

# VERWERKERSOVEREENKOMST DB54

## DE ONDERGETEKENDEN

Volledige bedrijfsnaam :  
Adres + huisnummer :  
Woonplaats :  
Postcode :  
Rechtsgeldig vertegenwoordigd door :  
Hierna te noemen : Klant

EN

**De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid “Drawbridge54 BV.”**, handelend onder de handelsnaam “Drawbridge54” en “DB54”, gevestigd te Zaagmolen 2, 3962GA, Wijk bij Duurstede, te dezen vertegenwoordigd door de heer G.J.C. de Steur, hierna te noemen: “DB54”

hierna individueel te noemen “Partij” en gezamenlijk te noemen “Partijen”

## OVERWEGENDE DAT:

- a. DB54 aan Klant de DB54 Tool set levert zoals vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst;
- b. Bij het leveren van de DB54 Tool set DB54 persoonsgegevens van Klant verwerkt;
- c. Partijen ingevolge de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplicht zijn een verwerkersovereenkomst te sluiten als er door Partijen persoonsgegevens verwerkt worden;
- d. Klant ingevolge de hiervoor genoemde wetgeving aangemerkt wordt als Verwerkingsverantwoordelijke en DB54 als Verwerker;
- e. Partijen derhalve deze verwerkersovereenkomst sluiten (hierna te noemen: “Verwerkersovereenkomst”).

## KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

### Artikel 1. Scope en doelbinding

- 1.1. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst is het maken van afspraken over het verwerken van persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- 1.2. Op basis van de vigerende wet- en regelgeving en in het kader van het verwerken van persoonsgegevens onderscheiden en erkennen Partijen respectievelijk de volgende rollen (inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden): de Klant is Verwerkingsverantwoordelijke, DB54 wordt beschouwd als Verwerker, een eventueel door DB54 ingeschakelde derde die persoonsgegevens verwerkt is Sub-Verwerker.
- 1.3. DB54 verwerkt persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten zoals vastgelegd in de Overeenkomst, de

persoonsgegevens slechts in opdracht en op instructies van Klant en conform de verwerkingsdoelen zoals door hem vastgesteld en beschreven staan in **Bijlage 1**. Indien de instructies niet opgevolgd kunnen worden binnen de kaders van de in de Overeenkomst overeengekomen werkzaamheden en diensten, treden Partijen in overleg over de (financiële) gevolgen van de uitvoeringen en opvolgen van de gewenste instructies. DB54 zal Klant op de hoogte stellen indien een door Klant gegeven instructie volgens DB54 in strijd is met de vigerende wet- en regelgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens. Indien de Overeenkomst zodanig wordt uitgebreid dat **Bijlage 1** aanpassing behoeft, komen Partijen een addendum overeen om **Bijlage 1** te actualiseren.

- 1.4. DB54 zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten zoals vastgelegd in de Overeenkomst de persoonsgegevens alleen ten behoeve van Klant verwerken, waarbij het DB54 niet is toegestaan de persoonsgegevens van Klant voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.
- 1.5. DB54 stelt ten behoeve van de verwerkingen van persoonsgegevens aan Klant de overeengekomen ICT-middelen en/of programmatuur ter beschikking, welke middelen en/of programmatuur door Klant te gebruiken zijn voor de door hem gestelde doelen. DB54 is derhalve een passieve verwerker, in die zin dat DB54 in het geheel niet de verwerkingsdoelen en -middelen bepaalt. In **Bijlage 1** zijn de doelen voor verwerking aangegeven, het is de verantwoordelijkheid van Klant om ervoor te zorgen dat zij de hiervoor bedoelde ICT-middelen zodanig inzet of gebruikt, dat de persoonsgegevens conform de toepasselijke privacywetgeving en vooraf gestelde gerechtvaardigde doelen verwerkt worden.
- 1.6. Indien en voor zover Klant krachtens een wet of een (intern) reglement gehouden is om een inspraak- en medezeggenschapsorgaan te betrekken bij de implementatie van de dienst, dan zorgt zij ervoor dat de betreffende organen of personen worden geïnformeerd over het doel en middelen van de SaaS-dienst en worden geconsulteerd voor zover van belang in dit kader.

## **Artikel 2. Geheimhouding**

- 2.1. Ieder der Partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van vertrouwelijke informatie te waarborgen voor zover zulks mogelijk is in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 2.2. De van Klant verkregen gegevens en door DB54 te verwerken persoonsgegevens zullen door DB54 niet aan derden worden verstrekt, tenzij er door de Klant schriftelijk toestemming is verleend, of tenzij het voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten, de nakoming van een wettelijke verplichting, een verzoek van een autoriteit, of gerechtelijke uitspraak noodzakelijk is.
- 2.3. DB54 draagt er zorg voor dat de gegevens aan personeel van Partijen alleen op *need-to-know* basis worden verstrekt, en dat alleen het personeel dat belast is met het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of diensten toegang heeft tot de (de verwerking van) persoonsgegevens.

## **Artikel 3. Technische en organisatorische maatregelen**

- 3.1. Partijen dragen zorg voor de correcte naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 3.2. DB54 legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de

techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau waarbij de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Deze maatregelen betreffen onder andere:

- a. *two-factor authenticatie* voor Gebruiker;
- b. SSL-verbinding met Gebruiker (encryptie *in transit*);
- c. inzet ISO 27001 gecertificeerd hostingbedrijf;
- d. logische scheiding van opgeslagen gegevens van Klant;
- e. *one-way encrypted* wachtwoorden van Gebruiker.

