

## GEBRUIKSOVEREENKOMST + VERWERKERSOVEREENKOMST + MAGHTIGINGSFORMULIER + SERVICE LEVEL AGREEMENT FLEXMEESTER -

Website download editie - november 2024

### DE PARTIJEN:

1. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **FlexMR B.V.**, statutair gevestigd te Rhenen en kantoorhoudende te (3911 CX) Rhenen, aan de Achterbergsestraatweg 130 ("**Flexmeester**");  
  
en
2. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Uitzendbureau X** statutair gevestigd te Rotterdam en kantoorhoudende te (3045 AN) Rotterdam aan de Rotterdamse Airportlaan 265; ("**Gebruiker**");

Hierna gezamenlijk tevens te noemen "**Partijen**" en ieder afzonderlijk "**Partij**".

### NEMEN IN AANMERKING DAT:

- (A) Gebruiker zich bezig houdt met de exploitatie van een uitzendbureau/uitzendservices verleent, etc. en daartoe de bij haar aangesloten (flexibele) uitzendkrachten, werknemers en kandidaten ("**Werknemers**") verloont, registreert en/of onderbrengt bij haarzelf of haar opdrachtgevers, zijnde werkgevers en relaties van Gebruiker;
- (B) Flexmeester verschillende diensten aanbiedt in het kader van het aanbieden van software met betrekking tot de verloning en registratie van Werknemers;
- (C) Flexmeester haar diensten via een online platform en door gebruikmaking van het Flexmeester software pakket ("**het Flexmeester Systeem**") ter beschikking stelt;
- (D) De diensten van Flexmeester zijn gericht op (i) het ter beschikking stellen van het Flexmeester Systeem, (ii) namens Gebruiker faciliteren van de totstandkoming van een overeenkomst tussen Gebruiker en Werknemers via het Flexmeester Systeem, (iii) instrueren van Gebruiker met betrekking tot het Flexmeester Systeem en aanverwante software (van derden) en (iv) het ter beschikking stellen van een klantenservice aan Gebruiker ten aanzien van de aan Gebruiker geleverde diensten. Flexmeester stelt enkel software ter beschikking en vragen over de bijv. loonadministratie, wijzigingen in de cao, kostenvergoeding voor werknemers, etc. maken geen onderdeel uit van de dienstverlening van Flexmeester.
- (E) Gebruiker gebruik wenst te maken van de diensten van Flexmeester en van het Flexmeester Systeem voor de verloning van Werknemers en (eventueel) aanverwante modules;
- (F) Partijen tevens een verwerkersovereenkomst ("**Verwerkersovereenkomst**") willen sluiten voor het verwerken van Persoonsgegevens door Flexmeester voor Gebruiker;
- (G) Partijen de voorwaarden van deze samenwerking in deze overeenkomst ("**Overeenkomst**") als volgt wensen vast te leggen.

### EN KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

#### 1. Algemene Voorwaarden

- 1.1. Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Nederland ICT van toepassing. Gebruiker verklaart met de ondertekening van de Overeenkomst dat zij een exemplaar van die algemene voorwaarden heeft

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

ontvangen. De algemene voorwaarden van Gebruiker of enige derden zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

- 1.2. Indien één van de bepalingen in de Algemene Voorwaarden Nederland ICT strijdig is met bepalingen van de Overeenkomst, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.

## 2. Samenwerking en inhoud Overeenkomst

- 2.1. De samenwerking heeft tot doel dat Flexmeester voor Gebruiker een wijze van verloning, facturatie, inzage, controle en registratie van Werknemers faciliteert met gebruik van het Flexmeester Systeem.

- 2.2. Gebruiker geeft Flexmeester hierbij de opdracht, die Flexmeester hierbij aanvaardt, om in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst voor rekening en risico van Gebruiker op de volgende diensten te verlenen:

- a. Het ter beschikking stellen van het Flexmeester Systeem;
- b. Het aansluiten van de door Gebruiker gewenste koppelingen en plug-ins;
- c. Het ontwikkelen van software voor Gebruiker;
- d. Het koppelen van het Flexmeester Systeem aan het systeem van Gebruiker (hierna: de 'Implementatie'). De Implementatie neemt maximaal 5 uur in beslag. Uren bovenop deze 5 uren worden in rekening gebracht tegen het alsdan geldende uurtarief binnen Flexmeester voor consultancy-uren.
- e. Het ondersteunen van Gebruiker bij gebruik van Flexmeester Systeem (hierna: "Support"). Gebruiker heeft na oplevering van het Flexmeester Systeem 2 maanden lang recht op kosteloze ondersteuning ('Support'). Onder Support wordt verstaan: het door Flexmeester op digitale of telefonische wijze ondersteunen van Gebruiker bij het gebruik van het Flexmeester Systeem. Nadat de periode voor kosteloze Support is verstreken, is Gebruiker gehouden het verdere Support op basis van het alsdan geldende uurtarief binnen Flexmeester voor consultancy-uren;
- f. Het uitvoeren van een verplichte online training via Teams (is onderdeel van de Implementatie) aan 1 Gebruiker(s) à € 795,- per gebruiker;
- g. Implementatie kosten per bedrijfsentiteit a € 2.845,- ;
- h. Digitale handtekening a € 0.69 (per email) per handtekening.

- 2.3. Het migreren van data van Gebruiker naar het Flexmeester Systeem. Het migreren van data geschiedt tegen het alsdan geldende uurtarief binnen Flexmeester voor consultancy-uren. Partijen zullen zich – zo spoedig mogelijk na ondertekening van deze Overeenkomst – inspannen om het Flexmeester Systeem te implementeren. Bij de Implementatie zal vanuit Gebruiker (Dhr. M. Test) ('Contactpersoon') het directe aanspreekpunt zijn voor Flexmeester. Vanuit efficiency overwegingen zal Flexmeester uitsluitend met de Contactpersoon communiceren en dienen eventuele vragen/Support terzake het Flexmeester Systeem ook via de Contactpersoon te verlopen. Dat laatste om fragmentatie te voorkomen.

- 2.4. Gebruiker is te allen tijde verantwoordelijk voor het aanschaffen en het gebruiken van een juiste (tele)communicatie-infrastructuur, waaronder internetverbinding, benodigd voor het gebruiken van het Flexmeester Systeem.

- 2.5. Zodra de Gebruiker i) de Overeenkomst voor akkoord heeft ondertekend, ii) hij alle vereiste bescheiden correct heeft aangeleverd en iii) het 1<sup>ste</sup> deel van de training heeft gevolgd, krijgt hij binnen 10 werkdagen toegang tot

het Flexmeester Systeem. Direct na ondertekening van de Overeenkomst ontvangt Gebruiker een factuur voor de kosten van de implementatie en die van de vereiste training. Gebruiker is gehouden de factuur tijdig te voldoen.

- 2.6. Flexmeester biedt software aan en is dus geen adviseur/vraagbaak voor vragen op het gebied van bijv. loonadministratie, verwerking van loonstroken, loonmutaties, cao-wijzigingen, vergoedingen voor werknemers etc. Indien Gebruiker vragen op deze punten heeft of ten aanzien daarvan ondersteuning nodig heeft, zullen die vragen als consultancy-uren worden behandeld en door Gebruiker tegen het alsdan geldende consultancy-uurtarief aan Flexmeester worden betaald. Flexmeester zal deze uren separaat bij Gebruiker in rekening brengen.

### 3. Licentie

- 3.1. Flexmeester verleent in het kader van de in artikel 1 vermelde samenwerking hierbij aan Gebruiker het niet-exclusieve, niet-verpandbare, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare recht het Flexmeester Systeem te gebruiken, met inachtneming van de voorwaarden en beperkingen van deze Overeenkomst.
- 3.2. Flexmeester verleent haar diensten - en stelt het Flexmeester Systeem ter beschikking – op uurbasis tegen de in **Bijlage 1** opgenomen tarieven, tenzij anders (schriftelijk) is overeengekomen. Gebruiker neemt een aantal minimale gebruiksuren per contractjaar af met betrekking tot de gebruikmaking van het Flexmeester Systeem (“**Uren Commitment**”). Een overzicht van het Uren Commitment wordt opgenomen in **Bijlage 1**.
- 3.3. Gebruiker mag het Flexmeester Systeem slechts gebruiken voor gegevensverwerking binnen zijn eigen onderneming. Het gebruik van Gebruiker mag nooit zodanig zijn dat dit gebruik leidt of kan leiden tot enige vorm van – al dan niet commerciële – exploitatie van het Flexmeester Systeem of enig gedeelte daarvan door Gebruiker of enige derde. Voort is het Gebruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van Flexmeester derden buiten zijn onderneming toegang te geven tot het Flexmeester Systeem. Gebruiker zal erop toezien dat enkel hij en aan de vooraf aan Flexmeester opgegeven medewerkers die aan zijn onderneming zijn verbonden, toegang krijgen tot het Flexmeester Systeem.
- 3.4. Ingeval van overtreding van één of meer bepalingen van dit artikel, waaronder een inbreuk op c.q. misbruik van de verleende licentie, is Gebruiker een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd van EUR 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) voor iedere overtreding, vermeerderd met een boete van EUR 3.000,- per dag of deel daarvan dat de overtreding voortduurt, en onverminderd het recht van Flexmeester om in aanvulling op de boete volledige schadevergoeding te vorderen.

