

Service Level Agreement (SLA)

Cloud Werkplek

Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Cloud Werkplek	1
Algemeen	1
Duur en geldigheid	1
Opzegging	1
Wijzigingen.....	1
Aansprakelijkheid.....	1
Eigendom data	2
Back-up.....	2
Opslagruimte	2
Beschikbaarheid	2
Geldterugregeling.....	2
Meetmethode.....	3
Servicevenster.....	3
Overmacht	3
Helpdesk ondersteuning.....	3
Werkplekhardware	4
Risico	4
Storingen werkplekhardware	4
Huurperiode werkplekhardware.....	4
Ondersteuning bij gebruik van eigen apparatuur.....	4
Facturering	4
Korting voor ongebruikte accounts.....	4
Continuïteitsregeling.....	4
Bewerkersovereenkomst.....	5
Bijlage 1: Continuïteitsregeling GTS-Online	1
Bijlage 2: Bewerkersovereenkomst.....	1

Inleiding

Dit document beschrijft de Cloud Werkplek diensten van GTS-Online (zowel Uw Online Werkplek, als de Cloud-managed werkplek) met de daarbij behorende functies en garanties. De Cloud Werkplek biedt haar klanten de zekerheid van dagelijkse controle of ondersteuning bij verstoringen van de bestaande omgeving door middel van de diverse diensten. Op basis van moderne beveiligde verbindingen zijn engineers van GTS-Online in staat indien nodig op ieder moment vanaf elke plaats ondersteuning te geven in geval van calamiteiten.

Deze SLA is een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden van GTS-Online.

Cloud Werkplek

Algemeen

Dit hoofdstuk van het Service Level Agreement (SLA) beschrijft de Cloud Werkplek-diensten van GTS-Online.

Duur en geldigheid

De overeenkomst voor de levering van Cloud Werkplek diensten door GTS-Online wordt aangegaan steeds voor de duur van één kalendermaand en wordt iedere kalendermaand stilzwijgend verlengd op basis van de dan geldende versie van deze SLA. Deze SLA vervangt alle voorgaande.

Opzegging

De klant kan de Cloud Werkplek overeenkomst schriftelijk zonder opgave van redenen opzeggen tegen de eerste dag van de volgende kalendermaand met in achtname van 2 werkdagen opzegtermijn.

In geval van opzegging zal GTS-Online alle door haar beheerde data (files en/of databases en/of licenties) betreffende de klant zo spoedig mogelijk overdragen aan de klant op een door de klant aan te leveren informatiedrager. GTS-Online zal zo veel als redelijkerwijs mogelijk is meewerken aan de migratie van diensten en data naar een andere door de klant aan te wijzen locatie en/of leverancier. Dit behelst bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het aanbrengen van een tijdelijke voorziening in het netwerk van GTS-Online die een dergelijke migratie mogelijk maakt en het samenwerken met engineers van deze andere locatie en/of leverancier. Voor de geleverde inspanning bij deze migratie vraagt GTS-Online slechts een vergoeding voor de gewerkte uren door onze engineers volgens het dan gangbare tarief.

Wijzigingen

GTS-Online streeft er naar gebruik te maken van de recente versies van de door haar aangeboden programmatuur en apparatuur. Hierdoor kan GTS-Online de uitvoering van de diensten voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur of apparatuur. GTS-Online is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst, programmatuur of apparatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Verder kan GTS-Online besluiten de dienst om andere redenen gewijzigd voort te zetten. GTS-Online zal de klant ruim van tevoren op de hoogte stellen van deze wijzigingen

Aansprakelijkheid

GTS-Online zal bij in gebreke blijven, niet door overmacht veroorzaakt, aansprakelijk gehouden kunnen worden. De totale aansprakelijkheid van GTS-Online wegens een toerekenbare

tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is echter beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal de waarde van de Cloud Werkplek diensten die door de klant in de 12 maanden voorafgaand aan de tekortkoming zijn afgenomen.