- 3.3. Klant legt voor het gedeelte waarvoor zij verantwoordelijk is passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau waarbij rekening gehouden is met de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Het gaat dan bijvoorbeeld om: (i) bedrijfsprocessen die voldoen aan de relevante wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens; (ii) autorisatiemodellen waarbij personeel dat niets of maar beperkt met bepaalde gegevens te maken heeft, geen dan wel gereguleerde toegang heeft tot die gegevens (iii); beveiliging van werkstations; (iv) een adequaat wachtwoord- en toegangsbeleid. Tevens dient Klant er zorg voor te dragen dat zij een adequaat beleid voert ter zake gebruik van (privé) gebruik van de eigen systemen, internet en e-mail, waarbij is bepaald dat bij het gebruik van applicaties persoonsgegevens gelogd kunnen worden.
- 3.4. Klant informeert voor aanvang van de overeengekomen werkzaamheden DB54 over de door hem getroffen technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in vorengenoemd artikellid. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om DB54 tijdig te verwittigen van nieuw of aangepast beleid ten aanzien van de technische en organisatorische maatregelen die hij krachtens wet- en regelgeving en verkeersopvattingen behoort te nemen.
- 3.5. Klant beoordeelt zelf in hoeverre een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (PIA) zoals bedoeld in artikel 35 AVG nodig is. Indien DB54 naar eigen inzicht meent dat in een concreet geval een PIA behoort te worden uitgevoerd, dan brengt DB54 Klant hiervan op de hoogte en verzoekt Klant een PIA uit te voeren.
- 3.6. Indien Klant in het kader van het verwerken van persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (PIA) heeft uitgevoerd, dan verstrekt Klant voor aanvang van overeengekomen werkzaamheden of levering van overeengekomen diensten aan DB54 een afschrift van de resultaten en de eventueel te nemen of genomen maatregelen.
- 3.7. Klant is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Verwerkersovereenkomst de hiervoor genoemde maatregelen door een onafhankelijke deskundige te laten toetsen door middel van een audit, onder de voorwaarden dat: (i) de audit door Klant tijdig wordt aangekondigd; (ii) de kosten (inclusief kosten onafhankelijke derde zoals hiervoor bedoeld en de kosten voor het vrijmaken van één of meerdere medewerkers van DB54 welke de auditor ondersteunen tegen het uurtarief voor de desbetreffende medewerker(s)) voor de audit gedragen worden door Klant; en (iii) het resultaat van de audit besproken wordt met DB54.
- 3.8. Voordat Klant overgaat tot een audit raadpleegt en beoordeelt hij eerst de bij DB54 aanwezige rapportages en als Klant daarna nog van oordeel is dat de geraadpleegde rapportages onvoldoende zijn, dan geeft hij in het verzoek de redenen en argumenten

aan die volgens hem alsnog een audit rechtvaardigen. Een audit zoals hier bedoeld kan slechts worden uitgevoerd onder de cumulatieve voorwaarden zoals genoemd in het vorengenoemde artikellid.

#### **Artikel 4. Derden**

- 4.1. DB54 mag in het kader van de Overeenkomst gebruik maken van een Sub-Verwerker. Klant geeft hierbij bij voorbaat algemene toestemming voor het inschakelen van Sub-Verwerkers. De lijst van sub-verwerkers is bij deze Verwerkersovereenkomst in **Bijlage 2** aangehecht. Deze lijst kan door DB54 naar eigen inzicht en oordeel worden uitgebreid. Mocht DB54 de lijst uitbreiden met nieuwe Sub-Verwerkers dan wordt Klant hiervan tijdig op de hoogte gesteld, waarbij Klant in de gelegenheid wordt gesteld om bezwaar te maken tegen de beoogde nieuwe Sub-Verwerkers.
- 4.2. Indien en voor zover het in voorgaand lid bedoeld bezwaar redelijk en gerond is, zullen DB54 en Klant zoeken naar redelijke oplossingen om de bezwaren weg te nemen en aan de wensen tegemoet te komen. Mochten Klant en DB54 niet tot een werkbare oplossing kunnen komen, dan is de Klant met inachtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen gerechtigd de Verwerkersovereenkomst en de overeenkomsten die hieraan gelieerd zijn en/of verband houden (zoals de Overeenkomst) te beëindigen.
- 4.3. Het is DB54 niet toegestaan zonder toestemming van Klant de persoonsgegevens naar een land buiten de E.U. / E.E.R. door te geven. Dit geldt niet voor doorgifte aan de sub-verwerkers zoals vastgelegd in **Bijlage 2**.
- 4.4. DB54 sluit indien en voor zover mogelijk met de hiervoor bedoelde Sub-Verwerkers sub-verwerkersovereenkomsten af.
- 4.5. DB54 kan niet voor elke Sub-Verwerker garanderen dat DB54 door de Sub-Verwerker op de hoogte wordt gesteld over wijzigingen ter zake sub-sub-verwerkers.

#### **Artikel 5. Datalekken en rechten van betrokkenen**

- 5.1. Indien DB54 vermoedt, of te weten is gekomen, dat de persoonsgegevens van Klant gecompromitteerd zijn (*security breach* of een datalek), of zijn geweest, meldt DB54 dit onmiddellijk aan Klant, zij doet dit conform haar beleid ter zake datalekken (**Bijlage 3**). Naar aanleiding daarvan beoordeelt Klant of zij de betrokkenen zal informeren en/of het incident zal melden aan de door de wet aangewezen toezichthouder. Klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichting daartoe. Niettemin verleent DB54 voor zover noodzakelijk medewerking om te kunnen voldoen aan de op Klant rustende wettelijke verplichtingen.
- 5.2. In het geval een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering richt aan DB54, of enig ander recht die hem toekomt wenst uit te oefenen, zal DB54 het verzoek doorsturen naar Klant, en zal Klant het verzoek verder afhandelen. DB54 stelt de betrokkene daarvan op de hoogte. Voor zover niet in strijd met enige wettelijke bepaling zal desverzocht DB54 medewerking verlenen aan Klant bij de behandeling en afhandeling van het verzoek.
- 5.3. Op eerste verzoek van Klant: (i) verstrekt DB54 door Klant gevraagde informatie ter zake het verwerken van de persoonsgegevens van Klant; en (ii) werkt DB54 met Klant mee indien en voor zover dit nodig is om de verplichtingen van Klant onder de vigerende wet- en regelgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens na te komen. Tweede zin van artikel 1.3 is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 6. Overige bepalingen**

- 6.1. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Klant vrijwaart DB54 tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

- 6.2. Deze Verwerkersovereenkomst duurt voort zolang DB54 werkzaamheden en/of diensten voor Klant verricht. Na afloop vernietigt DB54 de persoonsgegevens van Klant, of indien Klant daarom verzoekt, levert zij de persoonsgegevens aan Klant aan, alvorens de persoonsgegevens te vernietigen. DB54 levert op eerste verzoek van Klant een verklaring dat de persoonsgegevens vernietigd zijn.
- 6.3. Klant is zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop hij de gegevens aan DB54 aanlevert. Het is derhalve zijn verantwoordelijkheid om te controleren of de wijze waarop de gegevens worden aangeleverd aan DB54 voldoet aan de relevante wetgeving en/of (interne *compliance*) reglementen. Hierbij houdt Klant rekening met de geldende richtlijnen van DB54 voor aanlevering van gegevens. Als de aanlevering door Klant niet past binnen de richtlijnen die DB54 hiervoor hanteert, heeft DB54 het recht om de gewenste wijze van aanlevering te weigeren en/of een aanlevering te verlangen die conform de richtlijnen van DB54 is. Klant vrijwaart DB54 voor alle aanspraken en/of schade indien en voor zover de gegevens niet zijn aangeleverd in overeenstemming met de relevantie regelgeving en/of (interne *compliance*) reglementen aan DB54.
- 6.4. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit deze Verwerkersovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
- 6.5. Deze Verwerkersovereenkomst geldt als een addendum op de Overeenkomst. Derhalve kan deze Verwerkersovereenkomst niet los worden gezien van de Overeenkomst. Bij tegenstrijdigheid tussen hetgeen in deze Verwerkersovereenkomst is bepaald, en de Overeenkomst, prevaleert hetgeen is bepaald in deze Verwerkersovereenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud vastgelegd.