### 4. Tarieven

- 4.1. De prijzen en tarieven voor de dienstverlening van Flexmeester zijn opgenomen in **Bijlage 1** en zijn exclusief omzetbelasting (BTW). Flexmeester is gerechtigd de hoogte van de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Gebruiker aan te passen. Voor het bepalen van de indexering wordt het CPI alle huishoudens, zoals jaarlijks gepubliceerd door het CBS, gehanteerd dit met een maximumopslag van 10%.
- 4.2. Flexmeester factureert vier wekelijks en int haar bedragen via een automatische incasso-opdracht. Gebruiker verleent hierbij toestemming tot het verwerken en afschrijven van abonnementsgelden via automatische incasso's door Flexmeester. Indien toestemming tot het verwerken van automatische incasso-betalingen uitblijft of wordt onderbroken, is Flexmeester gerechtigd haar dienstverlening volledig op te schorten. Indien Flexmeester betalingshandelingen verricht voor Gebruiker, verleent zij haar hierbij een daartoe strekkende volmacht.
- 4.3. Gebruiker geeft toestemming voor het versturen van de facturen naar het volgende emailadres: [administratie@uitzendbureaux.nl](mailto:administratie@uitzendbureaux.nl).

- 4.4. De kosten voor de training en implementatie (cf art 2.2 onder f. en g.) worden na ondertekening van de Overeenkomst direct doorbelast aan Gebruiker en worden daarom niet geïncasseerd.
- 4.5. Indien Gebruiker de door Flexmeester gestelde betaaltermijn (i.c. 14 dagen) zonder betaling laat verstrijken, verkeert Gebruiker zonder nadere ingebrekestelling door Flexmeester. Indien een automatische incasso-betaling wordt gestorneerd, worden er €50 (vijftig euro) storeringskosten in rekening gebracht. Flexmeester is dan tevens gerechtigd voornoemde verschuldigde bedragen te vermeerderen met 15% incassokosten.
- 4.6. Indien Gebruiker bezwaar heeft tegen een factuur dient hij die bezwaren binnen 30 dagen na factuurdatum kenbaar te maken aan Flexmeester. Indien Gebruiker niet tijdig bezwaar maakt, wordt de factuur geacht volledig te zijn geaccepteerd.

## 5. Duur en opzegging

- 5.1. De Overeenkomst is aangegaan voor de duur van 5 (vijf) jaar en treedt in werking per 01-01-2026 van de Overeenkomst. Vanaf 01-01-2026 van de Overeenkomst is Gebruiker de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd, ongeacht of Gebruiker al (actief) gebruik maakt van Flexmeester.
- 5.2. Na ommekomst van de in artikel 5.1 bedoelde periode, zal deze Overeenkomst telkens stilzwijgend voor een periode van één (1) jaar worden voortgezet. Partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Opzegging kan slechts geschieden tegen het einde van de duur van de Overeenkomst. Met uitzondering van hetgeen in artikel 16 is bepaald, wordt voor het overige tussentijdse opzegging en/of (gerechtelijke)ontbinding van Overeenkomst – op welke grond dan ook – tussen partijen uitgesloten.
- 5.3. Indien de Overeenkomst om wat voor reden dan ook eindigt, heeft Gebruiker vanaf het moment dat de Overeenkomst is geëindigd: a) geen toegang meer tot het Flexmeester Systeem en b) eindigt de licentie op basis waarvan Gebruiker Flexmeester Systeem mag gebruiken.

## 6. Garanties

- 6.1. Flexmeester garandeert dat het Flexmeester Systeem in zodanige staat is en blijft, dat de software (zoveel mogelijk) zonder onderbrekingen functioneert en het aantal fouten beperkt blijft. Termijnen genoemd in offertes of correspondentie zijn altijd indicatief en kunnen niet worden gezien als een fatale termijn. Gebruiker erkent dan het bovenstaande een inspanningsverbintenis behelst een geen resultaatverbintenis. Overschrijding van een genoemde termijn leidt nimmer tot aansprakelijkheid aan de zijde van Flexmeester c.q. tot vergoeding van eventuele door Gebruiker geleden schade.
- 6.2. Flexmeester zal zich ervoor inspannen, met inachtneming van de urgentie bij gebruiker, incidenten en gebreken binnen het Flexmeester Systeem binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 6.3. Flexmeester garandeert dat hij een adequaat controlesysteem heeft geïmplementeerd om aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking te kunnen voldoen. Tevens bewaakt Flexmeester de dienstverlening op zodanige wijze dat hij de gewenste beschikbaarheidsgraad kan waarborgen.
- 6.4. Gebruiker zal ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verlies van gegevens door andere incidenten, de risico's voor de organisatie zelf inventariseren en zo nodig (zelf) aanvullende maatregelen treffen (waaronder het maken van *back-ups*).

## 7. Gegevens in het Flexmeester Systeem

- 7.1. Flexmeester zal Gebruiker inloggegevens verstrekken, waarmee Gebruiker de toegang zal krijgen tot de Flexmeester Back Office. Gebruiker zal alle relevante informatie invoeren in het Flexmeester Systeem die voor

Flexmeester noodzakelijk is voor het activeren van het Flexmeester Systeem. Gebruiker is verantwoordelijk voor deze inloggegevens en zal deze niet verstrekken aan derden. Gebruiker dient erop toe te zien dat de inloggegevens geheim blijven voor derden. Misbruik van de inloggegevens wordt gezien als een gewichtige reden als bedoeld in artikel 16.2 onder c van de Overeenkomst.

- 7.2. Indien er het vermoeden bestaat dat de inloggegevens bij onbevoegde derde(n) terecht zijn gekomen, is Gebruiker verplicht Flexmeester daarvan direct in kennis te stellen. Flexmeester mag ervan uit gaan dat degene die inlogt op het Flexmeester Systeem daartoe ook bevoegd is. Flexmeester is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens. Ook vrijwaart Gebruiker Flexmeester voor aanspraken van derden die het gevolg zijn van (onbevoegd) gebruik van een aan de Gebruiker verbonden login.
- 7.3. Gebruiker is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de inhoud en het invullen van de gegevens in de Flexmeester Systemen, waaronder, maar niet uitsluitend, fiscale heffingstarieven (BTW), aanvullende of afwijkende heffingstarieven en/of andere (aanvullende) variërende prijzen. Dit geldt ook indien Flexmeester voor Gebruiker diens gegevens in de Flexmeester Systemen invoert voor zover die gegevens door Gebruiker zijn verstrekt.
- 7.4. Gebruiker is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Flexmeester geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten of diensten worden ingezet.
- 7.5. Gebruiker is gehouden alle gegevens, welke Flexmeester noodzakelijkerwijs benodigd voor het correct uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig en in de door Flexmeester voorgeschreven vorm en door Flexmeester voorgeschreven wijze ter beschikking te stellen aan Flexmeester.
- 7.6. Gebruiker staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Flexmeester ter beschikking gestelde gegevens. Voor directe dan wel indirecte schade als gevolg van onjuistheid, onvolledigheid en onbetrouwbaarheid van de door Gebruiker aangeleverde gegevens is Flexmeester niet aansprakelijk (zie ook artikel 14 lid 1 onder (b) van de Overeenkomst).
- 7.7. Na beëindiging van de Overeenkomst is Flexmeester Systeem niet meer verantwoordelijk voor het behoud van de door Gebruiker in het Flexmeester Systeem ingevoerde gegevens. Wel bestaat de mogelijkheid om de door Gebruiker ingevoerde gegevens te migreren naar een door Gebruiker aangegeven omgeving, mits technisch mogelijk. De kosten van deze migratie komen voor rekening van Gebruiker en dienen voorafgaand aan de migratie aan Flexmeester te zijn voldaan. Voor zover het niet mogelijk is om de kosten vooraf vast te stellen, heeft Flexmeester het recht een schatting te maken van de verwachte kosten. Deze kosten betreffen dan een voorschot. Gebruiker is dan gehouden het bedrag van dat voorschot te voldoen voorafgaand aan de migratie. De daadwerkelijk gemaakte kosten worden dan na afloop van de migratie berekend. Een eventueel verschil tussen de geschatte kosten en de daadwerkelijke kosten dient Gebruiker binnen 7 dagen na vaststelling aan Flexmeester te voldoen. Indien het door de Gebruiker betaalde voorschot hoger is dan de daadwerkelijke kosten van de migratie zal het Flexmeester het restant restitueren, danwel verrekenen met eventuele factuurbedragen.

## **8. Verwerking van Persoonsgegevens**

- 8.1. Flexmeester verwerkt persoonsgegevens van Gebruiker. Flexmeester is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het verwerken van persoonsgegevens voor Gebruiker. In overeenstemming met artikel 2 lid 2, is het mogelijk dat onderdelen van derden zelfstandige (sub)verwerking van de persoonsgegevens van Gebruiker inhouden. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het naleven van regelgeving en het rechtmatig verwerken van persoonsgegevens in relatie met deze derde.
- 8.2. Flexmeester zal (mogelijk) Persoonsgegevens van Werknemer ter beschikking stellen aan de Gebruiker voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

- 8.3. Gebruiker verplicht zich alle verkregen en door Flexmeester ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend aan te wenden Overeenkomstig geldende wet- en regelgeving. Flexmeester is niet aansprakelijk voor onrechtmatig gebruik van Persoonsgegevens door Gebruiker en/of aanbieder van Overige Producten. Partijen leggen nadere afspraken vast in de Verwerkersovereenkomst.