Eigendom data

De klant blijft te allen tijde eigenaar van de data (files en/of databases) die voor het gebruik van de dienst door de klant op de servers van GTS-Online geplaatst is. GTS-Online zal hierin slechts optreden als beheerder van deze data.

GTS-Online zal de voor de klant beheerde gegevens als strikt vertrouwelijk beschouwen en als zodanig behandelen.

Het is en blijft alleen de verantwoordelijkheid van de klant te voldoen aan alle wettelijke eisen met betrekking tot de data. (privacy, ontsluiting, beveiliging, archivering, vernietiging etc.) GTS-Online draagt daarin slechts die verantwoordelijkheid welke expliciet schriftelijk is overeengekomen.

Back-up

Van alle Cloud Werkplek gebruikersdata en -instellingen wordt minimaal tweemaal per dag een back-up gemaakt. Deze back-up blijft minimaal 10 dagen bewaard in het datacenter.

Dagelijks wordt er minimaal één back-up naar een andere locatie buiten het datacenter verplaatst. Deze off-site back-ups worden minimaal 6 maanden bewaard. GTS-Online zal deze back-ups zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

Opslagruimte

Voor de opslagruimte van data geldt een fair use policy. Dit houdt in dat er bij normaal gebruik voldoende opslagruimte is. Bij extreem gebruik (veel meer dan "normaal") kan de gebruiker aangesproken worden en kan GTS-Online extra kosten in rekening brengen.

Beschikbaarheid

GTS-Online garandeert een beschikbaarheid van 99,6% op haar Cloud Werkplek diensten. Dit is inclusief de tijd nodig voor gepland en ongepland onderhoud.

Geldterugregeling

Mocht GTS-Online in de beloofde beschikbaarheid van haar diensten geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven heeft de klant recht op een korting op de maandelijkse factuur zoals hieronder beschreven.

Het kortingspercentage wordt gemeten en gefactureerd per maand en wordt berekend met de volgende formule:

Kortingspercentage = (downtijd - 3 uur) maal 2% met een maximum van 100%.

Dus 12 uur downtime in een maand is $(12-3)*2 = 18\%$ korting over het maandbedrag.

Beschikbaarheid (%)	Maximale downtime (uur/per maand)	Korting (%)
>= 99,6%	3,0	0%
99,0%	7,4	9%
98,0%	14,9	24%
97,0%	22,3	39%
95,0%	37,2	68%
<= 92,9%	52,8	100%

Tabel 1 - Voorbeeld berekening

Deze korting wordt automatisch –zonder dat de klant hiertoe een claim in hoeft te dienen– ingehouden op het door de klant te betalen bedrag voor de desbetreffende maand.

Meetmethode

De beschikbaarheid van onze diensten wordt per kalendermaand gemeten.

De beschikbaarheid van onze diensten wordt door GTS-Online gemeten met behulp van een monitoringsysteem. Behoudens tegenbewijs zal de door GTS-Online gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden. Een dienst wordt als niet beschikbaar beschouwd wanneer er sprake is van een of meer van de volgende situaties:

De klant kan geen data versturen en/of ontvangen van en naar de server die de dienst levert en/of de klant kan geen gebruik maken van de data (bestanden en/of databases) en/of applicaties zoals beschreven in de dienst omschrijving

Hierbij wordt de beschikbaarheid van onze diensten gemeten tot aan de eerste router buiten het GTS-Online netwerk.

Servicevenster

Voor de Cloud Werkplek geldt in principe geen servicevenster. Het niet beschikbaar zijn van diensten ten gevolge van gepland of ongepland onderhoud valt dus nadrukkelijk ook binnen de definitie van downtijd. Gepland onderhoud c.q. downtijd zal in ieder geval buiten de kantooruren vallen en zo nodig aangekondigd worden. Onderhoud aan klantspecifieke software/servers gaat enkel in overleg en dit valt niet onder de definitie van downtijd.

Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

Onder overmacht wordt mede verstaan:

- overmacht van toeleveranciers van GTS-Online,
- het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan GTS-Online zijn voorgeschreven,
- gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan GTS-Online is voorgeschreven,
- overheidsmaatregelen, storing van internet, oorlog, staking of algemene vervoersproblemen,
- het gevolg van een gerichte aanval door een derde partij, bijvoorbeeld door een Denial-of-Service attack.

Wanneer een dienst niet beschikbaar is als gevolg van overmacht wordt dit niet beschouwd als downtijd en telt deze tijd niet mee voor de “Geldterugregeling”.

Helpdesk ondersteuning

Binnen de Cloud Werkplek valt Helpdesk Bronze ondersteuning, zoals omschreven in de laatst gepubliceerde versie van SLA GTS-Online Helpdesk diensten. Deze vindt u altijd op onze website.

Deze kunt u tegen een meerprijs upgraden naar Helpdesk Silver, Gold of Platinum. De omschrijving hiervan vindt u eveneens in de genoemde SLA GTS-Online Helpdesk diensten.

Werkplekhardware

Risico

De klant is volledig verantwoordelijk voor de werkplekhardware die gehuurd wordt bij GTS-Online. Bij verlies of beschadiging van welke aard dan ook behalve normale slijtage of fabricagefout dient de klant de schade te vergoeden op basis van vervangingswaarde.

Storingen werkplekhardware

Storingen aan werkplekhardware die eigendom van GTS-Online is, worden uiterlijk binnen 10 werkdagen opgelost. Hierbij zal de klant zelf zorgdragen voor eventueel verzenden en aansluiten van de apparatuur. De klant dient zelf te voorzien in tijdelijk vervangende apparatuur.

Huurperiode werkplekhardware

Voor het huren van werkplekhardware geldt een minimale huurperiode, die per soort apparaat kan verschillen. Na die periode heeft de huurder de volgende opties:

- De apparatuur blijven huren. De huurprijs wordt dan met 50% verlaagd. GTS-Online heeft het recht deze periode te beperken.
- De apparatuur retourneren aan GTS-Online, die dan nieuwe hardware levert, waarvoor nieuwe prijsafspraken gemaakt worden en een nieuwe minimum huurtermijn in gaat.
- De apparatuur uit het contract halen en overnemen van GTS-Online, voor een nader te bepalen bedrag. GTS-Online levert dan, indien gewenst, nieuwe apparatuur, waarvoor nieuwe prijsafspraken gemaakt worden en een nieuwe minimum huurtermijn in gaat.

Indien de klant voor het verstrijken van de minimale huurperiode de overeenkomst wil opzeggen geldt een afkoopsom ter grootte van 50% van het maandbedrag maal het aantal maanden dat de overeenkomst nog zou lopen.

Ondersteuning bij gebruik van eigen apparatuur

PC's, Notebooks, Smartphones, Tablets, Thin Clients, Printers, datacom verbindingen etc. in eigendom van de klant, die niet in enige supportovereenkomst met GTS-Online zijn opgenomen, vallen buiten de ondersteuning van de helpdesk. GTS-Online zal wel een redelijke inspanning doen de klant te ondersteunen bij het gebruik van deze apparatuur.

Facturering

Aan het eind van iedere maand ontvangt de klant een factuur met specificatie voor de in die maand afgenomen diensten. Betaling geschiedt via automatisch incasso uiterlijk 7 dagen na de ontvangst van factuur en specificatie.

Korting voor uitgeschakelde accounts

Voor de Cloud Werkplek accounts die gedurende de facturatieperiode (afgelopen maand) disabled waren geldt een korting van 50% op het overeengekomen maandbedrag. Deze kortingen worden automatisch verwerkt op de maandelijkse factuur.