**DB54 B.V.**

Wijk bij Duurstede

Datum: \_\_\_\_\_

**Klant**

Datum: \_\_\_\_\_

---

De heer G.J.C. de Steur

---

[naam]

**BIJLAGE 1 | TE VERWERKEN PERSOONSgegevens EN DOEL VAN VERWERKING**

<b>Categorie</b>	<b>Gegevens</b>	<b>Doel</b>
Gebruikers	Naam Gebruiker	Ter identificatie binnen DB54 Tool set. Zodat andere Gebruikers de desbetreffende Gebruiker herkennen.
	E-mailadres Gebruiker	Inloggen.
	Wachtwoord	Inloggen.
Klant	Naam contactpersonen	Relatie en facturatie.
	E-mailadres contactpersoon	Relatie en facturatie.
	Telefoonnummer contactpersoon	Relatie en facturatie.

**BIJLAGE 2 | SUB-VERWERKERS**

Onderneming	Activiteit	Binnen of buiten E.U. / E.E.R.	Instrument ten grondslag aan doorgifte indien buiten E.U. / E.E.R.
Google	Analytics	Buiten E.U. / E.E.R.	Privacy shield.
Strato B.V.	Hosting	Binnen E.U.	n.v.t.

**BIJLAGE 3 | DATALEKKEN PROTOCOL**

*Protocol is separaat ter hand gesteld.*



***Dit zijn de Algemene Voorwaarden van DrawBridge54. DrawBridge54 biedt een aanpak bestaande uit een Tool set, training workshop facilitering en Ondersteuning.***

*Met deze aanpak is het voor klanten mogelijk de uitvoering van verandering (change) te simplificeren. De aanpak maakt een continue verbinding tussen management en de operationele teams mogelijk. Hetgeen resulteert in het bespoedigen van de uitvoering van verandering.*

- *De DB54 Tool set wordt als SaaS (Software as a Service) aangeboden. De onderliggende elementen zoals hosting bijvoorbeeld, zijn inbegrepen. Klant betaalt alleen voor het gebruik van de functionaliteit.*
- *De trainingen bestaan zowel uit methodologie als technische applicatie training, beide uitgevoerd als praktijktraining. DB54 biedt ook workshop facilitering voor een soepele en snellere uitvoering van het veranderingsproces.*
- *Ondersteuning is inbegrepen, hetgeen betekent dat Drawbridge54 vragen van klanten beantwoordt, en defecten oplost.*

*De DB54 Tool set wordt zodanig geleverd dat de Klant er gelijk met aan de slag kan. Echter, om het maximale uit de functionaliteit te halen, is het aan te bevelen om training(en) en/of workshop facilitering af te nemen. De diensten worden door DrawBridge54 zelf, of door middel van haar Partners geleverd.*

## **Artikel 1. DEFINITIES**

- 1.1. *Overeenkomst: de overeenkomst inzake de levering van de Dienst, de levering van een Training of een combinatie daarvan.*
- 1.2. *Klant: de andere partij in de Overeenkomst.*
- 1.3. *DB54: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "Drawbridge54 B.V.", handelend onder de handelsnaam en het geregistreerde merk "DrawBridge54" en elke rechtsopvolger daarvan, of elke aan DrawBridge54 gelieerde onderneming die gebruik maakt van deze Algemene Voorwaarden, alsmede de wederpartij in de Overeenkomst van Klant.*
- 1.4. *DB54 Tool set: de online, web gebaseerde aanpak (bestaande uit zeven (7) sprints/stappen per operationeel team, zoals onder andere beschreven en uitgebeeld in het boekje (ISBN 978-94-92422-02-9 en ISBN 978-94-92422-00-2) zoals beschikbaar op de URL <http://www.drawbridge54.nl/organisatie-verbeter-boekje/> en URL <http://www.drawbridge54.nl/en/change-and-read/>).*
- 1.5. *Defect: een plotselinge tekortkoming, fout of imperfectie in de Dienst.*
- 1.6. *Workshop Facilitering: een dienst die wordt geleverd door DB54 waarbij de Klant door iedere sprint van de DB54 aanpak wordt geloodst.*
- 1.7. *Functionaliteit: de functies en mogelijkheden van de DB54 Tool set aan de basis van de Dienst.*
- 1.8. *Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.*
- 1.9. *Pilot: een overeenkomst op basis van een vaste all-in-prijs, welke tot doel heeft om een bepaalde groep van de Klant, binnen een bepaalde tijd, met de aanpak bekend te maken, om zodoende te DB54 Tool set te evalueren.*
- 1.10. *Dienst: de functionaliteit van de DB54 Tool set die wordt geleverd via het internet aan Klant (Software as a Service, afgekort: SaaS).*
- 1.11. *Ondersteuning: het gedurende Werkuren, door middel van e-mail en/of de website en/of een helpdesk, Klant voorzien van informatie en adviezen inzake het gebruik van de Functionaliteit door DB54, alsmede het gedurende Werkuren ondersteunen van Klant met het opsporen van de oorzaken van Defecten alsmede het gedurende Werkuren oplossen van Defecten.*
- 1.12. *Training: alle trainingen, inclusief, maar niet uitsluitend, open training, in-house training, training voor interimmanagers en/of webinars inzake het gebruik van de Dienst of inzake verandermanagement in het algemeen.*
- 1.13. *Gebruiker: medewerkers, agenten, ingehuurd personeel, leveranciers van Klant die geautoriseerd zijn om gebruik te maken van de Dienst.*
- 1.14. *Werkuren: tussen 9.00 en 17.00 uur (Nederlandse tijd) op Werkdagen.*
- 1.15. *Werkdagen: Maandag tot vrijdag, uitgezonderd nationale Nederlandse feestdagen.*
- 1.16. *Partner: Officiële partner van DB54, welke partner bemiddelt bij het tot stand komen van overeenkomsten tussen DB54 en klanten.*

## **Artikel 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN EN DE TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

- 2.1. Tenzij anders overeengekomen, komt de Overeenkomst tussen DB54 en Klant tot stand door middel van het aanvaarden van de Klant van het aanbod van DB54. Aanvaarding kan onder andere geschieden door het ondertekenen van een door DB54 aan Klant uitgereikte offerte.
- 2.2. Op de Overeenkomst zijn alleen de Algemene Voorwaarden van DB54 van toepassing.