## 9. Intellectueel Eigendom

- 9.1. Alle intellectuele (eigendoms-)rechten en bedrijfsgeheimen die rusten op alle krachtens de Overeenkomst aan Gebruiker geleverde of ter beschikking gestelde software, de Flexmeester Systemen en/of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten bij Flexmeester of haar licentiegevers. Gebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden en/of andere materialen vervaardigen of deze anderszins (doen) veelevoudigen. Gebruiker mag het Flexmeester Systeem uitsluitend in en ten behoeven van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Gebruiker zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht van gebruik van het Flexmeester Systeem steeds stipt naleven.
- 9.2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Flexmeester en het gebruiksrecht van Gebruiker strekken zich uitsluitend tot het gebruik van het Flexmeester Systeem of de zogeheten objectcode van het Flexmeester Systeem, indien dat benodigd is voor de implementatie. Het gebruiksrecht van Gebruiker strekt zich niet uit tot de broncode van het Flexmeester Systeem. De broncode van het Flexmeester Systeem en de bij de ontwikkeling van het Flexmeester Systeem kan niet aan Gebruiker ter beschikking worden gesteld.
- 9.3. Ingeval van overtreding van één of meer bepalingen van dit artikel, waaronder een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Flexmeester, is Gebruiker een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd van EUR 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) voor iedere overtreding, vermeerderd met een boete van EUR 3.000,- (zegge: drieduizend euro) per dag of deel daarvan dat de overtreding voortduurt, en onverminderd het recht van Flexmeester om in aanvulling op de boete volledige schadevergoeding te vorderen.

## 10. Beveiliging van het Flexmeester Systeem

- 10.1. Flexmeester neemt technische maatregelen ter bescherming van de Flexmeester Systemen en andere materialen. Gebruiker mag deze beveiliging niet verwijderen of ontwijken. Gebruiker zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Flexmeester uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van het overeengekomen gebruik en de overeengekomen gebruiksbeperkingen.
- 10.2. Gebruiker mag het Flexmeester Systeem niet openbaar maken en deze niet kopiëren of anderszins veelevoudigen of wijzigen, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik dat bij deze Overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan of voor foutcorrectie in het Flexmeester Systeem.
- 10.3. Het is Gebruiker niet toegestaan het Flexmeester Systeem te decompileren, de code te veelevoudigen of te vertalen of anderszins aan reverse engineering te onderwerpen, behoudens voor zover zulks zou geschieden in overeenstemming met de wettelijke regels aangaande het tot stand brengen van interoperabiliteit van het Flexmeester Systeem met andere programmatuur.
- 10.4. Gebruiker verbindt zich om zich in het laatstbedoelde geval eerst schriftelijk tot Flexmeester te wenden met een gedetailleerd verzoek om beschikbaarstelling van de gegevens welke Gebruiker door de eerder bedoelde handelingen wenst te verkrijgen. Gebruiker dient daarin aan te geven welke functionaliteit de te ontwikkelen programmatuur zal bevatten en van welke gedeelten van het Flexmeester Systeem hij over de broncode zou willen beschikken, een en ander teneinde Flexmeester in staat te stellen te beoordelen of, en op welke voorwaarden, Gebruiker de beschikking over de verlangde gegevens kan verkrijgen. Flexmeester dient binnen redelijke termijn schriftelijk op dit verzoek te reageren.

- 10.5. Ingeval van overtreding van één of meer bepalingen van dit artikel is Gebruiker een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd van EUR 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) voor iedere overtreding, vermeerderd met een boete van EUR 3.000,- (zegge: drieduizend euro) per dag of deel daarvan dat de overtreding voortduurt, en onverminderd het recht van Flexmeester om in aanvulling op de boete volledige schadevergoeding te vorderen.

## 11. Geheimhouding

- 11.1. Onder Vertrouwelijke Informatie verstaan Partijen in ieder geval: deze Overeenkomst, tariefafspraken en bedrijfsspecifieke informatie die niet algemeen bekend is of die informatie welke naar aard en omstandigheid redelijkerwijs moet worden aangemerkt als vertrouwelijk.
- 11.2. Flexmeester en Gebruiker zullen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij:
- Geen Vertrouwelijke Informatie aanwenden voor een ander doel dan de uitvoering van deze Overeenkomst;
  - de geheimhouding van de door de andere Partij verstrekte Vertrouwelijke Informatie waarborgen en ten aanzien van die informatie tenminste een gelijkwaardige zorg te betrachten zoals zij zou (behoren te) doen ten aanzien van eigen vertrouwelijke informatie;
  - de kring van personeelsleden of door haar ingeschakelde derden, die toegang tot de door de door de andere Partij verstrekte vertrouwelijke informatie hebben, zo beperkt mogelijk te houden en ieder van hen tevens geheimhouding op te leggen ten aanzien van de Vertrouwelijke Informatie, minimaal op de wijze als vermeld in deze Overeenkomst.

## 12. Onderhoud, updates en upgrades

- 12.1. Flexmeester zal indien nodig onderhoud, updates of upgrades uitvoeren met betrekking tot het Flexmeester Systeem. Met deze updates worden bekende fouten in de software hersteld of kleine verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd. Een upgrade is een volgende versie van de software waarbij vooral nieuwe of gewijzigde functionaliteiten in de software worden doorgevoerd.
- 12.2. Onderhoud, updates of upgrades kunnen leiden tot capaciteitsvermindering en/of minder beschikbaarheid (*uptime*) van het Flexmeester Systeem. Bij de uitvoering van onderhoud- en servicewerkzaamheden wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met belangen van Gebruiker. Onderhoudswerkzaamheden kunnen nooit lijden tot een gebrek of tekortkoming zijdens Flexmeester.

## 13. Aansprakelijkheid

- 13.1. De aansprakelijkheid 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 Flexmeester overeengekomen garantieverplichting of vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het totaal aan de vergoedingen (excl. btw) betaald over de voorafgaande 12 maanden, en in ieder geval tot het maximale bedrag dat de verzekeraar daadwerkelijk uitkeert aan de betreffende partij, waarbij een eventueel eigen risico buiten beschouwing blijft. Indien en voor zover de verzekering van Flexmeester niet tot vergoeding overgaat, zal de aansprakelijkheid van Flexmeester te allen tijde beperkt zijn tot een bedrag van € 1.000 per incident en € 5.000 per kalenderjaar waarin zij diensten aan Gebruiker verleent, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Flexmeester.
- 13.2. De aansprakelijkheid van Flexmeester voor indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, gemiste (investerings-)kansen en verlies van goodwill.

- 13.3. Gebruiker kan alleen aanspraak maken op vergoeding van schade als bedoeld onder lid 1 wanneer Gebruiker Flexmeester in gebreke stelt en Flexmeester niet binnen 14 (kalender)dagen is overgegaan tot nakoming c.q. opheffing van de onrechtmatige situatie.

#### 14. Vrijwaringen

- 14.1. Gebruiker vrijwaart Flexmeester tegen voor de schade en kosten die voortvloeien uit aanspraken van derden die verband houden met of veroorzaakt zijn door:
- een inbreuk op door die derden gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de geleverde diensten, tenzij de inbreuk is ontstaan door toedoen van Flexmeester;
  - de door Gebruiker ingevulde gegevens in het Flexmeester Systeem;
  - de koppelingen met externe software leveranciers via het Flexmeester Systeem;
  - het ontbreken van, een (contractuele) relatie tussen Gebruiker en een Werknemer, dan wel derde;
  - vorderingen van Werknemer en/of derden naar aanleiding van (i) enig gebruik van Gebruiker van Flexmeester Systeem, (ii) het op enige wijze geen doorgang vinden van de arbeidsovereenkomst waarop de dienstverlening ziet, en/of (iii) fraude;
  - een tekortkoming in de nakoming door Gebruiker van enige verplichting in de Overeenkomst en/of de Overeenkomst tussen Gebruiker en Werknemer;
  - een onrechtmatige daad van Gebruiker.
- 14.2. Flexmeester is gerechtigd alle in- en buiten rechte door haar gemaakte kosten in verband met een juridisch en/of financieel geschil tussen Flexmeester en Gebruiker, Flexmeester en Werknemer en/of Werknemer en Gebruiker, te verhalen op de Gebruiker.

#### 15. Overmacht

- 15.1. Flexmeester is niet aansprakelijk voor een tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, indien zulks het gevolg is van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt, ongeacht of deze omstandigheden of gebeurtenissen op het moment van ondertekening van enige Overeenkomst voorzien of voorzienbaar waren. Naast de omstandigheden die volgens de wet en jurisprudentie daaronder zijn begrepen, vallen daar tevens onder: oorlog, brand, overstromingen, aardbevingen, arbeidsgeschillen, stakingen, epidemieën, pandemieën, terrorisme, overheidsregels en/of vergelijkbare regels, embargo's, stroomstoringen, storingen in communicatienetwerken, computerstoringen, verkeersopstoppingen, gebrekkige leveringen en het niet nakomen door Flexmeester, onderaannemers of ingeschakelde derden van Flexmeester.
- 15.2. Zolang de overmachtstoestand voortduurt kunnen de verplichtingen van de andere partij worden opgeschort. Deze opschorting zal echter niet gelden voor verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en reeds voor het intreden van de overmachtstoestand zijn ontstaan.
- 15.3. Indien een overmachtstoestand langer dan 3 maanden duurt, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan 3 maanden zal duren, is ieder der partijen gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen, tenzij de aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in geval van tussentijdse beëindiging naar verhouding verrekend.