Continuïteitsregeling

De klant neemt verplicht deel aan de continuïteitsregeling van GTS-Online. Met deze regeling wordt ervoor gezorgd dat het gebruik van de Cloud Werkplek niet wordt geraakt door een juridische of financiële calamiteit bij GTS-Online. De voorwaarden voor de continuïteitsregeling zijn als Bijlage 1 bij dit SLA gevoegd.

Bewerkersovereenkomst

In het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) wordt GTS-Online aangemerkt als “Bewerker” en de klant aangemerkt als “Verantwoordelijke”. Beide partijen gaan door het gebruik van de Cloud Werkplek-diensten akkoord met de “Bewerkersovereenkomst” in Bijlage 2.

Bijlage 1

Continuïteitsregeling GTS-Online

Voorwaarden Continuïteitsregeling

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de Continuïteitsregeling van GTS-Online en maken standaard deel uit van de gehele overeenkomst tussen de Klant en GTS-Online:

Achtergrond voorwaarden Continuïteitsregeling

De Klant moet als onderdeel van zijn informatiebeveiligingsbeleid in staat zijn om in het geval van een Calamiteit bij GTS-Online B.V. (hierna: GTS-Online) voor een bepaalde periode gebruik te kunnen blijven maken van de Dienstverlening. GTS-Online heeft een voorziening heeft getroffen, (de Continuïteitsregeling), om de continuïteit van de door GTS-Online geleverde Dienstverlening zo goed als mogelijk te waarborgen.

Als onderdeel van de Continuïteitsregeling is afgesproken dat in het geval van een Calamiteit bij GTS-Online de Dienstverlening beschikbaar wordt gehouden door een aparte rechtspersoon en de toeleveranciers van essentiële diensten (bijv. datacenters en softwareleveranciers) door die rechtspersoon worden betaald. De aparte rechtspersoon zal als tegenprestatie worden betaald door de Klant. Dit wordt geregeld in een overeenkomst tussen de Klant en de aparte rechtspersoon. Deze aparte rechtspersoon is de holding boven GTS-Online. Dit is GTS Holding B.V. (hierna: de Holding).

Artikel 1. Definities

De in deze voorwaarden gebruikte volgende begrippen worden gedefinieerd als volgt:

1. Calamiteit: die situatie waarin een of meerdere van de volgende omstandigheden zich voordoet:
 - inschrijving van de ontbinding van GTS-Online, in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel;
 - vonnis van faillietverklaring van GTS-Online of vonnis waarbij aan GTS-Online surseance van betaling is verleend, zelfs als tegen dit vonnis nog beroep kan worden aangetekend of tegen dit vonnis nog een beroep loopt;en de Klant door die gebeurtenis(sen) geen gebruik kan maken of zal kunnen maken van de Dienstverlening.
2. Continuïteitsregeling: het geheel aan overeenkomsten waarmee de continuïteit van de Dienstverlening ten behoeve van de klanten van GTS-Online wordt geregeld. Hieronder vallen ook deze voorwaarden.
3. Dienstverlening: alle componenten van het "Cloud Werkplek"-platform dat GTS-Online aan de Klant biedt. Dit voor zover die componenten benodigd zijn voor de Klant om toegang te houden tot dat platform en de daarop opgeslagen en verwerkte gegevens en om van die zaken gebruik te kunnen maken;
4. de Holding: de rechtspersoon GTS Holding B.V. , gevestigd te Veenendaal, kantoorhoudende te Turbinestraat 3B, 3903 LV, KVK-nummer 64750884;
5. het SLA: het "Service Level Agreement (SLA) Cloud Werkplek" en het "GTS-Online Helpdesk Service Level Agreement (SLA)" die tussen Partijen zijn afgesloten

