

GTS-Online Service Level Agreement (SLA)

Ten behoeve van:

*Cloud Werkplek Diensten en
Werkplekhardware*

Inhoudsopgave

Algemeen.....	1
Definities.....	1
Cloud Werkplek Diensten	1
Duur en geldigheid	1
Opzegging	1
Wijzigingen.....	1
Eigendom van en omgang met data	1
Opslagruimte	2
Beschikbaarheid	2
Geldterugregeling.....	2
Meetmethode.....	2
Servicevenster.....	2
Helpdesk ondersteuning.....	2
Facturering	2
Continuïteitsregeling	2
Verwerkersovereenkomst.....	3
Werkplekhardware	3
<i>Duur en geldigheid</i>	3
Risico	3
Storingen werkplekhardware	3
Huurperiode werkplekhardware.....	3
Bijlage 1 Continuïteitsregeling GTS-Online.....	1
Artikel 1. Werking Continuïteitsregeling	1
Artikel 2. Financiële verplichtingen Continuïteitsregeling	1
Bijlage 2 Verwerkersovereenkomst.....	1
Artikel 1. Onderwerp, duur, beëindiging en voorrang	1
Artikel 2. Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke.....	1
Artikel 3. Verplichtingen Verwerker	1
Artikel 4. Beveiligingsmaatregelen	2
Artikel 5. Verantwoordingsplicht en audits.....	3
Artikel 6. Meldplicht datalekken	3
Artikel 7. Geheimhoudingsplicht	3
Artikel 8. Aansprakelijkheid.....	3

Algemeen

Deze SLA beschrijft de Cloud Werkplek Diensten van GTS-Online en het gebruik van (huur)werkplekhardware met de daarbij behorende Voorwaarden, functies en garanties.

Deze SLA is een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden van GTS-Online. De Algemene Leveringsvoorwaarden en deze SLA, inclusief Continuïteitsregeling en Verwerkersovereenkomst, zijn onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en GTS-Online. Deze SLA inclusief bijlagen vervangt alle voorgaande versies.

Definities

De in deze voorwaarden met een hoofdletter geschreven begrippen worden in de algemene leveringsvoorwaarden en/of de Algemene Verordening Gegevensbescherming gedefinieerd.

Cloud Werkplek Diensten

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 daarna steeds stilzwijgend verlengd op basis van de dan geldende versie van deze SLA, Continuïteitsregeling en Verwerkersovereenkomst.

Opzegging

Opdrachtgever kan de Overeenkomst Cloud Werkplek Diensten schriftelijk zonder opgave van redenen opzeggen tegen de eerste dag van de volgende kalendermaand met in achtneming van 2 werkdagen opzegtermijn.

In geval van opzegging zal GTS-Online alle door haar beheerde data (files en/of databases en/of licenties) betreffende Opdrachtgever zo spoedig mogelijk overdragen aan Opdrachtgever op een door Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 ernaar gebruik te maken van de recente versie 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 Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst, programmatuur of apparatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Verder kan GTS-Online besluiten de Diensten om andere redenen gewijzigd voort te zetten. GTS-Online zal Opdrachtgever ruim van tevoren op de hoogte stellen van deze wijzigingen.

Eigendom van en omgang met data

Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de data (files, applicaties en/of databases) die voor het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever op de servers van GTS-Online geplaatst is. GTS-Online zal hierin slechts optreden als beheerder van deze data. GTS-Online zal de voor Opdrachtgever beheerde gegevens als strikt vertrouwelijk beschouwen en als zodanig behandelen.

Het is en blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever 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.

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", naar het oordeel van GTS-Online) kan de Opdrachtgever aangesproken worden en kan GTS-Online extra kosten in rekening brengen.

Beschikbaarheid

GTS-Online garandeert een beschikbaarheid behoudens Overmacht, 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 Opdrachtgever 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 bijvoorbeeld 12 uur downtime in een maand is $(12-3)*2 = 18\%$ korting over het maandbedrag. Deze korting wordt automatisch –zonder dat Opdrachtgever hiertoe een claim in hoeft te dienen– ingehouden op het door Opdrachtgever te betalen bedrag voor de desbetreffende maand.

