



SAAS-OVEREENKOMST GRILLE CORPUS

Tussen:

AEDES CORPUS NV, met maatschappelijke zetel te 5000 Namen, Route des Canons 3, België, met ondernemingsnummer 0849.598.155 (de "**dienstverlener**");

en

[aanvullen], met maatschappelijke zetel te **[aanvullen]**, met ondernemingsnummer **[aanvullen]**, (de "**klant**").

De partijen komen overeen om deze SaaS-overeenkomst Grille Corpus (het "**contract**") aan te gaan.

De volgende contractuele documenten maken een integrerend deel uit van het contract:

- Aanhangsel 1 – Beschrijving van de Dienst
- Aanhangsel 2 – Abonnementsvergoedingen
- Aanhangsel 3 – Service Level Agreement (SLA)
- Aanhangsel 4 – Gegevensverwerkingsovereenkomst (DPA)
- Aanhangsel 5 – Dienstverleningsovereenkomst Eindgebruikers
- Aanhangsel 6 – Voorwaarden voor opensourcesoftware
- Aanhangsel 7 – Algemene Voorwaarden
- Aanhangsel 8 – Contractmanager en DPO
- Aanhangsel 9 – Optionele Kunstmatige Intelligentiedienst

Het Contract treedt in werking op **[aanvullen]** (de "**ingangsdatum**"). In overeenstemming met artikel 11 van de algemene voorwaarden gaat het Contract in op de ingangsdatum voor een duur van twaalf (12) maanden. Het contract wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een nieuwe periode van twaalf (12) maanden, tenzij de ene partij de andere partij ten minste één (1) maand voor het aflopen van het contract schriftelijk in kennis stelt van de beëindiging.

De abonnementsvergoedingen voor de diensten bedragen [aanvullen] (excl. btw), op basis van de volgende basisnorm, die is overeengekomen tussen de partijen:

Eindgebruikers: [aanvullen]

Dossiers per Contractjaar [aanvullen]

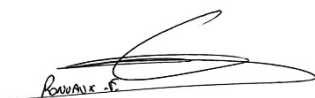
De Klant erkent dat de online bevestiging van het bestelformulier, in combinatie met het aanvinken van het vakje waarmee de aanvaarding van deze Overeenkomst en al haar Bijlagen wordt bevestigd, een geldige, definitieve en bindende aanvaarding vormt.

De Dienstverlener bewaart een elektronisch bewijsmechanisme (“audit trail”), dat met name de datum en het tijdstip van bevestiging, de versie van het aanvaarde document, de transactie-identificatie en de door de Klant verstrekte gegevens omvat, teneinde het bewijs van de totstandkoming van de Overeenkomst te kunnen leveren.

Waarvan akte erkennen de Partijen dat deze SaaS-raamovereenkomst Grille Corpus geldig tot stand is gekomen langs elektronische weg, overeenkomstig de hierboven vermelde bepalingen.

Voor de Dienstverlener:

AEDES CORPUS NV



François Ronvaux
Algemeen directeur

Voor de klant:

Elektronisch geaccepteerd via het online bestelformulier

Naam van de vertegenwoordiger:

Functie:

Adres e-mail:

Datum en tijd van validatie:

Aanhangsel 1 – Beschrijving van de Dienst

1. Standaarddienst

SaaS Grille Corpus: ondersteuning bieden voor het beheren van schadevergoedingen voor kwetsuren in een professionele context.

Grille Corpus is een SaaS-oplossing die is ontworpen om het beheer en de berekening van alle letselschadeclaims te vereenvoudigen en te versnellen. Het platform, specifiek ontworpen voor advocaten, aanklagers, rechters, verzekeringsmaatschappijen en andere bedrijven die betrokken zijn bij schadebeheer, biedt een duidelijk en compleet instrument om schadevergoedingen bij letselschade te berekenen.

Het probleem dat we aanpakken

Juridische professionals staan vaak voor grote uitdagingen bij het nauwkeurig bepalen van de schadevergoeding voor letselschade wegens de complexiteit van de betrokken factoren.

Onze oplossing

Grille Corpus pakt deze uitdagingen aan door een gecentraliseerd platform aan te bieden waarop professionals gemakkelijk de potentiële schadevergoeding kunnen berekenen. In één tool kunnen de gebruikers alle items van lichamelijk letsel integreren, evenals voertuigschade, overlijden, beheerskosten enzovoort. De duidelijke structuur geeft een algemeen overzicht van het dossier, zodat geen enkel item over het hoofd wordt gezien. Met onze intuïtieve interface en geavanceerde algoritmes krijgen de gebruikers een duidelijk overzicht van mogelijke schadevergoedingen. Automatische berekeningen, inclusief totalen, rente en kapitalisatie, zorgen voor een snel en efficiënt dossierbeheer.

Voor beide partijen

De oplossing is volledig ontworpen om alle gebruikers tevreden te stellen:

Voor alle partijen:

- Een complete beheers- en berekeningstool voor alle schadevergoedingsposten, inclusief niet-letselposten:
- materiële schade, voertuigschade, voorzieningen enz.
- Makkelijk te gebruiken simulaties voor onderhandelingsdoeleinden.
- De mogelijkheid om gedeelde aansprakelijkheid in te voeren.
- Samenvattingen beschikbaar in verschillende talen, in een bewerkbaar formaat, voor vlotte integratie in aanvragen en documenten.
- Integratie van meerdere slachtoffers voor dezelfde claim in elk dossier.