Bijlage 1

Artikel 2. Deelname Continuïteitsregeling

1. Deze voorwaarden worden onderdeel van de bestaande rechtsverhouding tussen Partijen. De Klant neemt standaard deel aan de Continuïteitsregeling en zal de daarvoor benodigde (rechts)handelingen verrichten.
2. De namens de Holding gestuurde e-mail waarin de Klant een aanbod wordt gedaan om deel te nemen aan de continuïteitsregeling, zal door de Klant worden aanvaard.
3. GTS-Online zal de Continuïteitsregeling periodiek controleren op juridische actualiteit en onderzoeken of deze nog aansluit op de Dienstverlening. Zo nodig wordt de Continuïteitsregeling aangepast. De Klant zal hieraan alle noodzakelijke medewerking verlenen. Hij accepteert de daarvoor noodzakelijke wijziging van deze voorwaarden door GTS-Online.
4. De Continuïteitsregeling zal er in voorzien dat de Dienstverlening minimaal 6 maanden beschikbaar blijft voor de Klant. Gedurende die periode zullen de in het SLA overeengekomen service level-afspraken, zoveel mogelijk door de Holding worden nagekomen. De Klant houdt rekening met vertraging bij het oplossen van door de klant gemelde problemen en verslechterde bereikbaarheid van de helpdesk wanneer zich een Calamiteit bij GTS-Online voordoet.
5. Afspraken tussen de Klant en GTS-Online zullen, voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden, komen te vervallen.
6. Voor de Klant die voorheen de deelnam aan de Continuïteitsregeling door een overeenkomst met de rechtspersoon H.G. Bloemendal Beheer B.V., KVK-nummer 30189189 (de vorige holding), geldt dat alle rechten en verplichtingen uit die overeenkomst worden overgenomen door de Holding. De Holding verklaart voor de nakoming van de rechten en verplichtingen in te staan. Desgewenst zal de Holding dit in een afzonderlijk bericht aan de Klant bevestigen

Artikel 3. Financiële verplichtingen Continuïteitsregeling

1. De kosten voor het inregelen en onderhouden van de continuïteitsregeling zijn opgenomen in het maandbedrag voor de Cloud Werkplek
2. De Klant zal gedurende 6 maanden maandelijks het op moment van de Calamiteit geldende maandbedrag voor de Dienstverlening betalen aan de Holding.
3. De betalingen aan de Holding moeten binnen 3 werkdagen na dagtekening van de factuur zijn voldaan.
4. De Klant is nadat zich een situatie heeft voorgedaan als bedoeld in lid 2, voor het gebruik van de Dienstverlening niets meer verschuldigd aan GTS-Online.
5. Wanneer de Klant de overeenkomst met GTS-Online rechtsgeldig heeft opgezegd, vervalt de deelname aan de continuïteitsregeling.

Artikel 4. Domeinnaam

1. Alle domeinnaamrechten op de domeinnaam waarmee toegang kan worden verkregen tot de website van de Klant, worden door GTS-Online overgedragen aan de Klant.
2. Wanneer voor de overdracht van de domeinnaam een aparte schriftelijke overeenkomst nodig is, zal GTS-Online alle medewerking verlenen bij het opstellen en aangaan van die overeenkomst.
3. Wanneer GTS-Online is geregistreerd als houder van de domeinnaam bij de Stichting Internetdomein Registratie Nederland, zal GTS-Online op verzoek eerste verzoek van de Klant meewerken aan de registratie van de Klant als domeinnaamhouder. GTS-Online zal alle daarvoor noodzakelijke (rechts)handelingen verrichten.
4. Op verzoek van de Klant zal GTS-Online meewerken aan de overdracht van het technisch beheer (DNS beheer) van de domeinnaam.

Bewerkersovereenkomst

In het kader van deze overeenkomst worden de aanduidingen 'Verantwoordelijke' en 'Bewerker' gebruikt overeenkomstig de betekenis die daaraan in de Wet bescherming persoonsgegevens is toegekend.