**Artikel 3. LEVEREN VAN DE DIENST**

- 3.1. De Dienst wordt geleverd als SaaS (Software as a Service). Dit betekent derhalve dat Klant alleen betaalt voor het gebruik van de Functionaliteit. Klant betaalt alleen per Gebruiker voor het gebruik van de Functionaliteit, Klant verkrijgt derhalve geen klassieke licentie, maar verkrijgt een recht om de Functionaliteit van de DB54 Tool set te mogen gebruiken. Klant betaald de overeengekomen vergoeding voor het abonnement.
- 3.2. Hosting is in de Dienst inbegrepen. Derhalve hoeft Client geen hosting provider te selecteren respectievelijk een contract met een hosting provider te sluiten.
- 3.3. Klant zal de Dienst normaal gebruik, zodanig dat schade aan de Dienst of derden of onderbrekingen in de beschikbaarheid van de Dienst worden vermeden.
- 3.4. Om ongeautoriseerde toegang te voorkomen, draagt Klant er zorg voor dat haar Gebruikers de logingegevens als een goed huisvader beheren.
- 3.5. Klant zal voor het gebruik van de Dienst gebruik maken van de door DB54 voorgeschreven programmatuur, zoals bijvoorbeeld internetbrowsers.
- 3.6. Daar de Dienst web-gebaseerd is, is Klant verantwoordelijk voor: het verkrijgen van de benodigde faciliteiten, zoals onder andere: het installeren en configureren van passende telecommunicatiediensten, programmatuur en infrastructuur, om van de Dienst gebruik te kunnen maken. Indien Klant dit nalaat, is DB54 niet verantwoordelijk voor de niet beschikbaarheid van de Dienst ten gevolge van intern gebreken in de infrastructuur van Klant, of in de hiervoor genoemde faciliteiten. DB54 is nimmer aansprakelijk voor de kosten die verband houden met het gebruik van de hiergenoemde faciliteiten, zoals onder andere de kosten van gebruik en data.
- 3.7. De Dienst heeft een beschikbaarheid zoals overeengekomen in de SLA (Service Level Agreement).

**Artikel 4. ONDERSTEUNING EN ONDERHOUD**

- 4.1. Ondersteuning is standaard onderdeel van de Overeenkomst, en wordt uitgevoerd op basis van “best effort”. In het geval er een SLA overeengekomen is, wordt Ondersteuning geleverd in overeenstemming met de in de SLA overeengekomen service levels.
- 4.2. DB54 begint zo snel mogelijk met de activiteiten om een ondersteuningsverzoek van Klant op te volgen, vragen van Gebruikers te beantwoorden en/of Defecten op te lossen.
- 4.3. Een Defect zal alleen in behandeling worden genomen als het duidelijk is wat het Defect behelst en het Defect kan worden geproduceerd door zowel Klant als DB54, hetgeen betekent dat in het geval Klant en DB54 het Defect niet kunnen reproduceren door het herhalen van de acties die tot het Defect geleid hebben, DB54 het Defect niet in behandeling kan nemen.
- 4.4. In het geval DB54 veronderstelt dat het oplossen van een Defect dusdanig veel tijd in beslag zal nemen, zodanig dat het de beschikbaarheid van de Functionaliteit kan aantasten, zal DB54 een passende tijdelijke oplossing aandragen.
- 4.5. Voorafgaand aan de implementatie van een update/wijziging in de Functionaliteit, zal DB54 in overleg treden met Klant, in het geval de implementatie naar verwachting kan leiden tot een verminderde prestatie van de Dienst. Dit lid geldt niet in geval van updates die nodig in het kader van (informatie)beveiliging.

**Artikel 5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- 5.1. DB54 garandeert dat het alle benodigde intellectuele eigendomsrechten bezit en/of licenties ter zake de Dienst, zoals onder andere rechten en/of licenties ter zake de DB54 Tool set.
- 5.2. Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake het materiaal dat DB54 aan Klant ter beschikking stelt, zoals onder andere documentatie betreffende trainingen, handleidingen en presentaties, rapporten, roadmaps blijven bij DB54 berusten. Klant verkrijgt een licentie om dat materiaal te mogen gebruiken voor interne (trainings-)doeleinden.
- 5.3. DrawBridge54 is een geregistreerd woord- en beeldmerk.
- 5.4. De (intellectuele) eigendomsrechten op de data die Klant opbouwt door middel van het gebruik van de Dienst onder deze Overeenkomst, komen altijd aan Klant toe. DB54 is bereid, en garandeert bij dezen, op eerste verzoek van Klant de hiervoor genoemde data in portable document format (PDF) op een gangbaar medium te plaatsen en te overhandigen, of te versturen via e-mail (versleuteld). De activiteiten naar aanleiding van hiervoor bedoeld verzoek, zullen door DB54 aan Klant in rekening

worden gebracht tegen de dan geldende prijzen en tarieven.

**Artikel 6. PRIJZEN EN TARIEVEN, FACTURATIE EN BETALING**

- 6.1. De prijzen en tarieven staan vermeld in de Overeenkomst. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW.
- 6.2. DB54 is jaarlijks gerechtigd, per 1 januari, de overeengekomen prijzen en tarieven te verhogen. In het geval de prijzen en tarieven meer dan vijf procent (5%) verhoogd worden, vergelijken meet voorgaande kalenderjaar, heeft Klant het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Echter, gedurende de periode zoals bedoeld in artikel 7.6, zal DB54 de oude, niet-geïndexeerde, prijzen en tarieven hanteren.
- 6.3. De vergoeding voor de Dienst, wordt maandelijks in rekening gebracht. De Functionaliteit die in de tussentijd is toegevoegd, wordt voor de lopende maand pro rata, tot de volgende factuurdatum, in rekening gebracht.
- 6.4. Andere diensten zoals Training, Workshop Facilitering en advies welke geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, worden uitgevoerd tegen de van toepassing zijnde tarieven behorende bij de betrokken medewerkers van DB54. In dat geval zal de facturatie maandelijks achteraf geschieden op basis van nacalculatie, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 6.5. De door DB54 aan Klant uitgereikte facturen kennen een betalingstermijn van 30 (dertig) dagen na factuurdatum.