Meetmethode

De beschikbaarheid van onze Diensten wordt per kalendermaand 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:

- Opdrachtgever kan geen data versturen en/of ontvangen van en naar de server die de Dienst levert en/of
- Opdrachtgever kan geen gebruik maken van de data (bestanden en/of databases) en/of applicaties zoals beschreven in de dienstomschrijving

Servicevenster

Voor de Cloud Werkplek Diensten 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 downtime. Gepland onderhoud c.q. downtime zal in ieder geval buiten de kantooruren vallen en zo nodig aangekondigd worden. Onderhoud aan Opdrachtgeverspecifieke software/servers gaat enkel in overleg en dit valt niet onder de definitie van downtime.

Helpdesk ondersteuning

Cloud Werkplek Diensten hebben standaard Helpdesk Bronze ondersteuning, zoals omschreven in de SLA GTS-Online Helpdesk Diensten.

Facturering

Aan het eind van iedere maand ontvangt Opdrachtgever 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.

Continuïteitsregeling

Opdrachtgever 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 B.V.. Beide partijen gaan door het gebruik van de Cloud Werkplek Diensten akkoord met de “Continuïteitsregeling” in Bijlage 1.

Verwerkersovereenkomst

Beide partijen gaan door het gebruik van de Cloud Werkplek Diensten akkoord met de Verwerkersovereenkomst in Bijlage 2.

Werkplekhardware

Duur en geldigheid

De Overeenkomst voor de huur van Werkplekhardware door GTS-Online wordt aangegaan steeds voor de duur van 36 kalendermaanden en wordt daarna steeds stilzwijgend met één maand verlengd, steeds op basis van de dan geldende versie van deze SLA.

Risico

Opdrachtgever 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 fabricagefouten, dient Opdrachtgever de schade te vergoeden op basis van vervangingswaarde.

Storingen werkplekhardware

Storingen aan werkplekhardware die eigendom van GTS-Online is, worden zo mogelijk binnen 10 werkdagen opgelost. Hierbij zal Opdrachtgever zelf zorgdragen voor eventueel verzenden en aansluiten van de apparatuur. Opdrachtgever 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.
- De apparatuur uit de Overeenkomst 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 Opdrachtgever 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.

Bijlage I Continuïteitsregeling GTS-Online

GTS-Online heeft een voorziening getroffen om de continuïteit van de Diensten zo goed mogelijk te waarborgen. Hierin is afgesproken dat in het geval van een calamiteit bij GTS-Online B.V. de Diensten beschikbaar worden gehouden door een aparte rechtspersoon, namelijk de holding boven GTS-Online B.V.: GTS-Holding B.V.. GTS-Holding B.V. is eigenaar van alle benodigde infrastructuur en bij een calamiteit zullen essentiële medewerkers van GTS-Online B.V. in dienst treden bij GTS-Holding B.V. zodat de Diensten ongestoord kunnen worden voortgezet. GTS-Holding B.V. zal als tegenprestatie worden betaald door Opdrachtgever. GTS-Online heeft overeenkomsten met de essentiële medewerkers en toeleveranciers om een en ander te waarborgen.

Een calamiteit is een situatie waarin een of meerdere van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- inschrijving van de ontbinding van GTS-Online B.V., in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel;
- vonnis van faillietverklaring van GTS-Online B.V. of vonnis waarbij aan GTS-Online B.V. surseance van betaling is verleend, zelfs als tegen dit vonnis nog beroep kan worden aangetekend of tegen dit vonnis nog een beroep loopt;

en Opdrachtgever door die gebeurtenis(sen) geen gebruik kan maken of zal kunnen maken van de Diensten.

Artikel 1. Werking Continuïteitsregeling

1. De Continuïteitsregeling zal erin voorzien dat de Diensten minimaal 6 maanden beschikbaar blijven voor Opdrachtgever. Gedurende die periode zullen de in het SLA overeengekomen service level-afspraken, zoveel mogelijk door GTS-Holding nagekomen. Opdrachtgever houdt rekening met vertraging bij het oplossen van door Opdrachtgever gemelde problemen en verslechterde bereikbaarheid van de helpdesk wanneer zich een Calamiteit bij GTS-Online voordoet.
2. Afspraken van gelijke strekking tussen Opdrachtgever en GTS-Online zullen, voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden, komen te vervallen.

Artikel 2. Financiële verplichtingen Continuïteitsregeling

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

Bijlage 2 Verwerkersovereenkomst

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt GTS-Online aangemerkt als “Verwerker” en Opdrachtgever aangemerkt als “Verwerkingsverantwoordelijke”.