Overwegende:

1. dat Verantwoordelijke de uitvoering van haar beheertaken geheel of gedeeltelijk heeft uitbesteed aan Bewerker;
2. dat Bewerker is aan te merken als bewerker in de zin van de Wbp en Verantwoordelijke is aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wbp, aangezien eerstgenoemde ten behoeve van laatstgenoemde gegevens verwerkt, zonder aan diens rechtstreeks gezag te zijn onderworpen en deze Verantwoordelijke het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt;
3. dat Bewerker op grond van zijn dienstverlening aan Verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
4. dat de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) Verantwoordelijke in de zin van die wet verplicht een Bewerkersovereenkomst te sluiten met een Bewerker;
5. dat zowel Verantwoordelijke als Bewerker groot belang hechten aan het beschermen van de privacy;
6. dat de gegevens die door de Verantwoordelijke aan Bewerker worden verstrekt privacygevoelig zijn;
7. dat de Wbp aan Verantwoordelijke de plicht oplegt om ervoor zorg te dragen dat de Bewerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen;
8. dat de Wbp daarnaast aan Verantwoordelijke de plicht oplegt om toe te zien op de naleving van die maatregelen.

Komen het volgende overeen:

1. *Opvolgen van opdracht en instructies door Bewerker*

- 1.1. Bewerker verwerkt de persoonsgegevens slechts in opdracht van Verantwoordelijke, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen;
- 1.2. Bewerker verwerkt gegevens ten behoeve van Verantwoordelijke, overeenkomstig diens instructies en onder diens verantwoordelijkheid;
- 1.3. Bewerker zal de gegevens uitsluitend verwerken voor het uitvoeren van de taken. Het is Bewerker niet toegestaan deze voor enig ander doel te gebruiken of aan een derde ter beschikking stellen;
- 1.4. Onder het verwerken van gegevens wordt tevens verstaan het ontvangen van gegevens van
- 1.5. Verantwoordelijke ten behoeve van de uitvoering van de wettelijke taken;
- 1.6. Bewerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Zo neemt hij geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van gegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens verstrekt onder deze overeenkomst komt niet bij Bewerker te berusten, naast de verplichting van Bewerker om de instructies van Verantwoordelijke op te volgen;
- 1.7. Bewerker dient zorg te dragen voor de naleving van de voorwaarden met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens en de naleving van de van toepassing

Bijlage 2

zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, met name op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens.

2. *Taken Verantwoordelijke*

Verantwoordelijke verstrekt Bewerker, ten behoeve van de uitvoering van de taken, de benodigde gegevens. Verantwoordelijke zal Bewerker uitsluitend die gegevens verstrekken die voor de taken noodzakelijk zijn en door Verantwoordelijke voor dat doel mogen worden verstrekt doordat daarvoor uitdrukkelijke toestemming is verleend.

3. *Ondertekenen overeenkomsten*

Overeenkomsten betreffende levering van gegevens door Verantwoordelijke ten behoeve van de uitvoering van de wettelijke taken worden gesloten en ondertekend door Verantwoordelijke en Bewerker.

2. *Geheimhoudingsplicht*

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze overeenkomst en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze regeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

3. *Beveiligingsmaatregelen*

Bewerker neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de aard van de persoonsgegevens die Bewerker verwerkt.

6. *Verantwoordingsplicht*

- 6.1. Op verzoek van Verantwoordelijke voorziet Bewerker Verantwoordelijke van de noodzakelijke informatie, waardoor Verantwoordelijke een oordeel kan vormen over de naleving door Bewerker van deze overeenkomst.
- 6.2. Op verzoek van Verantwoordelijke rapporteert Bewerker over de opzet en werking van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op de naleving van deze overeenkomst.
- 6.3. Verantwoordelijke kan periodiek controleren of Bewerker zijn verplichtingen op grond van wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens nakomt. Bewerker is verplicht aan deze controle alle medewerking te verlenen.