**Artikel 7. DUUR, BEËINDIGING, VERLENGING EN EXIT**

- 7.1. De Overeenkomst voor de Dienst ken teen looptijd zoals genoemd in de Overeenkomst. Bij gebreke waarvan, geldt een looptijd van een (1) jaar. De Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van een (1) jaar na ommekomst van de initiële of verlengde looptijd, tenzij de Overeenkomst wordt opgezegd door een der partijen, waarbij een opzegtermijn van ten minste drie maanden voor ommekomst van de initiële of verlengde looptijd in acht dient te worden genomen.
- 7.2. Alle andere Overeenkomst, zoals onder andere overeenkomsten voor Trainingen of Workshop Facilitering eindigen automatisch in geval partijen over en weer aan de verplichtingen onder de Overeenkomst voldaan hebben.
- 7.3. Behoudens hetgeen is overeengekomen, is DB54 gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te ontbinden, met onmiddellijke ingang, indien: (i) Klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en/of nakoming blijvend onmogelijk is; (ii) het duidelijk is voor DB54 dat Klant niet in de positie is, of niet bereid is, haar verplichtingen na te komen; (iii) in het geval Klant verzocht heeft om surseance van betaling en/of dit verkregen heeft, er faillissement is aangevraagd, of faillissement is uitgesproken, Klant op haar onderneming liquideert, ophoudt met bestaan of indien blijkt dat Klant insolvent blijkt te zijn.
- 7.4. Alle rechten die onder de Overeenkomst aan Klant verleend zijn ter zake het gebruik van de Functionaliteit vervallen in geval van beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de wijze waarop de Overeenkomst is beëindigd.
- 7.5. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging voort te duren, blijven van kracht na beëindiging. De beëindiging van de Overeenkomst heeft onder andere geen gevolgen voor onder andere de verplichtingen ter zake geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en geschillen. Voorgaande geldt mede in geval van beëindiging van de Overeenkomst ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming van DB54.
- 7.6. In het geval de Overeenkomst wordt beëindigd, ongeacht reden, is DB54 bereid, en garandeert zij bij dezen in het geval erom verzocht wordt, de Dienst te continueren voor een periode van twee (2) maanden, mits Klant DB54 of de Partner blijft (in het geval de Partner factureert) betalen conform de overeengekomen prijzen en tarieven. Na de hiervoor bedoelde twee (2) maanden, wordt de Dienst beëindigd, tenzij Partijen een verlenging overeenkomen. Na beëindiging stelt DB54 aan Klant de data, zoals genoemd in artikel 5.4, eenmalig zonder extra kosten, in portable document format (PDF), opgeslagen op een gangbaar medium, aan Klant ter beschikking, of wordt het per e-mail (versleuteld) verzonden. Onmiddellijk na verstrekken vernietigt DB54 de data van Klant, echter, niet eerder dan nadat Klant heeft bevestigd dat de ontvangen data afdoende en compleet is. Dit lid geldt niet in geval de Overeenkomst is beëindigd op basis van artikel 7.3.

**Artikel 8. BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID**

- 8.1. De totale aansprakelijkheid van DB54 voor schade ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming, of voor schade uit enige andere hoofde, inclusief onder andere onrechtmatige daad, is beperkt tot een vergoeding van directe schade tot een bedrag gelijk aan hetgeen door DB54 of Partner (indien de Partner factureerde) exclusief BTW aan Klant in rekening is gebracht, en van Klant is

- ontvangen door DB54, in de twee (2) kalendermaanden die vooraf gingen aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks opvolgende gebeurtenissen gelden al een gebeurtenis.
- 8.2. De aansprakelijkheid van DB54 voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verloren goodwill, schade die het gevolg is van bedrijfsonderbrekingen, schade die het gevolg is van claims van klanten van Klant, schade die verband houdt bij het gebruik van door Klant voorgeschreven procedures, materiaal of software van derden, door Klant voorgeschreven onderaannemers, is uitgesloten.
- 8.3. Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, is DB54 voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst alleen aansprakelijk indien Klant DB54 onmiddellijk in gebreke heeft gesteld van de toerekenbare tekortkoming, en DB54 een redelijke termijn heeft gegund om de tekortkoming te zuiveren, en DB54 na verstrijken van die termijn niet is nagekomen. De ingebrekestelling dient een gedetailleerde en complete beschrijving te bevatten van de tekortkoming, zodanig dat DB54 de mogelijkheid heeft adequaat te reageren en/of te handelen.
- 8.4. De bepalingen van dit artikel, en alle andere beperkingen en/of uitzonderingen ter zake aansprakelijkheid in deze Algemene voorwaarden, gelden tevens ten gunste van alle (rechts)personen die door DB54 worden ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst, daaronder mede begrepen Partners.
- 8.5. De beperking van de aansprakelijkheid zoals uiteengezet in dit artikel vervallen indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van DB54.

**Artikel 9. OVERMACHT**

- 9.1. DB54 is niet verplicht om een verplichting na te komen indien en voor zover zij daartoe verhinderd wordt door een omstandigheid welke niet aan DB54 kan worden toegerekend. In het geval DB54 zich op overmacht beroept jegens Klant, dient DB54 Klant daarover zo snel mogelijk schriftelijk te informeren, althans, binnen een redelijke termijn.
- 9.2. In het geval de overmacht situatie langer dan twintig (20) dagen voortduurt, en Klant DB54 verzocht heeft alsnog na te komen, heeft Klant het recht de Overeenkomst buitengerechtelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven. Klant heeft geen recht op schadevergoeding. Betalingen die reeds gedaan zijn voor de Dienst, zijn geen onderwerp van terugbetaling.