Voor de benadeelde partij:

- De mogelijkheid om een claim te genereren die is gekoppeld aan het dossier.

Voor de schadeloosstellende partij:

- Reserves berekenen en werkelijke uitgaven beheren wanneer ze zich voordoen.
- De mogelijkheid om een voorstel te genereren gekoppeld aan het dossier.
- Een gedetailleerde geschiedenis weer te geven ter opvolging van het dossier.
- Het beheer van gesubrogeerde betalingen vormt een nieuw, afzonderlijk hoofdstuk.
- De beheersvergoedingen zijn opgenomen in een nieuw, afzonderlijk onderdeel.
- De mogelijkheid om een veiligheidsmarges toe te passen op de volledige claim alsook aan te passen per afzonderlijke post

Ontworpen door juridisch experts

Grille Corpus is ontworpen door juridisch experts die gespecialiseerd zijn in letselschadevergoeding. Grille Corpus vervangt uiteraard de beoefenaars niet, en zij behouden de vrijheid om het dossier aan te passen aan hun specifieke behoeften. De software stelt echter wel mogelijke manieren van schadevergoeding voor en zorgt voor echt comfortabel dossierbeheer. Zo is het mogelijk om snel en nauwkeurig alle gewenste simulaties uit te voeren op basis van de specifieke kenmerken van een bepaald dossier.

Belangrijkste kenmerken en voordelen

- **Op maat gemaakt voor België:** Grille Corpus gaat uit van de huidige Belgische wetgeving en de indicatieve tabel en wordt regelmatig bijgewerkt.
- **Alomvattende aanpak:** Grille Corpus biedt een alomvattende aanpak van letselschadevergoeding. Er wordt geen enkel aspect over het hoofd gezien, of het nu gaat om lichamelijk letsel, schade aan een voertuig, overlijden enz.

- **Absolute nauwkeurigheid:** Grille Corpus is gebaseerd op de laatst gepubliceerde versie van de Indicatieve Tabel en wordt regelmatig bijgewerkt om een instrument te bieden dat altijd up-to-date is.
- **Rapporten in één klik:** Krijg in één klik een duidelijk en volledig overzicht, naar uw wensen.
- **Efficiënt beheer:** Dankzij de automatisering van berekeningen rondt u uw dossiers in recordtijd af.
- **Onderhandelingsinstrument:** U kunt gemakkelijk alle gewenste simulaties uitvoeren en onmiddellijk de gevolgen van elke verandering visueel weergeven.
- **Gegevensbeveiliging en -bescherming:** De gegevens worden veilig en versleuteld opgeslagen, in overeenstemming met de AVG & DORA.
- **Betrouwbare en veilige ondersteuning:** Een moderne, veilige SaaS-applicatie die toegankelijk is vanaf elke computer, maar beschermd wordt door MFA-authenticatie en de huidige standaardbeveiligingsmaatregelen.
- **In het Nederlands en het Frans:** De SaaS is beschikbaar in het Nederlands of het Frans en kan elk overzicht genereren in de gewenste taal.
- **Helpdesk:** Hulp nodig? Onze gratis helpdesk is bereikbaar op werkdagen van maandag tot vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.
- **Aandacht voor feedback:** Ons team doet er alles aan om te reageren op suggesties van gebruikers en om de software te ontwikkelen in lijn met de technische mogelijkheden.

Hoe werkt het

Grille Corpus is toegankelijk via elk apparaat met een internetverbinding, inclusief laptops en tablets. Wij zorgen voor alle updates en onderhoud, zodat onze klanten zich kunnen concentreren op wat het belangrijkste is: hun dossiers.

2. Optionele diensten

Bespaar tijd en verhoog de nauwkeurigheid met onze automatische beoordeling van medische rapporten.

Met behulp van een moderne AI-oplossing bieden we in de applicatie een automatische beoordeling van medische documenten. Onze geavanceerde AI-oplossing kan documenten in pdf- of Word-formaat met de medische beoordeling van de lichamelijke letsels van een slachtoffer lezen en interpreteren en er waardevolle gegevens uit halen voor verder gebruik. Upload gewoon de documenten en onze applicatie doet de rest. Hierdoor is het niet meer nodig om gegevens handmatig in te voeren zodat u uw dossiers efficiënter en sneller kunt beheren met Grille Corpus.

3. Documentatie

De dienstverlener zal specifieke handleidingen verstrekken aan de eindgebruikers.

De klant mag de handleidingen niet wijzigen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de dienstverlener, die niet op onredelijke gronden mag worden geweigerd.