#### 16. Beëindiging van de Overeenkomst

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593



- 16.1. Partijen sluiten een Overeenkomst voor de periode als opgenomen in artikel 5 van de Overeenkomst.
- 16.2. Onverminderd de bevoegdheden die een partij op grond van de wet toekomt en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn is die partij gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, en onverminderd het recht om terugbetaling van de reeds betaalde bedragen en/of schadevergoeding te vorderen, zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden indien:
- één der partijen failliet wordt verklaard, het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of door haar surseance van betaling wordt aangevraagd c.q. aan haar surseance van betaling wordt verleend, dan wel een aanbod doet voor een crediteurenakkoord. Partij is gehouden de andere partij tijdig en schriftelijk te informeren als zo'n situatie zich zal voordoen;
  - de onderneming van een der partijen wordt beëindigd. Voorwaarde voor Gebruiker is dat zij haar bedrijfsactiviteiten daadwerkelijk dient te stoppen en deze niet dient voort te zetten door middel van een andere entiteit;
  - sprake is van gewichtige redenen voor Flexmeester om de Overeenkomst te beëindigen, waaronder, doch niet uitsluitend; fraude, misleiding of het handelen van Gebruiker in strijd met arbeidsrechtelijke normen. Onder een van deze omstandigheden kan de Gebruiker ook, al dan niet tijdelijk, van het Flexmeester Systeem worden verwijderd

## 17. Overige bepalingen

- 17.1. Deze Overeenkomst regelt al hetgeen tussen partijen ten aanzien van de onderwerpen van deze Overeenkomst is overeengekomen. Eventuele eerdere overeenkomsten, offertes, afspraken of mondelinge toezeggingen tussen partijen, betreffende de onderwerpen van deze Overeenkomst, komen met het ondertekenen van deze Overeenkomst te vervallen.
- 17.2. Flexmeester heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de voorwaarden van de Overeenkomst te wijzigen indien daarvoor zwaarwegende redenen zijn. Onder zwaarwegende redenen wordt verstaan: gewijzigde wetgeving op o.a. het gebied van belastingen, het verwerken van persoonsgegevens en ongebruikelijke prijsverhogingen van leveranciers, d.w.z. verhogingen van meer dan 10%. Flexmeester zal de gewijzigde voorwaarden binnen 30 dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding van die wijzigingen aan Gebruiker communiceren. Indien de gewijzigde voorwaarden voor de Gebruiker niet akkoord zijn, heeft Gebruiker het recht de Overeenkomst per einde van de betreffende maand schriftelijk op te zeggen. Een wijziging van de Overeenkomst wordt door Gebruiker geacht te zijn geaccepteerd als hij niet binnen de genoemde termijn van 30 dagen schriftelijk reageert op de voorgestelde wijzigingen van Flexmeester.
- 17.3. De nietigheid van enige bepaling van deze Overeenkomst tast de geldigheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst niet aan. Indien en voor zover enige bepaling in deze Overeenkomst niet rechtsgeldig of zonder rechtskracht is, dan zullen Partijen de betreffende bepaling zoveel mogelijk omzetten in een rechtsgeldige regeling die, gelet op het doel en de strekking van deze Overeenkomst, zo min mogelijk afwijkt van c.q. zoveel mogelijk aansluit bij de nietige of niet-rechtsgeldige bepaling.
- 17.4. Flexmeester zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Gebruiker schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Flexmeester worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover zij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
- 17.5. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het eindigen of beëindigen van de Overeenkomst voort te duren, blijven bestaan.

- 17.6. Alle termijnen die Flexmeester in haar correspondentie of in de Overeenkomst noemt zijn indicatief en kunnen niet worden opgevat als een fatale termijn.
- 17.7. Overdracht door Gebruiker van deze Overeenkomst of de daarin vervatte rechten en verplichtingen is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Flexmeester, welke toestemming kan worden gegeven onder bepaalde (alsdan aan te geven) voorwaarden. Indien Gebruiker een gelieerde onderneming wil aansluiten bij de diensten van Flexmeester is zij, op verzoek aan Flexmeester, gehouden een deze onderneming zich te laten verbinden de voorwaarden in deze Overeenkomst middels een separate overeenkomst (“**Aansluit Overeenkomst**”) met Flexmeester.
- 17.8. Alle correspondentie met Flexmeester moet schriftelijk plaatsvinden en kan worden verstuurd naar [verkoop@flexmeester.nl](mailto:verkoop@flexmeester.nl) Gebruiker draagt de bewijslast van de door hem aan Flexmeester gestuurde schriftelijke correspondentie.
- 17.9. Indien Flexmeester daarvoor een redelijke grond heeft, heeft Flexmeester het recht om de Overeenkomst over te dragen aan derden, danwel de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden.
- 17.10. Op de onderhavige Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Deze Overeenkomst is getekend in tweevoud:

Voor en namens:  
**FlexMR B.V.**  
{{flexmeester\_signature}}

\_\_\_\_\_  
Door: Dhr. P. Software  
Titel: bestuurder  
Datum: 01-01-2025

Plaats: Zaltbommel

Voor en namens:  
**Uitzendbureau X**  
{{signature}}

\_\_\_\_\_  
Door: Dhr. M. Test  
Titel: bestuurder  
Datum: 01-01-2025

Plaats: Rotterdam

## Bijlage 1: Tarievenlijst

**Uren Commitment**, dit is het aantal verwerkte uren van wat minimaal per kalenderjaar (52 weken) wordt afgenomen).

**Verwerkt uur**, een uur dat voor het eerst, en indien van toepassing, opnieuw de status geboekt hebben of hebben gehad. De volgende soorten behoren bij verwerkte uren:

- Alle looncomponenten die betrekking hebben op uren, en wel specifiek alle uren welke een 'Goedgekeurde' status hebben of hebben gehad.
- Het aantal uren in een loontijdvak waarvoor een vastloon van een flexwerker wordt verwerkt
- Doorleenuren
- Voor een zzp-er de geaccordeerde uren
- Loon overwerk als het wordt gespaard
- Alle reserveringen die in uren worden gespaard en opgenomen

Niet tot een verwerkte uren behoren:

- Vakantiegeld
- Vergoedingen met de eenheid uren

### Urenstaffel 2025:

Prijs per 1000 uur	Prijs per uur	Minimale afname per jaar	Tarief per 4 weken
€ 50,16	€ 0,05016	>2.000.000	<i>n.t.b.</i>
€ 50,16	€ 0,05016	2.000.000	€ 7.716,92
€ 52,80	€ 0,05280	1.750.000	€ 7.107,69
€ 55,44	€ 0,05544	1.500.000	€ 6.396,92
€ 58,08	€ 0,05808	1.250.000	€ 5.584,62
€ 60,72	€ 0,06072	1.000.000	€ 4.670,77
€ 63,36	€ 0,06336	750.000	€ 3.655,38
€ 68,81	€ 0,06881	500.000	€ 2.646,50
€ 77,13	€ 0,07713	375.000	€ 2.224,91
€ 86,62	€ 0,08662	250.000	€ 1.665,84
€ 98,47	€ 0,09847	175.000	€ 1.325,58
€ 124,08	€ 0,12408	100.000	€ 954,46
€ 168,96	€ 0,16896	50.000	€ 649,85

Indien Gebruiker meer uren afneemt dan het met Flexmeester overeengekomen jaarlijkse Uren Commitment conform bovenstaande staffel inschaling worden die extra uren achteraf in rekening gebracht bij Gebruiker tegen de in bovengenoemde staffel geldende prijs per 1000 uur, waarbij geldt dat Gebruiker telkens minimaal 1000 uur dient af te nemen, ook als hij minder uren gebruikt. Voorbeeld: indien de jaarlijkse Uren Commitment 100.000 uur is en Gebruiker neemt 107.300 uren af, dan is Gebruiker gehouden een prijs van € 124,08 per 1000 uur te betalen, berekend over 8000 extra uren. Het staat Gebruiker vrij de staffel van het overeengekomen jaarlijkse Uren Commitment tussentijds te verhogen. In dat geval gelden de prijzen als bedoeld in de betreffende staffel.

**Urenstaffel**, gedurende de eerste 3 jaar van deze overeenkomst kan er geen trede lager in de commitment staffel worden afgesproken. Na 3 jaar kan er elk jaar van trede worden veranderd, wel met maximaal 1 trede lager per kalenderjaar. Een trede omhoog is elk jaar mogelijk. Dit dient wel voor 1 oktober van het nieuwe kalenderjaar aan Flexmeester te zijn doorgegeven via [verkoop@flexmeester.nl](mailto:verkoop@flexmeester.nl)

Onderdeel van het met de Gebruiker overeengekomen jaarlijkse Uren Commitment als bedoeld in de getekende Overeenkomst, is dat Gebruiker per week kosteloos gebruik kan maken van het hieronder Interne Users (IU) en External Users (EU). Indien Gebruiker per week meer users heeft, is Gebruiker de hieronder genoemde extra kosten verschuldigd. Afhankelijk van het type gebruiker (IU of EU) is Gebruiker de extra kosten verschuldigd. De extra kosten gelden per week per extra user. Onder een IU wordt verstaan: de medewerkers van de Gebruikers die beschikken over een e-mailadres van de Gebruiker binnen 1 tenant. Onder EU (gebruikers van de mobiele app en het klantportaal) wordt verstaan, iedere user die geen IU is.