**Artikel 10. GEHEIMHOUDING**

- 10.1. Informatie en/of documentatie wordt als vertrouwelijk beschouwd als het zodanig door een partij is aangemerkt, of als de andere partij weet of redelijkerwijs zou moeten weten dat de informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.
- 10.2. De Partijen en medewerkers van partijen, zullen de vertrouwelijke informatie verkregen van de andere partij alleen gebruiken in overeenstemming met wat er in de Overeenkomst is bepaald. Zij zullen het verkregen materiaal niet direct noch indirect beschikbaar stellen aan derden, noch het gebruik ervan goedkeuren, zonder voorafgaande toestemming van de andere partij. Partijen en medewerkers van partijen, nemen alle noodzakelijke maatregelen om de informatie te beveiligen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaring.
- 10.3. The leden van dit artikel gelden niet indien een partij vertrouwelijke informatie bekend moet maken op basis van een gerechtelijke uitspraak of overheidsbesluit.
- 10.4. Klant neemt maatregelen ten einde te voorkomen dat ongeautoriseerde personen (mogelijk) toegang hebben tot de Dienst en de data.
- 10.5. Klant erkent dat op de Functionaliteit van de onderliggende programmatuur, de schermindelingen, de gebruikersinterfaces, grafische elementen en iconen intellectuele eigendomsrechten rusten, zoals bedoeld in Artikel 5. De bepalingen ter zake geheimhouding, zoals bepaald in voorgaande artikel, zijn onder andere ook van toepassing op schermafdrucken/ screenshots, algoritmen en 'business rules' van de Dienst. Klant erkent dat de functionaliteit van de onderliggende programmatuur, de schermindelingen, de gebruikersinterface, grafische elementen en iconen vallen onder het intellectueel eigendomsrecht, zoals genoemd in Artikel 5. Klant zal zich onthouden van het direct of indirect ontwikkelen van een oplossing gelijk aan de DB54 Tool set, noch een derde vragen een gelijke oplossing als de DB54 Tool set te ontwikkelen.
- 10.6. Indien en voor zover Gebruiker een externe partij is, draagt Klant er zorg voor dat met die Gebruiker een geheimhoudingsovereenkomst tot stand komt, waarin ten minste de bedingen zoals verwoord in artikel 10.1 tot en met 10.5 worden doorgecontracteerd. Op verzoek van DB54, verstrekt Klant een afschrift van deze geheimhoudingsovereenkomst.

**Artikel 11. VERWERKEN VAN PERSOONSgegevens**

- 11.1. DB54 zal de DB54 Tool set niet aan Klant in gebruik geven zonder dat er een verwerkersovereenkomst tussen Partijen is gesloten. DB54 stelt daartoe aan Klant een standaard verwerkersovereenkomst ter beschikking. Indien Klant deze verwerkersovereenkomst wenst aan te passen, of Klant wenst te werken met haar eigen verwerkersovereenkomst, wordt de tijd aan de zijde van DB54 die gemeoid is om de verwerkersovereenkomst tot stand te laten komen aan Klant doorbelast op basis van nacalculatie. DB54 garandeert niet dat zij zich in alle wijzigingen en/of bepalingen met betrekking tot een eigen verwerkersovereenkomst van Klant, kan vinden.

**Artikel 12. TRAININGEN EN WORKSHOP FACILITERING**

- 12.1. In het geval de Overeenkomst mede een Training of Workshop Facilitering behelst, dan zijn artikelen 12.2 en 12.3 van toepassing.
- 12.2. Alle materialen zoals deze door DB54 zijn uitgereikt, mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DB54 niet gedeeld worden en/of aan derde gegeven worden.
- 12.3. In beginsel vinden Trainingen plaats in de regio Utrecht, Nederland, tenzij partijen een andere locatie zijn overeengekomen, of tenzij Klant heeft geopteerd voor een in house Training. In geval van een in house Training is Klant verantwoordelijk voor alle benodigde faciliteiten, waarvan DB54 heeft aangegeven dat deze nodig zijn voor het geven van de Training. DB54 zal alle kosten die verband houden met de Training (zoals bijvoorbeeld: locatie, eten en dringen, reiskosten), doorbelasten aan Klant.
- 12.4. Artikel 5 (intellectuele eigendomsrechten) geldt *mutatis mutandis* ook voor Trainingen en Workshop Facilitering.
- 12.5. In beginsel zijn de Trainingen of sessies in het kader van Workshop Facilitering, en dan met name de overeengekomen data, niet tussentijds te wijzigen en/of op te zeggen. DB54 kan echter, maar is daartoe niet verplicht, een andere datum en/of invulling overeenkomen samen met Klant.

**Artikel 13. DE OVEREENKOMST WORDT GESLOTEN VIA HET INTERNET**

- 13.1. In het geval de Overeenkomst wordt gesloten via het internet, gelden de artikelen 13.2 tot en met 13.3.
- 13.2. Artikel 2.1 is niet van toepassing. De Overeenkomst tussen Klant en DB54 komt tot stand door een online-bestelproces te doorlopen op de website van DB54. De Overeenkomst treedt in werking wanneer er betaald is. Gedurende het online-bestelproces heeft Klant aangegeven akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden door middel van het aanvinken van een checkbox. De bevestigingse-mail die naar Klant verstuurd wordt naar Klant, geldt als bewijs van de Overeenkomst.
- 13.3. Artikelen 6.2 tot en met 6.5, zijn niet van toepassing. Gedurende het online-bestelproces komen partijen een betaalmethode overeen (zoals bijvoorbeeld: automatische machtiging, credit card, iDEAL of PayPal). Met sommige betaalmethoden kan slechts een keer betaald worden (iDEAL bijvoorbeeld). In dat geval geldt: (i) de Overeenkomst wordt automatisch beëindigd na ommekomst van de looptijd waarvoor betaald is; en (ii) artikel 7.1 is niet van toepassing. Andere betaalmethodes staan wel periodieke betalingen toe (zoals bijvoorbeeld automatische machtiging en creditcard). In dat geval geldt dat artikel 7.1 volledig van toepassing is.
- 13.4. Daar DB54 ervan uit gaat dat de wederpartij in de online tot stand gekomen overeenkomst handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt het herroepingsrecht van artikel 6:230o BW niet. Indien en voor zover het herroepingsrecht wel zou gelden, bijvoorbeeld omdat er sprake is van zogenaamde *reflexwerking*, dan wordt bij dezen het herroepingsrecht uitgesloten daar Klant na betaling gelijk toegang heeft tot de Functionaliteit van de Dienst en Klant bij dezen verklaart dat DB54 gelijk mag aanvangen met de uitvoering van de Overeenkomst.

**Artikel 14. PARTNER**

- 14.1. In het geval de Overeenkomst tot stand is gekomen met behulp van een Partner, gelden de artikelen 14.2 tot en met 14.4.
- 14.2. Artikel 2.1 is niet van toepassing. De Overeenkomst tussen Klant en DB54 komt tot stand door het ondertekenen van het orderformulier, welke door Partner aan Klant ter beschikking is gesteld. Op dat orderformulier zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaard. Klant erkent dat door het orderformulier te tekenen, deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- 14.3. Artikel 7 is niet van toepassing, daar Ondersteuning wordt geleverd door Partner. Partner kan additionele kosten in rekening brengen voor Ondersteuning.