7. *Medewerkers van Bewerker*

De verplichtingen van Bewerker die uit deze overeenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Bewerker.

8. *Aansprakelijkheid*

Bewerker is jegens Verantwoordelijke volledig aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit enige tekortkoming van Bewerker in de nakoming van haar verplichting uit deze overeenkomst.

Bijlage 2

Bewerker zal Verantwoordelijke vrijwaren tegen en schadeloos houden voor alle aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van, of die verband houden met, een werkelijke of vermeende schending van toepasselijke wet- en regelgeving en gedragscodes ter zake van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval mede begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens.

9. Meldplicht

- 9.1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek bij Bewerker (waaronder wordt verstaan: ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens) zal Bewerker zich naar beste kunnen inspannen om Verantwoordelijke daarover onmiddellijk te informeren. Bewerker spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken. De meldplicht geldt ongeacht de impact van het lek.
- 9.2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Bewerker meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.
- 9.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
 - 9.3.1. wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - 9.3.2. wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
 - 9.3.3. wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - 9.3.4. wat de reeds ondernomen maatregelen zijn.
- 9.4. Bewerker spant zich naar beste kunnen in om zo spoedig mogelijk het lek te dichten en de schade voor Verantwoordelijke en betrokkene te beperken.

10. Audit

- 10.1. Verantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bewerkersovereenkomst.
- 10.2. Deze audit vindt uitsluitend plaatst nadat Verantwoordelijke de bij Bewerker aanwezige soort gelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verantwoordelijke geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Bewerker aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Bewerkersovereenkomst door Bewerker.
- 10.3. Bewerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
- 10.4. 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.
- 10.5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Verantwoordelijke gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren derde altijd door Verantwoordelijke zullen worden gedragen.

11. (Gedeeltelijke) opzegging, beëindiging overeenkomst

- 11.1. Elk van de Partijen is gerechtigd de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden schriftelijk op te zeggen.
- 11.2. Verantwoordelijke is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen ingeval Bewerker zich niet houdt aan de in deze overeenkomst aangegane verplichtingen.

Bijlage 2

- 11.3. Elk van de Partijen is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen ingeval van overmacht, waaronder mede wordt begrepen een zodanige wijziging van de wettelijke regels dat een verdere voortzetting van de overeenkomst niet kan worden verlangd.
- 11.4. Bij het beëindigen van de overeenkomst met onmiddellijke ingang wordt in de brief de reden van beëindiging vermeld.

Bij beëindiging, ontbinding of opzegging van deze overeenkomst, op welke grond of wijze dan ook, zal Bewerker op eigen kosten en uit eigen beweging (i) aan Verantwoordelijke alle Persoonsgegevens ter beschikking stellen op de wijze en in het format dat Verantwoordelijke wenst, (ii) per direct de verwerking van de Persoonsgegevens staken, (iii) alle documenten waarin de Persoonsgegevens zijn vastgelegd aan Verantwoordelijke ter beschikking stellen, en (iv) alle Persoonsgegevens die elektronisch zijn opgeslagen permanent van de gegevensdrager verwijderen, of voor zover permanente verwijdering van de gegevensdrager niet mogelijk is, de gegevensdrager vernietigen. Bewerker zal op verzoek van Verantwoordelijke schriftelijk bevestigen aan Verantwoordelijke dat Bewerker aan alle verplichtingen uit hoofde van dit artikel heeft voldaan.

12. De overeenkomst

- 12.1. Deze overeenkomst treedt in werking op de datum van het starten van het gebruik van de Cloud Werkplek-diensten.
- 12.2. De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode dat Bewerker de wettelijke taken voor Verantwoordelijke uitvoert.
- 12.3. Zodra de samenwerking is beëindigd, vernietigt Bewerker de persoonsgegevens die hij van Verantwoordelijke heeft ontvangen, tenzij Partijen iets anders overeenkomen.