Minimale afname per jaar	Gratis Interne Users(IU):	Extra kosten per IU p.p. per week:	Gratis External Users (EU):	Extra kosten per EU p.p. per week:
>2.000.000	n.t.b.	€ 17,50	n.t.b.	€ 1,25
2.000.000	21	€ 17,50	1603	€ 1,25
1.750.000	18	€ 17,50	1402	€ 1,25
1.500.000	15	€ 17,50	1202	€ 1,25
1.250.000	12	€ 17,50	1002	€ 1,25
1.000.000	11	€ 17,50	801	€ 1,25
750.000	10	€ 17,50	601	€ 1,25
500.000	8	€ 17,50	401	€ 1,25
375.000	7	€ 17,50	300	€ 1,25
250.000	6	€ 17,50	200	€ 1,25
175.000	5	€ 17,50	140	€ 1,25
100.000	4	€ 17,50	80	€ 1,25
50.000	3	€ 17,50	40	€ 1,25

Onderdeel van de Overeenkomst is dat Gebruiker een bepaald aantal data per week mag gebruiken. Het aantal data dat is inbegrepen in de Overeenkomst is afhankelijk van het overeengekomen jaarlijkse Uren Commitment. Indien Gebruiker meer data gebruikt is Gebruiker een extra vergoeding per Gigabyte's (GB) verschuldigd boven het aantal GB dat in de Overeenkomst is inbegrepen. Boven dat aantal betaalt de Gebruiker € 1,25 per extra GB per week. Deze extra vergoeding is achteraf per 4 weken verschuldigd. NB. Het aantal extra gebruikte GB per week wordt naar boven afgerond. Voorbeeld: als Gebruiker per week 4,35 GB extra gebruikt, moet hij voor 5 GB extra betalen. Het aantal gratis aantal GB per week dat voor Gebruiker geldt, is hieronder gearceerd.

Minimale afname per jaar	Gratis aantal GB per week:	Extra kosten per GB per week:
>2.000.000	n.t.b.	€ 1,25
2.000.000	80	€ 1,25
1.750.000	70	€ 1,25
1.500.000	60	€ 1,25
1.250.000	50	€ 1,25
1.000.000	40	€ 1,25
750.000	30	€ 1,25
500.000	20	€ 1,25
375.000	15	€ 1,25
250.000	10	€ 1,25
175.000	8	€ 1,25
100.000	6	€ 1,25
50.000	5	€ 1,25

Onderdeel van het Flexmeester Systeem is een Interface (API) met onderstaande partijen.

<i>Low data API</i>	<i>Kosten per week:</i>
Kamer van Koophandel	€ 0,00
RDW	€ 0,00
Office365	€ 0,00
Belastingdienst	€ 0,00
APG	€ 0,00

Technisch zijn ook de volgende API's mogelijk met onderstaande partijen. Indien u hiervan gebruik wenst te maken maak het kenbaar via [verkoop@flexmeester.nl](mailto:verkoop@flexmeester.nl) en wij doen u een opdrachtbevestiging/offerte toekomen.

<i>Medium data API</i>	<i>Kosten per week:</i>
Zorg en Zekerheid	€ 15,00
Website	€ 15,00
Datachecker	€ 15,00
Securitech	€ 15,00
Twinfield	€ 15,00
Exact Online	€ 15,00
RecruitNow – single	€ 15,00
Carerix - single	€ 15,00

Indien mogelijk kunnen er desgewenst aanvullende API's worden gerealiseerd met het Flexmeester Systeem. De alsdan verschuldigde kosten voor deze API worden voorafgaand aan de Gebruiker geoffreerd en na akkoord gerealiseerd.

**Implementatie**, het inregelen, voorbereiden en inrichten van de software ten behoeve van de ingebruikname en het bekend maken van de gebruiker met de functionaliteit

**Migratie**, het overzetten van reeds bestaande data naar Flexmeester, dit wordt gedaan op verzoek van Gebruiker, en wordt verricht op basis van consultancy tarieven of op basis van een vooraf opgestelde en ondertekende offerte.

**Consultancy**, dit zijn additionele uren om specifieke taken en/of verzoeken uit te voeren voor u als klant. Bijv. iets klant specifiek ontwikkelen. De tarieven voor consultancy bedragen € 145,00 per gewerkt uur in het jaar 2025.

## Verwerkersovereenkomst

De ondergetekenden: {{signature}}

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid FlexMR B.V., gevestigd te Rhenen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82268614, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Dhr. P. Software (hierna "Verwerker")

En

Uitzendbureau X gevestigd aan de Airportbaan 265 te Rotterdam, Kamer van Koophandel nummer 99067854 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door Dhr. M. Test (hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke")

Hierna gezamenlijk te noemen "Partijen"

In aanmerking nemende dat:

- deze Verwerkersovereenkomst van toepassing is op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die FlexMR B.V., uitvoert ten behoeve van de partij/opdrachtgever aan wie zij diensten levert (Verwerkingsverantwoordelijke) op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst (hierna: de Hoofdovereenkomst);
- in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst is FlexMR B.V. aan te merken als Verwerker in de zin van de AVG;
- in het kader van de uitvoering van die overeenkomst Verwerker persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de opdrachtgever/Verwerkingsverantwoordelijke;
- partijen in overeenstemming met de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens wensen om te gaan met de persoonsgegevens die ter uitvoering van de overeenkomst zullen worden verwerkt en hun rechten en plichten ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens van betrokkenen schriftelijk vast te leggen in deze verwerkersovereenkomst.
- de toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van opdrachtgever c.q. Verwerkingsverantwoordelijke wordt door Partijen uitdrukkelijk van de hand gewezen.

En zijn als volgt overeengekomen:

### Artikel 1. Definities

**AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**(hoofd)overeenkomst:** de overeenkomst die tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker is gesloten en op grond waarvan Verwerker persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

**Dienst:** de op grond van de overeenkomst te leveren dienst(en) door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke.

**Schriftelijk:** op schrift gesteld of langs de elektronische weg zoals bedoeld in artikel 6:227a van het Burgerlijk Wetboek.

**Sub-verwerker:** een andere verwerker, die Verwerker inschakelt ter ondersteuning van de uitvoering van de overeenkomst.

**Verwerkersovereenkomst:** de onderhavige overeenkomst inclusief bijlagen.

## Artikel 2. Doeleinden van verwerking

1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst om in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden ten behoeve van automatiseringsdoeleinden in het kader van het afhandelen van bestellingen en betalingen voor producten of diensten van Verwerkingsverantwoordelijke, het in de 'cloud' opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, en bijbehorende online diensten, beheer van de boekhouding en financiële administratie van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de personeelsadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, het aanbieden en beheren van het online Customer Relationship Management-pakket van Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke, het onderhouden van telefonisch contact met klanten van Verwerkingsverantwoordelijke voor afhandeling van klachten en verlening van service, het verrichten van Public Relations- en marketingactiviteiten voor Verwerkingsverantwoordelijke, het verzenden van nieuwsbrieven in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de klantenadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. De soort persoonsgegevens die door Verwerker met het desbetreffende product of dienst als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke draagt volledige verantwoordelijkheid over de gegevens die Verwerker voor haar verwerkt. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom c.q. vallen onder het beheer van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

## Artikel 3. Verplichtingen Verwerker

1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.
2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
3. De verplichtingen van Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, maar onder uitsluiting van aanbieders van Onderdelen (of derden) zoals genoemd in artikel 8 van de Hoofdovereenkomst.
4. Verwerker zal de persoonsgegevens namens en in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke overeenkomstig de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke verwerken en Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's).
6. Verwerker zal conform artikel 30 AVG een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten voeren, die zij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verricht onder deze

Verwerkersovereenkomst. Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.

#### Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens

Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden, tenzij daartoe toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke heeft verkregen en dit op grond van door de Europese Commissie geverifieerde modelcontracten plaatsvindt.

#### Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid en rekening en risico van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker is alleen verantwoordelijk en aansprakelijk voor zijn deel in de (technische) verwerking van persoonsgegevens voor verantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden en zijn gebaseerd op de wettelijke grondslagen voor de desbetreffende verwerking.

#### Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Verwerker mag in het kader van deze Verwerkersovereenkomst alleen gebruik maken van de in de bijlage genoemde derden zonder nadere toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, welke toestemming onderwerp kan zijn van nadere voorwaarden. Verwerker is in ieder geval akkoord met de sub-verwerkers die haar worden geïntroduceerd ten tijde van het voorstel aan Verwerkingsverantwoordelijke, of welke (sub-)verwerkers staan vermeld op de website van Verwerker.
2. Verwerker biedt Onderdelen van derden aan op haar website, waardoor het mogelijk is dat er een separate (verwerkings)verbintenis ontstaat tussen deze derde en Verwerkingsverantwoordelijke. Deze relatie vormt geen onderdeel van deze overeenkomst, noch kan Verwerker aansprakelijk of verantwoordelijk worden gehouden voor de verwerking van deze derde.

#### Artikel 7. Beveiliging

1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
2. Verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:
  - Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging;
  - Logische toegangscontrole, namelijk door middel van: sterke wachtwoorden;
  - Organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging;
  - Doelgebonden toegangsbeperkingen;
  - Automatische logging van alle handelingen rond de persoonsgegevens;
  - Beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie.



3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.
4. Verwerker werkt conform ISO 27001 / ISO 27002.
5. De in bijlage x omschreven beveiligingsmaatregelen kan Verwerker zonder voorafgaande schriftelijke toepassing van Verwerkingsverantwoordelijke aanpassen, teneinde ten aanzien van data protectie actueel te blijven en noodzakelijke verbeteringen uit te voeren, bijvoorbeeld met betrekking tot adequate beveiliging van de dienst. Verwerker houdt Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van eventuele wijzigingen c.q. nieuwe versies.
6. Verwerker zorgt ervoor dat haar medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben gedurende en na hun dienstverband betreffende de verwerking van deze persoonsgegevens.

#### Artikel 8. Meldplicht

1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingsincident en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Verwerker onthoudt zich van het melden van de inbreuken c.q. datalekken betreffende persoonsgegevens aan de AP en/of betrokkenen en het is aan Verwerkingsverantwoordelijke om het voorgaande te beoordelen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke binnen 48 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingsincident en/of het datalek.
2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
  - de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie;
  - de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
  - de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
  - de maatregelen die Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Verwerker zal derhalve meewerken aan de noodzakelijke informatievoorziening aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.