- 14.4. Artikelen 6.2 tot en met 6.5 zijn niet van toepassing. De Overeenkomst voor de Dienst komt tot stand tussen Klant en DB54, echter, de facturen worden uitgereikt door Partner. De betalingscondities worden gesteld door de Partner. In het geval een factuur ter zake de Overeenkomst door Partner wordt uitgereikt, geldt betaling daarvan door Klant als een bevrijdende betaling. Voor additionele Diensten, zoals bijvoorbeeld Training(en), komt er tussen Klant en Partner een overeenkomst tot stand, waarbij DB54 geen partij is.

**Artikel 15. PILOT**

- 15.1. In het geval van een Pilot, gelden artikelen 15.2 tot en met 15.3.
- 15.2. Voor een Pilot brengt DB54 telkens het overeengekomen vaste bedrage in rekening, derhalve geldt artikel 6.2 niet.
- 15.3. Artikel 7.1 geldt niet. De Overeenkomst voor de Dienst geldt voor drie (3) maanden. De Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor wederom een periode van drie (3) maanden na ommekomst van de initiële of verlengde periode, tenzij een der partijen de Overeenkomst opzegt, waarbij de opzeggende partij een opzegtermijn van ten minste een (1) maand in acht dient te nemen.
- 15.4. De data die Klant onder de Pilot opbouwt, blijft altijd eigendom van Klant. DB54 is bereid, en garandeert bij dezen, dat op eerste verzoek van Klant, de data van de Klant in portable document format (PDF), opgeslagen op een gangbaar medium af te geven aan Klant, of aan Klant te (versleuteld) verzenden door middel van e-mail.

**Artikel 16. ALGEMENE BEPALING**

- 16.1. Voor continuïteitsredenen, professionaliteit en efficiëntie, heeft DB54 het recht om alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, zonder beperkingen, aan een derde partij over te dragen. Klant zal van dat voornemen tijdig op de hoogte worden gesteld.
- 16.2. Bij de uitvoering van de Overeenkomst is DB54 gerechtigd gebruik te maken van derden, hetzij door onder-aanneming, hetzij door inhuur van personeel.
- 16.3. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands Recht. Geschillen voortvloeiende uit de Overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.
- 16.4. Schriftelijk betekent in deze Algemene Voorwaarden ook door middel van elektronische berichten zoals e-mail. Wanneer aangetekend wordt gebruikt, betekent dit een aangetekende brief.
- 16.5. In het geval een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven alle andere bepalingen van kracht. In dat geval, komen partijen een nieuwe bepaling overeen, die zoveel mogelijk in de lijn ligt van de nietige of vernietigbare bepaling.
- 16.6. Door de afhankelijkheid die DB54 heeft van de input van (data van) Klant, zijn afgegeven opleverdata nimmer fataal. Het niet behalen van een afgegeven opleverdatum brengt DB54 niet in verzuim.
- 16.7. Kopjes en nummering van artikelen in deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld om verwijzing naar artikelen te vergemakkelijken en zullen de interpretatie van de betreffende artikelen niet beïnvloeden.
- 16.8. Als in deze Algemene Voorwaarden verwezen wordt naar een artikel, geldt dat dit een verwijzing is naar een artikel in deze Algemene Voorwaarden, tenzij achter het artikel de externe vindplaats wordt aangegeven.

\*\*\*



**Article 1. DEFINITIES**

Begrippen die aanvangen met een hoofdletter hebben de volgende betekenis. Ongeacht of de woorden in enkel- of meervoud geschreven zijn. Overige begrippen die aanvangen met een hoofdletter, maar niet hieronder zijn gedefinieerd, hebben te betekenis zoals uiteengezet in artikel 1 van de Algemene Voorwaarden.

- 1.1. *Noodonderhoud*: onderhoud dat onmiddellijk uitgevoerd dient te worden om (gedeeltelijke) niet beschikbaarheid van de Dienst te voorkomen, of om beveiligingsrisico's en/of -lekken te voorkomen of weg te nemen.
- 1.2. *Fix*: elke wijziging of programma-omweg dat een probleem in de Dienst corrigeert, welk probleem de Dienst laat vastlopen, leidt tot verlies van data of ervoor zorgt dat de Dienst substantieel niet conform de documentatie functioneert.
- 1.3. *Onderhoudswindow*: Elke morgen van 00:00 uur (lokale tijd Klant) tot en met 06:00 uur (lokale tijd Klant) op Werkdagen, Zondagen, Zaterdag en officiële Nederlandse feestdagen.
- 1.4. *Functionele ondersteuning*: Ondersteuning aan Gebruikers ter zake vragen over configuratie of workflow (methode).
- 1.5. *Technische ondersteuning*: ondersteuning aan Gebruikers ter zake Defecten.
- 1.6. *1e Lijn ondersteuning*: Ondersteuning die verzorgd wordt door Klant zelf door een groep tussen partijen overeengekomen Gebruikers.
- 1.7. *2e Lijn ondersteuning*: Ondersteuning door DB54 aan de groep Gebruikers zoals in voorgaand lid bedoeld.
- 1.8. *Gepland Onderhoud*: onderhoud dat is aangekondigd aan Klant of Partner, waarbij de aankondiging ten minste vierentwintig (24) uur voor het geplande onderhoud is gedaan.
- 1.9. *Service Fee*: de maandelijkse vergoeding betaald door Klant voor het Abonnement, exclusief BTW, of in het geval de vergoeding niet maandelijks in rekening wordt gebracht, het bedrag (exclusief BTW), gedeeld door het aantal maanden waarvoor het bedrag is betaald.
- 1.10. *Servicewindow*: de beschikbare tijd in een kalendermaand buiten het Onderhoudswindow, minus de tijd ter zake Gepland Onderhoud.
- 1.11. *Abonnement*: het abonnement op de Functionaliteit van de DB54 Tool set, zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- 1.12. *SLA*: deze service level agreement.