Ter uitvoering van de Overeenkomst verwerkt Verwerker ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens, waarbij uitsluitend Verwerkingsverantwoordelijke het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt. Partijen wensen in overeenstemming met de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens hun rechten en plichten ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens van Betrokkenen Schriftelijk vast te leggen in deze Verwerkersovereenkomst, die onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Artikel 1. Onderwerp, duur, beëindiging en voorrang

1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de levering van Goederen en Diensten in het kader van de Overeenkomst en de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt indien nodig een specificatie van de Verwerkingen die zijn opgedragen aan Verwerker.
2. Deze Verwerkersovereenkomst is onlosmakelijk onderdeel van en wordt aangegaan voor de duur van de Overeenkomst.
3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker alle Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke die bij haar aanwezig zijn en eventuele kopieën daarvan binnen redelijke termijn terugbezorgen of vernietigen, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke. Vernietiging van Persoonsgegevens vindt alleen plaats met inachtneming van wettelijke verplichtingen en bewaartermijnen. Deze verplichting blijft bestaan na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst.
4. De bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst hebben in geval van strijdigheid met bepalingen uit andere van toepassing zijnde overeenkomsten en/of algemene voorwaarden voorrang.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke

1. Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt Verwerker uitsluitend die gegevens die voor de uitvoering van taken noodzakelijk zijn en door Verwerkingsverantwoordelijke voor dat doel mogen worden verstrekt.
2. Verwerkingsverantwoordelijke zal wijzigingen met betrekking tot de Verwerking en de eventuele gevolgen daarvan tijdig, binnen 10 werkdagen, aan Verwerker bekendmaken.
3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat het gebruik en de opdracht tot de Verwerking van de Persoonsgegevens (indien van toepassing) niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op rechten van derden.

Artikel 3. Verplichtingen Verwerker

1. Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens slechts in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke en/of op grond van een wettelijke plicht en zal alle redelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke opvolgen. Indien een instructie naar het oordeel van Verwerker in strijd is met een wettelijk voorschrift op grond van de AVG of andere wetgeving inzake bescherming van Persoonsgegevens, stelt hij Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk in kennis.
2. Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens alleen binnen de Europese Economische Ruimte tenzij Verwerkingsverantwoordelijke toestemming geeft voor Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte.
3. Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke haar volledige en tijdige medewerking om Betrokkenen hun rechten op grond van de AVG te laten uitvoeren, zoals het verkrijgen van inzage in hun Persoonsgegevens en het recht om hun Persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of aan te laten tonen dat deze Persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn of, indien Verwerkingsverantwoordelijke het standpunt van Betrokkene

bestrijdt, vast te leggen dat Betrokkene zijn Persoonsgegevens als incorrect beschouwt. Indien een Betrokkene een verzoek als bedoeld in deze bepaling richt aan Verwerker, zend Verwerker dit verzoek door aan Verwerkingsverantwoordelijke.

4. Verwerker mag gebruikmaken van Subverwerkers. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan het verstrekken van een opdracht aan een Subverwerker. Met Subverwerkers worden dezelfde voorwaarden afgesproken als in deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.
5. Verwerker zal ervoor zorgen dat zijn personeel en ingeschakelde hulppersonen die belast zijn met de Verwerking van Persoonsgegevens zich ertoe verbinden vertrouwelijkheid in acht te nemen en zich houden aan de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 4. Beveiligingsmaatregelen

1. Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker treffen passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, opdat de Verwerking aan de vereisten van de AVG en andere Toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens voldoet en de bescherming van de rechten van Betrokkenen is gewaarborgd. Verwerker treft hiertoe tenminste de volgende technische en organisatorische maatregelen:
 1. Datacenters: Juridisch gescheiden Datacenters die minimaal voldoen aan alle veiligheidseisen in kader van AVG. Beide zijn ISO27000 gecertificeerd.
 2. Continuïteitsregeling: Bij een calamiteit bij GTS-Online B.V. worden de Diensten naadloos overgenomen door GTS-Holding.
 3. 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 secundair datacenter verplaatst. Deze off-site back-ups worden minimaal 6 maanden bewaard. Dit noemt men ook wel “retentie”.
 4. Firewall: Dubbel uitgeruste (redundant) firewalls om het interne netwerk van Verwerker van het Internet te scheiden, waarmee al het verkeer naar binnen en naar buiten gescand en waar nodig geblokkeerd wordt.
 5. Antivirussoftware: Niet alleen in de datacenters van Verwerker, maar ook op alle endpoints (indien van toepassing), zoals: werkplekken, remote desktops en Citrix servers.
 6. Spam- en malwarefiltering: op alle binnenkomende en uitgaande e-mail.
 7. Netwerk: Gescheiden netwerken voor Opdrachtgevers, managementomgeving en verschillende andere onderdelen van de infrastructuur. Deze netwerken zijn fysiek van elkaar gescheiden of gescheiden door gebruik te maken van VLANs.
 8. Datacommunicatie: Alle verbindingen naar het datacenter zijn versleuteld met certificaten met up-to-date algoritmes.
 9. Toegang: Voor toegang van accounts met verhoogde rechten is minimaal zogenaamde two-factor authenticatie verplicht.
 10. Bij Opdrachtgevers met een “Cloud-managed Werkplek” worden hun persoonlijke documenten op hun desktop, tablet of laptop gesynchroniseerd en deze zijn dus ook beschikbaar als er (tijdelijk) geen internetverbinding beschikbaar is. Deze lokale cache met de persoonlijke data is volledig versleuteld opgeslagen en is daarmee goed beveiligd. Bij verlies of diefstal kan daardoor dus geen bedrijfsgevoelige data “op straat komen te liggen”.
 11. Storage: volledig redundante storage voor productie en back-up, back-up storage draait op andere hardware dan de productie storage.
 12. Loadbalancing: een groot aantal diensten wordt standaard loadbalanced aangeboden, voor de meeste overige diensten is loadbalancing optioneel beschikbaar.
2. Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zullen continue bewaken of de gebruikte verwerkingssystemen (blijven) voldoen aan adequate eisen van vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht (snel herstel na tijdelijke onbeschikbaarheid).
3. Indien Verwerkingsverantwoordelijke daarom schriftelijk verzoekt, zal Verwerker ten aanzien van de daarbij aangeduide (categorieën van) Persoonsgegevens bijzondere of aanvullende maatregelen treffen voor de beveiliging en/of de geheimhouding daarvan. Indien dit leidt tot hogere kosten voor Verwerker, zal Verwerkingsverantwoordelijke deze kosten vergoeden.

Artikel 5. Verantwoordingsplicht en audits

1. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om aantoonbaar te maken dat de verplichtingen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming rondom het inzetten van een Verwerker worden nageleefd en die nodig is om audits mogelijk te maken.
2. Verwerkingsverantwoordelijke 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 Verwerkersovereenkomst. De kosten voor de audit worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.
3. Een audit vindt uitsluitend plaats nadat Verwerkingsverantwoordelijke de bij Verwerker aanwezige soort gelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker.
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.

Artikel 6. Meldplicht datalekken

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een Datalek bij Verwerker (waaronder wordt verstaan: ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen voor de bescherming van Persoonsgegevens) zal Verwerker zich naar beste kunnen inspannen om Verwerkingsverantwoordelijke daarover onverwijld nadat het Datalek hem bekend is geworden te informeren. Verwerker spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te verstrekken. De meldplicht geldt ongeacht de impact van het lek.
2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
 - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
 - wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - wat de reeds ondernomen maatregelen zijn.
3. Verwerker spant zich naar beste kunnen in om zo spoedig mogelijk het lek te herstellen en de schade voor Verwerkingsverantwoordelijke en Betrokkene te beperken.

Artikel 7. Geheimhoudingsplicht

1. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst 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.
2. Verwerker staat ervoor in dat haar Personeel zich houdt aan het gestelde in deze Verwerkersovereenkomst, indien en voor zover zij op enigerlei wijze betrokken zijn bij de Verwerking van Persoonsgegevens. Het Personeel van Verwerker is gehouden aan een geheimhoudingsplicht.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Indien een Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst, de AVG en/of overige wet- en regelgeving op het gebied van de Verwerking van Persoonsgegevens, is deze Partij aansprakelijk voor de schade die de andere Partij dientengevolge lijdt tot maximaal het bedrag dat wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van de schadeveroorzakende Partij. Indien en voor zover geen uitkering op grond van een verzekering mocht plaatsvinden, is de aansprakelijkheid van GTS-Online beperkt tot vergoeding van de factuurwaarde van dat deel van de geleverde en betaalde Goederen dan wel van de verrichte en betaalde Diensten die de schade hebben veroorzaakt tot in totaal een maximum van 50.000,- euro.

-
2. Verwerker vrijwaart Verwerkingsverantwoordelijke voor alle aanspraken van derden die uitsluitend gebaseerd zijn op, of die verband houden met, handelen of nalaten van Verwerker of diens Subverwerkers in strijd met deze Verwerkersovereenkomst en/of de AVG. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor al het overige.