3. Verwerker zal conform artikel 33 lid 5 AVG alle datalekken documenteren, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk in verband met persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen. Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.
4. Verwerker kan de kosten die zij in verband met het hierboven in lid 1 tot en met 3 gestelde maakt, in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

## Artikel 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-22 AVG) richt aan Verwerker, zal Verwerker hier niet inhoudelijk op ingaan – behoudens uitdrukkelijke andersluidende instructie van de verwerkingsverantwoordelijke – en het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

## Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Zoals voornoemd in artikel 7 lid 6, waarborgt Verwerker dat haar medewerkers een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke 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 deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.
3. Door Verwerkingsverantwoordelijke zullen alle door Verwerker aan haar verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes en informatie het beleid de toegang en wachtwoorden betreffende en overige informatie welke invulling geeft aan deze overeenkomst waaronder de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, als zijnde vertrouwelijk worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke kenbaar worden gemaakt. Verwerkingsverantwoordelijke draagt er zorg voor en ziet erop toe dat haar medewerkers deze vertrouwelijkheid en de daaruit voortvloeiende (geheimhoudings) verplichtingen ook strikt in acht zullen nemen.

## Artikel 11. Audit

1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren met inachtneming van een redelijke termijn van schriftelijke kennisgeving van tenminste 14 (veertien) dagen voor aanvang van de audit, door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen, naleving van de algemene regels rond verwerking van persoonsgegevens.
2. Verwerkingsverantwoordelijke kan maximaal eenmaal per jaar gebruik maken van een verzoek een audit te laten uitvoeren bij Verwerker zoals bedoeld in lid 1 of vaker bij een concreet vermoeden dat Verwerker de verwerkersovereenkomst en/of toepasselijke wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens niet nakomt.
3. De audit mag de normale bedrijfsactiviteiten van de Verwerker niet onredelijk verstoren.
4. Verwerker zal aan de audit meewerken en voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.
6. De kosten van bedoelde audit (uitgevoerd door Verwerkingsverantwoordelijke dan wel extern door een daartoe door deze gemachtigde derde) worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, waaronder ook de tijd en kosten van Verwerker gemoeid met onder andere het beschikbaar stellen van diens medewerkers ter uitvoering van de audit.

## Artikel 12. Aansprakelijkheid

Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat ten aanzien van aansprakelijkheid de bepaling uit de Hoofdovereenkomst geldt, met dien verstande en in aanvulling daarop dat verwerker slechts aansprakelijk is voor schade verband houdende met het niet nakomen van de verwerkersovereenkomst en/of de AVG betreffende de verwerking van de persoonsgegevens en dit aan verwerker kan worden toegerekend.

## Artikel 13. Duur en beëindiging

1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.
2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking en eindigt van rechtswege bij beëindiging van de hoofdovereenkomst of enige nadere overeenkomst tussen partijen.
3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker binnen één (1) maand – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen, tenzij verwerker wettelijk verplicht is de gegevens te bewaren.
4. Verwerker is gerechtigd om de kosten welke in verband met hetgeen in de voorgaande leden is benoemd en bedoeld zijn gemaakt, in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.
5. Verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de verwerkersovereenkomst voortduren.
6. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien en bijvoorbeeld aan te passen aan veranderende omstandigheden. Zij zal mededeling doen van ~~de~~ significante wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. is gerechtigd om binnen 30 dagen na voornoemde mededeling van significante wijzigingen schriftelijk gemotiveerd op te zeggen indien zij in redelijkheid niet akkoord kan gaan met deze wijzigingen.

## Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter als is overeengekomen in de Hoofdovereenkomst.

## Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

**Categorieën betrokkenen en persoonsgegevens van verschillende doeleinden** Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens van de genoemde categorieën betrokkenen verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

**Personeelsadministratie** / de maximale bewaartermijn conform de AVG/GDPR, tenzij wettelijke vereisten een langere bewaartermijn opleggen; in dat geval geldt deze langere termijn als bewaartermijn.

### *Leveranciers*

- IP-adres
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bezoekgedrag
- Social media accounts
- NAW-gegevens
- Financiële gegevens

### *Sollicitanten*

- Bezoekgedrag
- Opleiding
- Werkervaring
- E-mailadres
- (Pas)foto's
- NAW-gegevens
- Social media accounts
- Telefoonnummer
- BSN
- CV
- IP-adres
- Burgerlijke staat
- Geboortedata
- Financiële gegevens

### *Personeel*

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Geboortedata
- Financiële gegevens
- Bezoekgedrag
- (Pas)foto's
- BSN
- CV
- Medische gegevens
- Social media accounts
- Burgerlijke staat
- IP-adres

### *Klanten*

- Telefoonnummer
- Financiële gegevens
- NAW-gegevens
- IP-adres
- Social media accounts
- E-mailadres
- Bezoekgedrag

#### *Accounthouders*

- IP-adres
- Telefoonnummer
- NAW-gegevens
- Bezoekgedrag
- Social media accounts
- E-mailadres

**Customer Relationship Management (CRM)** / de maximale termijn conform AVG/GDPR, tenzij wettelijke eisen een langere bewaartermijn voorschrijven; in dat geval geldt deze langere bewaartermijn.

#### *Mogelijke klanten*

- NAW-gegevens
- Bezoekgedrag
- E-mailadres
- IP-adres
- Telefoonnummer
- Social media accounts

#### *Websitebezoekers*

- E-mailadres
- Social media accounts
- NAW-gegevens
- IP-adres
- Telefoonnummer
- Bezoekgedrag

#### *Leveranciers*

- NAW-gegevens
- Social media accounts
- Bezoekgedrag
- E-mailadres
- Financiële gegevens
- Telefoonnummer
- IP-adres

#### *Personeel*

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Geboortedata
- IP-adres

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

- Burgerlijke staat
- (Pas)foto's
- Financiële gegevens
- Bezoekgedrag
- BSN
- CV
- Telefoonnummer
- Social media accounts

#### *Klanten*

- Financiële gegevens
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Social media accounts
- Bezoekgedrag
- E-mailadres

#### *Accounthouders*

- Telefoonnummer
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Bezoekgedrag
- Social media accounts
- E-mailadres

**Boekhouding (financiële administratie)** / de bewaartermijn conform de AVG/GDPR, tenzij wettelijke vereisten een langere bewaarplicht opleggen; in dat geval geldt deze langere termijn als de bewaartermijn.

#### *Klanten*

- Financiële gegevens
- Social media accounts
- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- IP-adres

#### *Leveranciers*

- Social media accounts
- Financiële gegevens
- NAW-gegevens
- E-mailadres
- IP-adres
- Telefoonnummer

#### *Sollicitanten*

- Social media accounts
- IP-adres
- Telefoonnummer
- Geboortedata

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

- CV
- (Pas)foto's
- E-mailadres
- BSN
- NAW-gegevens
- Burgerlijke staat
- Financiële gegevens

#### *Accounthouders*

- Bezoekgedrag
- NAW-gegevens
- IP-adres
- E-mailadres
- Telefoonnummer

#### *Mogelijke klanten*

- IP-adres
- NAW-gegevens
- Bezoekgedrag
- Telefoonnummer
- Social media accounts
- E-mailadres

#### *Personeel*

- CV
- E-mailadres
- Burgerlijke staat
- Financiële gegevens
- Medische gegevens
- NAW-gegevens
- Geboortedata
- (Pas)foto's
- Telefoonnummer
- BSN
- Social media accounts

**Nieuwsbrieven versturen** / ten hoogste de maximale termijn conform AVG/GDPR

#### *Mogelijke klanten*

- IP-adres
- Social media accounts
- Bezoekgedrag
- E-mailadres
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer

#### *Klanten*

- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Social media accounts

**BTW nummer:** NL 8624.03.200.B.01

**IBAN:** NL73RABO0366941593

- NAW-gegevens

#### *Personeel*

- E-mailadres
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Social media accounts

#### *Leveranciers*

- NAW-gegevens
- Social media accounts
- E-mailadres
- Telefoonnummer

**PR of Marketing** / de maximale bewaartermijn conform de AVG/GDPR, tenzij wettelijke vereisten een langere bewaartermijn voorschrijven; in dat geval geldt deze langere termijn als bewaartermijn.

#### *Mogelijke klanten*

- Bezoekgedrag
- Social media accounts
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- NAW-gegevens
- IP-adres

#### *Klanten*

- NAW-gegevens
- Bezoekgedrag
- Telefoonnummer
- IP-adres
- E-mailadres
- Social media accounts

**Klanten- en/of leden administratie** / Ten hoogste de maximaal toegestane bewaartermijn volgens de AVG/GDPR, tenzij wettelijke regels een langere bewaartermijn vereisen; in dat geval geldt de minimale wettelijke bewaartermijn als bewaartermijn.

#### *Websitebezoekers*

- IP-adres
- Bezoekgedrag
- Social media accounts

#### *Mogelijke klanten*

- Bezoekgedrag
- NAW-gegevens
- Social media accounts
- Telefoonnummer
- E-mailadres

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593



- IP-adres

#### *Klanten*

- Social media accounts
- Financiële gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- IP-adres
- NAW-gegevens

#### *Personeel*

- Geboortedata
- BSN
- Financiële gegevens
- Telefoonnummer
- CV
- E-mailadres
- Social media accounts
- Bezoekgedrag
- Medische gegevens
- Burgerlijke staat
- IP-adres
- (Pas)foto's
- NAW-gegevens

#### *Accounthouders*

- E-mailadres
- Telefoonnummer
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Bezoekgedrag
- Social media accounts

#### *Leveranciers*

- Bezoekgedrag
- Financiële gegevens
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Social media accounts
- Telefoonnummer
- E-mailadres

#### *Sollicitanten*

- Bezoekgedrag
- (Pas)foto's
- BSN
- CV
- Financiële gegevens
- Burgerlijke staat
- NAW-gegevens

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

- Telefoonnummer
- Geboortedata
- IP-adres
- Social media accounts
- E-mailadres

**Afhandelen van bestellingen/betalingen voor producten/diensten van Verantwoordelijke** / de maximale bewaartermijn conform AVG/GDPR, tenzij wettelijke eisen een langere bewaartermijn voorschrijven; in dat geval geldt deze langere termijn als bewaartermijn.

