenten is uitgesloten.

8.4 De uitsluitingen in dit artikel gelden niet als de schade een gevolg is van opzet of grove schuld van Verwerker.

## 9. **Teruggave of verwijdering Persoonsgegevens en bewaartermijn**

9.1 Verwerker zal Persoonsgegevens na het beëindigen van deze Verwerkersovereenkomst op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke teruggeven of op een zorgvuldige en veilige manier vernietigen.

## 10. **Slotbepalingen**

10.1 Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en plichten uit de Overeenkomst zijn daarom ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.



**sensus**

process management

---

- 10..2 Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst, gelden de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 10.3 Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig wanneer deze schriftelijk door overeengekomen.



**sensus**

process management

### **Bijlage 1: Overzicht met verwerkingen van Persoonsgegevens en verwerkingsdoeleinden**

Het onderstaand schema zal ingevuld worden elke keer dat een Verwerkersovereenkomst wordt gesloten. Dit geeft een volledig overzicht van de Persoonsgegevens die verwerkt zullen worden. Dit maakt het gemakkelijker aan te tonen waar, door wie en voor welk doel de Persoonsgegevens worden verwerkt.

Beschrijving verwerkingsactiviteiten door Verwerker	Opslag van gegevens in het kader van de SaaS-dienst voor onderstaande Verwerkingsdoeleinden
Verwerkingsdoeleinden Verwerkingsverantwoordelijke	Beschrijving en verbetering bedrijfsprocessen
Verwerkingsverantwoordelijke	
Verwerker	Sensus Process Management
Sub-verwerkers	CloudVPS (Rotterdam)
Verwerkte Persoonsgegevens	( laten invullen door klant, voor zover bekend)
Locatie verwerkingen	Maarssen, Rotterdam
bewaartermijn	Zolang de Verwerkersovereenkomst voortduurt



## **Bijlage 2: Overzicht met beveiligingsmaatregelen**

### **Organisatorische maatregelen**

Clean desk policy

Laptop niet onbemand achterlaten

Geen documenten op privé laptop opslaan

Oude documenten op juiste manier vernietigen

Toegangsrechten

Zorgvuldig gebruik USB-sticks

### **Technische beveiligingsmaatregelen**

Up to date virusscan

Beveiligde USB-sticks

Accurate beveiliging medewerkerstelefoon

Bitlocker toegangsmechanisme

Unieke inlogcode en wachtwoord (regelmatig aanpassen)

Versleutelde e-mail

Geen onbeveiligde externe harde schijven

Geen onbeveiligde back ups maken



**sensus**

process management

---

### **Bijlage 3 Proces rond het melden van Datalekken en de te verstrekken informatie**

Wat is een beveiligingsincident en wanneer moet dit gemeld worden?

Een Datalek is een beveiligingsincident waarbij Persoonsgegevens die de Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke beheert, mogelijk verloren zijn gegaan of onbedoeld toegankelijk waren voor derden. Het gaat om gegevens die te koppelen zijn aan deze personen, zoals, maar niet beperkt tot, namen, adressen, telefoonnummers, e-mailadressen, log in gegevens, cookies, IP adressen of identificerende gegevens van computers of telefoons.

Hieronder is een aantal voorbeelden opgenomen van beveiligingsincidenten dat door Verwerkingsverantwoordelijke moet worden gemeld bij de Toezichthoudende Autoriteit

- Website met login-gegevens is gehackt of is toegankelijk voor derden
- Verlies van laptop of USB-stick met Persoonsgegevens
- Brieven of emails worden naar verkeerd adres gestuurd
- Aanval van een hacker op een ICT-systeem
- Verloren of gestolen telefoon waar Persoonsgegevens op aanwezig zijn

Is er sprake van een van bovengenoemde situaties of in geval van twijfel, neemt Verwerker contact op met

#### **Naam contactpersoon**

**Tel:**

**e-mailadres**

#### **Beantwoording vragenlijst door Verwerker**

Verwerker geeft in geval van melding per e-mail antwoord op de volgende vragen (deze zijn gelijk aan de informatie die Verwerkingsverantwoordelijke aan de Toezichthoudende Autoriteit moet verstrekken)

- 1. Geef een samenvatting van het beveiligingslek/beveiligingsincident/datalek: wat is er gebeurd?** Vermeld hierbij ook de naam van het betrokken systeem.
- 2. Welk type persoonsgegevens zijn betrokken bij het beveiligingsincident?** Bv. naam, adres, e-mailadres, IP-nummer, BSN-nummer, pasfoto en ieder ander tot een persoon te herleiden gegeven.
- 3. Van hoeveel personen zijn Persoonsgegevens betrokken bij het beveiligingsincident?** Geef een minimum en een maximum aantal personen door.
- 4. Omschrijving groep personen om wiens gegevens het gaat.** Bv. medewerkersgegevens, gegevens internetgebruikers etc.
- 5. Zijn de contactgegevens van de Betrokkenen bekend?** Het kan zijn dat betrokkenen geïnformeerd moeten worden over het datalek, kunnen deze personen in dat geval bereikt worden?



6. **Wat is de oorzaak (root cause) van het beveiligingsincident?**
7. **Op welke datum of in welke periode heeft het beveiligingsincident zich voorgedaan?**  
Geef dit zo specifiek mogelijk aan.

## **Bijlage D van de Software-as-a-Service Overeenkomst**

### **Nederland ICT Voorwaarden 2014**

<https://www.nederlandict.nl/diensten/nederland-ict-voorwaarden/>