**Article 2. WELKE DIENSTEN LEVERT DB54?**

- 2.1. Onder deze SLA worden de navolgende diensten geleverd:
- 2.2. **De beschikbaarheid van de Dienst**. Beschikbaarheid houdt in het door DB54 beschikbaar maken en houden van de Dienst voor Gebruikers van Klant.
- 2.3. **Ondersteuning**. Deze dienst houdt in het beantwoorden van vragen van Gebruikers van Klant ter zake het gebruik van de Dienst. Vragen betreffende de Dienst kunnen worden gesteld door overeengekomen en benoemde Gebruikers van Klant zoals bepaald in **Appendix 2a**.
- 2.4. **Onderhoud**. Onderhoud houdt in het beschikbaar maken van nieuwe versies van de Dienst, welke nieuwe versies Gebruiker toegang geeft tot nieuwe, verbeterde of additionele functionaliteit. Onderhoud wordt uitgevoerd door buiten het Servicewindow.

**Article 3. WELKE SERVICE LEVELS BIEDT DB54?**

- 3.1. **Service level beschikbaarheid**. De Dienst kent een beschikbaarheid van 99% gedurende het Servicewindow per kalendermaand. In het geval de Dienst geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is voor Klant en al haar Gebruikers, waarbij de niet beschikbaarheid DB54 kan worden toegerekend, wordt geacht de Dienst niet beschikbaar te zijn.
- 3.2. **Service level ondersteuning**. Ondersteuning voor de DB54 Tool set wordt geleverd op basis van best effort. Derhalve kan DB54 niet een specifieke respons tijd met betrekking tot afhandeling van vragen in het kader van Ondersteuning zoals genoemd in artikel 3.1 van deze SLA garanderen. Echter, DB54 zal haar uiterste beste doen om alle aanvragen ter zake Ondersteuning tijdig te verwerken.
- 3.3. **Service level onderhoud**. Onderhoud wordt geleverd op basis van best effort. Derhalve kan DB54 niet garanderen dat onderhoud wordt uitgevoerd, of dat Defecten onmiddellijk worden gerepareerd. Echter, DB54 zal her uiterste best doen om Defecten zo snel mogelijk te adresseren en repareren. In het geval onderhoud wordt uitgevoerd, zal het worden uitgevoerd in het

Onderhoudswindow, of binnen het aangekondigde tijdvak voor Gepland Onderhoud.  
Noodonderhoud wordt gelijk uitgevoerd.

**Article 4. PENALTY'S**

4.1. De volgende penalty's zijn van toepassing in het geval de service-level ter zake beschikbaarheid zoals uiteengezet en gedefinieerd in artikel 2.2 niet gehaald wordt.

Beschikbaarheid	Penalty
Minder dan 99%	10% van Service Fee
Minder dan 98%	25% van Service Fee

4.2. In het geval Klant het Abonnement rechtstreeks van DB54 heeft afgenomen, heeft Klant recht op de hiervoor genoemde penalty's, in het geval dat penalty's verschuldigd zijn. In dat geval wordt de penalty verrekend met de eerstvolgende door DB54 aan de Klant uit te reiken factuur

4.3. Klant heeft alleen recht op penalty's indien Klant of Partner DB54 binnen vier (4) Werkdagen van een nieuwe kalendermaand op de hoogte stelt van het niet behalen van de service level die gesanctioneerd is met een penalty, en Klant kan bewijzen dat de desbetreffende service level niet gehaald is.

**Article 5. OVERIGE BEPALINGEN**

5.1. Deze SLA kan op elk moment door DB54 worden gewijzigd.

5.2. Wijzingen in de SLA zullen altijd tijdig worden aangekondigd voorafgaand aan het inwerking treden.

5.3. Deze SLA kan niet los gezien worden van de Overeenkomst.

5.4. Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing.

\*\*\*



## END USER AGREEMENT

This EUA enters into force, when End User has accepted this EUA. By using the Service, End User accepts this EUA.

### WHEREAS

- I. DrawBridge54 offers an approach consisting of DB54 Toolset, training, workshop facilitation & support;
- II. with this approach, Organizations are able to simplify the execution of change;
- III. the approach enables continuous connection between management and its operational teams, resulting in the acceleration of the execution of change;
- IV. the DB54 Toolset is provided as SaaS (Software as a Service);
- V. Organization will put the functionality of the Service at the disposal of End Users;
- VI. DB54 wants to make sure that these End Users use the Service in accordance the purpose the subscriptions were acquired for, and wishes to, regulate the use of the Service with this EUA.

### END USER ACCEPTS THE FOLLOWING CONDITIONS

#### Artikel 1. Definitions

In the EUA several terms are used, in singular or plural form, that start with a capital letter and are defined as the words that are written in italic in this article.

- 1.1. *Agreement*: the agreement regarding the use of the Service between Organization and DB54.
- 1.2. *DB54*: The private limited liability company "Drawbridge54 B.V.", trading under the trade name "Drawbridge54" and "DB54", and any successor thereof.
- 1.3. *DB54 Tool set*: the online, web-based approach (consisting of seven (7) sprints per operational team).
- 1.4. *EUA*: this end user agreement.
- 1.5. *End User*: the natural person who uses the Service (you).
- 1.6. *Organization*: The organization which makes (portions of) the Service available to End User (e.g. because the End User works at the Organization).
- 1.7. *Service*: the functionality of DB54 Toolset which is delivered through the internet to Organization (Software as a Service, SaaS for short).

#### Artikel 2. Right to use the Service

- 2.1. End User is granted the right to use the Service, however this right is non-exclusive, non-transferrable and immediately revocable by DB54. Furthermore, this right is granted for one (1) simultaneous user, the End User, and under the conditions and restrictions as set out in this EUA.
- 2.2. End User may only use the Service for the purpose for which it has been made available by the Organization to the End User.
- 2.3. Unless allowed by law, or allowed by the Agreement, End User shall reverse engineer the Service. Including, yet not exclusively, circumvent (technical) protection.

#### Artikel 3. Effect and duration

- 3.1. The EUA becomes effective the day that it is been accepted by End User.
- 3.2. This EUA terminates when the Agreement between DB54 and Organization is terminated.
- 3.3. DB54 has the right to terminate the EUA with immediate effect, in case the End User breaches one or more of its obligations outlined in this EUA.

#### Artikel 4. Liability

- 4.1. Liability of DB54 towards End Users for any form of damage is entirely excluded. However, DB54 may be liable towards Organization under the terms of the Agreement.

#### Artikel 5. Privacy

- 5.1. DB54 processes (personal) data of End User on behalf of the Organization, which uses this data for logging, user accounts, and security purposes. End User hereby states to have taken knowledge of this.
- 5.2. DB54 processes the personal data in accordance with its privacy policy.

**Artikel 6. Other stipulations**

- 6.1. This EUA is governed by the Laws of the Netherlands.
- 6.2. DB54 does not support End User directly regarding the use of the Service. For support the End User must contact the Organization.

\*\*\*