#### *Personeel*

- Bezoekgedrag
- E-mailadres
- IP-adres
- BSN
- NAW-gegevens
- Financiële gegevens
- Burgerlijke staat
- Social media accounts
- Geboortedata
- Telefoonnummer
- CV
- (Pas)foto's

#### *Accounthouders*

- Social media accounts
- IP-adres
- E-mailadres
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Bezoekgedrag

#### *Sollicitanten*

- (Pas)foto's
- Burgerlijke staat
- CV
- Financiële gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- NAW-gegevens
- IP-adres
- Geboortedata
- BSN
- Social media accounts
- Bezoekgedrag

**Klantenservice of Callcenter** / de termijn conform de AVG/GDPR, tenzij wettelijke eisen een langere bewaartermijn voorschrijven; in dat geval geldt deze langere termijn als bewaartermijn.

#### *Klanten*

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

- Social media accounts
- Telefoonnummer
- IP-adres
- Bezoekgedrag
- E-mailadres
- NAW-gegevens

#### *Sollicitanten*

- Bezoekgedrag
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- IP-adres
- Social media accounts
- E-mailadres

#### *Leveranciers*

- NAW-gegevens
- IP-adres
- Telefoonnummer
- Social media accounts
- Bezoekgedrag
- E-mailadres

#### *Websitebezoekers*

- Social media accounts
- IP-adres
- Bezoekgedrag
- E-mailadres

#### *Mogelijke klanten*

- E-mailadres
- Bezoekgedrag
- Telefoonnummer
- NAW-gegevens
- IP-adres
- Social media accounts

#### *Accounthouders*

- E-mailadres
- Social media accounts
- Telefoonnummer
- NAW-gegevens
- Bezoekgedrag
- IP-adres

#### *Personeel*

- Bezoekgedrag
- Telefoonnummer
- Social media accounts

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- IP-adres

**Cloudopslag van gegevens** / Niet langer dan binnen de AVG/GDPR is toegestaan, tenzij wettelijke regels een langere bewaartermijn verplichten; in die gevallen de minimale wettelijke bewaartermijn

#### *Mogelijke klanten*

- E-mailadres
- IP-adres
- Bezoekgedrag
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Social media accounts

#### *Personeel*

- CV
- (Pas)foto's
- Telefoonnummer
- Medische gegevens
- IP-adres
- BSN
- E-mailadres
- Social media accounts
- Financiële gegevens
- Burgerlijke staat
- Bezoekgedrag
- NAW-gegevens
- Geboortedata

#### *Accounthouders*

- Financiële gegevens
- IP-adres
- Social media accounts
- Bezoekgedrag
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- (Pas)foto's
- NAW-gegevens

#### *Sollicitanten*

- E-mailadres
- BSN
- (Pas)foto's
- Burgerlijke staat
- IP-adres
- Geboortedata
- Opleiding
- Werkervaring
- Social media accounts
- NAW-gegevens

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

- CV
- Telefoonnummer

*Leveranciers*

- Social media accounts
- Bezoekgedrag
- E-mailadres
- NAW-gegevens
- Financiële gegevens
- Telefoonnummer
- IP-adres

*Klanten*

- Financiële gegevens
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Social media accounts
- E-mailadres

*Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke*

## Machtigingsformulier (Bedrijven) Euro-incasso – Doorlopende machtiging

Versie november 2024

**Naam incassant:** FlexMR B.V.

**Adres incassant:**

**Postcode Incassant:**

**Woonplaats incassant:**

**Land Incassant:**

**Incassant ID:**

**Kenmerk machtiging:**

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan FlexMR BV om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven wegens 'gebruik van Flexmeester software' en uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht conform de getekende 'Gebruiksovereenkomst Flexmeester'.

Deze machtiging is alleen bedoeld voor betalingen tussen bedrijven.

Voor deze machtiging geldt dat u geen recht heeft op terugboeking. Tot en met de dag van uitvoering mag de debiteur zijn eigen bank verzoeken om de incassotransactie niet uit te voeren. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

LET OP: Er kan alleen geïncasseerd worden van uw rekening als u ook uw bank hiervoor toestemming geeft. Zie voor meer informatie de website van uw bank.

**Naam:**

**Adres:**

**Postcode:**

**Woonplaats:**

**Land:**

**Rekeningnummer (IBAN):**

**Plaats:**

**Datum:**

**Bank Identificatie (BIC):**

**Handtekening:**

BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01

IBAN: NL73RABO0366941593

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

*Versie november 2024*

### 1. Inleiding

- 1.1. Deze Service Level Agreement (“**SLA**”) beschrijft de dienstverlening van Flexmeester B.V. (“**Flexmeester**”), een HR-tool voor het beheer van flexwerkers, en de serviceniveaus die gelden voor de dienstverlening ten behoeve van de opdrachtgever van Flexmeester (“**Opdrachtgever**”).
- 1.2. Deze SLA vormt een aanvulling op de reeds bestaande overeenkomsten, zoals de Gebruiksovereenkomst en Algemene Voorwaarden Nederland ICT. De bepalingen in deze SLA zijn aanvullend op de reeds overeengekomen voorwaarden.

### 2. Doel

- 2.1. Het doel van deze SLA is:
  - a. Verwachtingen te scheppen over de kwaliteit van de dienstverlening.
  - b. De dienstverlening meetbaar te maken en te verbeteren.

### 3. Samenhang

- 3.1. Deze SLA maakt integraal deel uit van:
  - a. De Gebruiksovereenkomst tussen Flexmeester B.V. en de Opdrachtgever.
  - b. De Algemene Voorwaarden Nederland ICT.
  - c. Eventuele aanvullende schriftelijke instructies van Flexmeester
- 3.2. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde:
  - (i) Gebruiksovereenkomst
  - (ii) Algemene Voorwaarden Nederland ICT
  - (iii) SLA
  - (iv) Aanvullende schriftelijke instructies van Flexmeester

### 4. Beheer en Herziening

- 4.1. Flexmeester B.V. beheert deze SLA en behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen na voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever. De SLA wordt jaarlijks herzien, waarbij Flexmeester en Opdrachtgever samen de dienstverlening evalueren om optimalisaties en eventuele aanpassingen door te voeren.

### 5. Definities en Afkortingen

- 5.1. Flexmeester handhaaft de afkortingen als vermeld in de Gebruiksovereenkomst. In deze SLA worden (aanvullend) de volgende termen gedefinieerd:

**BTW nummer: NL 8624.03.200.B.01**

**IBAN: NL73RABO0366941593**

- a. Applicatiediensten: De door Flexmeester aan Opdrachtgever geleverde diensten.
- b. Gebruiker: Een persoon die namens Opdrachtgever gerechtigd is de Applicatiediensten te gebruiken.
- c. Werkdagen: Dagen exclusief weekenden en erkende Nederlandse feestdagen.

## 6. Verantwoordelijkheden

6.1. Flexmeester is verantwoordelijk voor onderhouden van de relatie met, en het maken van afspraken met, de externe partij die verantwoordelijk is voor het technisch beheer van de geboden applicatiediensten, zijnde Oystystem[Benelux BV] ('**Outsystems**') en waarborgt op deze wijze de volgende activiteiten:

- a. Het technisch applicatiebeheer;
- b. Het onderhoud van servers, databases en applicaties.
- c. Het waarborgen van een back-upmogelijkheid die bij calamiteiten gegevens kan herstellen tot één werkdag voor de calamiteit.
- d. Het uitvoeren van periodieke updates en upgrades.
- e. Het naleven van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en het garanderen van adequate gegevensbeveiliging.

6.2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- a. Het onderhouden van een stabiele internetverbinding en correcte systeemconfiguratie voor toegang tot de diensten.
- b. Het naleven van specificaties en richtlijnen die door Flexmeester zijn verstrekt voor systeembeheer.
- c. Het correct en tijdig aanleveren van gegevens die nodig zijn voor de correcte werking van de Applicatiediensten.

## 7. Beschikbaarheid en Uptime

7.1. Flexmeester streeft naar een beschikbaarheid van de Applicatiediensten van 99,5% per maand, exclusief gepland onderhoud. Indien Flexmeester niet aan deze beschikbaarheid voldoet, gelden de volgende compensaties:

<u>Uptime</u>	<u>Compensatie</u>
<u>Tussen 98% en 99,5%</u>	<u>Geen compensatie</u>
<u>Tussen 95% en 98%</u>	<u>5% korting op 1 periode JUC kosten</u>
<u>Lager dan 95%</u>	<u>10% korting op 1 periode JUC kosten</u>

## 8. Performance Indicators (KPI's)

8.1. Flexmeester streeft ernaar om de volgende KPI's te behalen:



- a. 95% van alle kritieke incidenten opgelost binnen 24 uur.
- b. 90% van middelmatige incidenten opgelost binnen 48 uur.
- c. 80% van alle kleine incidenten opgelost binnen 7 werkdagen.

## 9. Definities incidenten

- 9.1. Een kritiek incident betreft een volledige uitval van het Flexmeester Systeem of een essentieel onderdeel daarvan, waardoor de normale bedrijfsvoering van de Opdrachtgever ernstig wordt verstoord. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat gebruikers geen toegang hebben tot het systeem, of dat essentiële functies (zoals salarisadministratie of gegevensverwerking) niet beschikbaar zijn. Kritieke incidenten vereisen onmiddellijke aandacht en herstel

*Voorbeelden: Volledige systeemuitval waardoor geen enkele gebruiker kan inloggen of onbereikbaarheid van kernfunctionaliteiten zoals verloning of rapportage.*

- 9.2. Een middelmatig incident betreft een gedeeltelijke verstoring van het Flexmeester Systeem, waarbij bepaalde functies niet naar behoren werken, maar het systeem nog wel bruikbaar is voor de meeste activiteiten. Hoewel de bedrijfsvoering wordt beïnvloed, kunnen de meeste functies en gebruikers nog steeds werken, zij het met beperkingen.

*Voorbeelden: Een vertraging in het systeem of een specifieke module die niet werkt (zoals een exportfunctie) of foutmeldingen bij het uitvoeren van specifieke handelingen die voor sommige gebruikers hinderlijk zijn, maar niet voor iedereen.*

- 9.3. Een klein incident is een relatief gering probleem dat geen significante impact heeft op de algehele werking van het systeem. Dit kan gaan om kleine bugs, esthetische problemen of niet-kritische fouten die weliswaar opgelost moeten worden, maar die geen invloed hebben op de kernfunctionaliteit van het systeem.

*Voorbeelden: Typfouten in het systeem of lay-outproblemen of kleine bugs die een niet-essentiële functie beïnvloeden, zoals een niet-werkende zoekfunctie in een secundaire module*

- 9.4. Deze regeling geldt niet bij overmachtssituaties, zoals internetstoringen bij de Opdrachtgever of externe factoren buiten de controle van Flexmeester.

## 10. Onderhoud, Updates en Upgrades

Flexmeester voert periodiek onderhoud, updates en upgrades uit om de kwaliteit en veiligheid van de diensten te waarborgen. Tijdens onderhoud kan de beschikbaarheid verminderd zijn. Flexmeester zal de Opdrachtgever minimaal 48 uur van tevoren informeren over gepland onderhoud. Eventuele downtime die voortvloeit uit gepland onderhoud valt buiten de uptimegaranties.

## 11. Supportmeldingen en Kosten

- 11.1. Indien de implementatie van het Flexmeester Systeem meer dan de overeengekomen 5 uur in beslag neemt, zal Flexmeester Opdrachtgever vooraf informeren. Eventuele extra uren zullen pas worden uitgevoerd na goedkeuring van de Opdrachtgever, en de bijbehorende kosten zullen worden afgestemd op het dan geldende uurtarief van Flexmeester.

- 11.2. Na afloop van de twee maanden kosteloze ondersteuning wordt Gebruiker vooraf geïnformeerd indien voor verdere supportverzoeken kosten in rekening worden gebracht. Deze melding zal plaatsvinden voorafgaand aan de uitvoering van enige ondersteuning, zodat Gebruiker schriftelijke goedkeuring kan geven.

## 12. Automatische Gegevensmigratie

Flexmeester zal, voor zover technisch haalbaar, binnen redelijke grenzen opties bieden voor geautomatiseerde gegevensmigratie naar het Flexmeester Systeem. Indien Gebruiker beschikt over eigen technische ondersteuning, zal Flexmeester richtlijnen verstrekken voor zelfstandige uitvoering van de migratie, teneinde handmatige processen te minimaliseren.

## 13. Aansprakelijkheid

- 13.1. De aansprakelijkheid van Flexmeester voor schade voortvloeiend uit deze overeenkomst is beperkt tot directe schade veroorzaakt door grove nalatigheid of opzet van Flexmeester en in lijn met hetgeen overeengekomen in de Gebruikersovereenkomst.
- 13.2. Flexmeester's aansprakelijkheid is verzekerd bij Hiscox. De dekking geldt voor directe schade zoals vastgelegd in deze SLA.

## 14. Dataportabiliteit

- 14.1. Indien de overeenkomst tussen Flexmeester en Opdrachtgever wordt beëindigd, zal Flexmeester, op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, Opdrachtgever in staat stellen om de data die zich in het Flexmeester Systeem bevindt, over te dragen naar een door Opdrachtgever aangewezen omgeving op de in artikel 14.2 genoemde wijze. Flexmeester zal zich naar redelijkheid inspannen om deze transitie zonder onnodige vertraging te faciliteren.
- 14.2. Gedurende een periode van tien werkdagen na beëindiging van de overeenkomst, zal Flexmeester, onder toezicht en onder de aanwijzingen van Flexmeester, Opdrachtgever toegang verschaffen tot de relevante data en de mogelijkheid bieden om deze data in gangbare bestandsformaten (zoals PDF) te exporteren.
- 14.3. Flexmeester draagt geen verantwoordelijkheid voor de integriteit of nauwkeurigheid van de geëxporteerde data na de beëindiging van de overeenkomst en de uitvoer van de onder artikel 14.2 noemde handelingen, noch voor de aanpassing of correctie van dergelijke data vanaf het moment van beëindiging. Flexmeester is tevens niet aansprakelijk voor vertragingen of fouten die het gevolg zijn van factoren buiten de controle van Flexmeester.

## 15. Escrow en Broncode

Flexmeester biedt een escrowregeling aan voor de broncode (indien relevant) van het Flexmeester Systeem. Deze escrowregeling betreft uitsluitend de software die door Flexmeester wordt beheerd. De back-up en beveiliging van het platform en de infrastructuur worden verzorgd door Outsystems, waarbij Outsystems verantwoordelijk is voor de naleving van de relevante beveiligings- en continuïteitseisen. Toegang tot de broncode via de escrowregeling is alleen beschikbaar in geval van faillissement of onvermogen van Flexmeester om aan haar verplichtingen te voldoen.

## 16. Back-up en Herstelprocedures

17. Outsystems, als platformbeheerder, voert dagelijks back-ups uit van de gegevens die worden verwerkt via het Flexmeester Systeem. Flexmeester spant zich in dat Opdrachtgever in geval van een calamiteit toegang krijgt tot deze back-ups.

## 18. Beveiliging en AVG Compliance

- 18.1. Flexmeester, al dan niet via Outsystems, neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van persoonsgegevens te waarborgen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit omvat encryptie van gegevens, periodieke beveiligingsaudits, en

bescherming tegen ongeautoriseerde toegang. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correcte invoer en verwerking van gegevens en dient te voldoen aan de relevante wettelijke eisen.

## 19. Escalatieprocedures

19.1. Bij ontevredenheid over de afhandeling van incidenten, kan de Opdrachtgever gebruik maken van de volgende escalatieprocedure:

- a. Eerste escalatie: Contact opnemen met het Service Center van Flexmeester.
- b. Tweede escalatie: Escaleren naar directeur Sales en Klantrelatie van Flexmeester.
- c. Derde escalatie: Escaleren naar de dagelijkse directie van Flexmeester.

## 20. Webapplicaties en Koppelingen

20.1. Flexmeester biedt de mogelijkheid tot het koppelen van het Flexmeester Systeem met externe webapplicaties en diensten van derden. Deze koppelingen zijn bedoeld om de functionaliteit van het systeem te verruimen en gegevensuitwisseling met andere applicaties mogelijk te maken.

20.2. Hoewel Flexmeester de koppelingen aanbiedt, is het niet verantwoordelijk voor de werking, beschikbaarheid of beveiliging van de diensten van derden. Flexmeester is enkel verantwoordelijk voor de correcte implementatie van de koppelingen, maar niet voor storingen of beperkingen veroorzaakt door de externe partijen zelf.

20.3. Gebruiker is verantwoordelijk voor eventuele licentiekosten en transactiekosten die gepaard gaan met het gebruik van externe webapplicaties of koppelingen.

20.4. De volgende externe koppelingen zijn beschikbaar in het Flexmeester Systeem. Deze lijst kan door Flexmeester worden gewijzigd met voorafgaande kennisgeving aan de Opdrachtgever:

- a. Financiële pakketten (bijv. Exact Online, Twinfield)
- b. Overheidsrapportagediensten (bijv. Belastingdienst)
- c. Diversen (bijv. Zorg & Zekerheid, APG Pensioenfonds, KvK, RDW)

20.5. Flexmeester behoudt zich het recht voor om de koppeling met externe diensten en applicaties te beëindigen, mits de Opdrachtgever hier één jaar van tevoren schriftelijk van op de hoogte wordt gesteld, tenzij de externe dienst zelf eerder wordt beëindigd. In dat geval kan de koppeling per direct worden beëindigd.

## 21. Evaluatie en Feedback

21.1. Flexmeester en de Opdrachtgever kunnen, op verzoek van Opdrachtgever, een evaluatie van de dienstverlening houden op verzoek van een van beide partijen. Eventuele aanpassingen kunnen besproken worden, maar Flexmeester behoudt de beslissingsbevoegdheid over eventuele wijzigingen.

[ONDERTEKENING VAN DEZE SLA OP DE VOLGENDE PAGINA]

Deze Service Level Agreement (SLA) is getekend in tweevoud:

Voor en namens:  
**FlexMR B.V.**  
{{flexmeester\_signature}}

\_\_\_\_\_  
Door: Dhr. P. Software  
Titel: bestuurder  
Datum: 01-01-2025

Plaats: Zaltbommel

Voor en namens:  
**Uitzendbureau X**  
{{signature}}

\_\_\_\_\_  
Door: Dhr. M. Test  
Titel: bestuurder  
Datum: 01-01-2025

Plaats: Rotterdam