Aanhangsel 2 – Abonnementsvergoedingen

De volgende vergoedingen maken deel uit van de Abonnementsvergoedingen:

1. **Installatie- en onderhoudsvergoedingen**
2. **Criteria**
3. **Verzoeken tot wijziging van de basisnorm**
4. **Vergoedingen voor Optionele Diensten**
5. **Maximale Abonnementsvergoedingen**
6. **Beperkingen**

1. Installatie- en onderhoudsvergoedingen

Aan het begin van elk Contractjaar wordt een installatie- en onderhoudsvergoeding van € 1.200 (exclusief btw) gefactureerd.

2. Basisnorm

Voor het begin van elk Contractjaar bepaalt de klant de basisnorm door zijn bestelling van (zoals bevestigd in de Orderbevestiging):

- het aantal eindgebruikers,
- het aantal mogelijke nieuwe dossiers dat kan worden geopend door een klant in een bepaald contractjaar.

De formule voor de berekening van de abonnementsvergoedingen voor de basisnorm is als volgt:

- € 48 (exclusief btw) per dossier (zijnde het aantal mogelijke nieuwe dossiers dat kan worden geopend door een klant in een bepaald contractjaar), met dien verstande dat deze alleen kunnen worden besteld in veelvouden van vijf,
- € 240 (exclusief btw) per Eindgebruiker.

De partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de maximaal mogelijke basisnorm de volgende is:

- 100 eindgebruikers,
- 25.000 dossiers per contractjaar.

Niettegenstaande het voorgaande, en in het geval dat de basisnorm beperkt is tot maximaal één (1) eindgebruiker en maximaal vijf (5) nieuwe dossiers die een klant mag openen in een bepaald contractjaar, is de abonnementsvergoeding beperkt tot € 1.200 (exclusief btw), met uitzondering van de aanvullende abonnementsvergoedingen voor optionele diensten.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, komen de partijen overeen dat de basisnorm van het voorgaande contractjaar de basisnorm voor het volgende Contractjaar zal vormen.

3. Verzoeken tot wijziging van de basisnorm

Elk verzoek van de klant om de basisnorm tijdens een contractjaar te verhogen, leidt tot extra abonnementsvergoedingen voor het betreffende contractjaar:

- Overheadkosten per verzoek tot wijziging van de basisnorm: € 10 (plus btw) per extra dossier (zijnde het aantal mogelijke nieuwe dossiers die kunnen worden geopend door een klant in een bepaald contractjaar), met dien verstande dat die alleen kunnen worden besteld in veelvouden van vijf
- Extra Dossiers: De nieuwe basisnorm wordt berekend op basis van het nieuwe aantal mogelijke nieuwe dossiers die door de klant worden aangevraagd tijdens een bepaald contractjaar. Het saldo tussen de oorspronkelijke abonnementsvergoedingen en de nieuwe abonnementsvergoedingen wordt volledig gefactureerd.
- Extra eindgebruikers: De nieuwe basisnorm wordt berekend op basis van het nieuwe eindgebruikersaantal dat door de klant gedurende een bepaald contractjaar wordt aangevraagd. Het saldo tussen de oorspronkelijke abonnementsvergoedingen en de nieuwe abonnementsvergoedingen wordt op maandelijkse pro-ratabasis gefactureerd, waarbij elke gedeeltelijke maand als een hele maand wordt beschouwd.

4. Vergoedingen voor optionele diensten

De optionele diensten worden maandelijks gefactureerd op basis van de daadwerkelijke verzoeken door de eindgebruikers van de klant om een automatische beoordeling van medische documenten.

Elk verzoek wordt gefactureerd tegen € 5,00 (exclusief btw).

Als de totale abonnementsvergoedingen van een bepaald contractjaar het bedrag van € 60.000,00 (exclusief btw) overschrijden, wordt voor elk aanvullend verzoek door de eindgebruiker van de klant om een automatische beoordeling van een medisch document slechts € 1,00 (exclusief btw) gefactureerd.

5. Maximale abonnementsvergoedingen

Met uitzondering van de abonnementsvergoedingen voor Optionele diensten, mogen de abonnementsvergoedingen van een bepaald contractjaar nooit hoger zijn dan € 60.000,00 (exclusief btw).

6. Beperkingen

De klant begrijpt en aanvaardt dat het ten strengste verboden is om één enkel dossier te gebruiken voor meerdere claims.

De klant begrijpt en aanvaardt dat het ten strengste verboden is voor andere personen dan de opgegeven eindgebruiker om gebruik te maken van de login van deze welbepaalde eindgebruiker.

Indien dergelijke inbreuken door de dienstverlener worden ontdekt tijdens een service-audit, dient de Klant de te weinig betaalde Abonnementsvergoedingen te betalen, te vermeerderen met vijftig procent (50%) als contractuele boete voor schending van het contract door de klant.

Aanhangsel 3 – Service Level Agreement (SLA)

1. Inleiding en doelstellingen

Dit aanhangsel 3 maakt deel uit van het contract. Elk van de termen in dit document heeft de betekenis die eraan is toegekend in het contract.

Dit aanhangsel, met inbegrip van de bijbehorende tabellen, beschrijft de vereisten inzake serviceniveau voor de diensten die door de dienstverlener aan de klant moeten worden geleverd. De serviceniveaus voor specifieke diensten en, indien van toepassing, voor specifieke onderliggende servicecomponenten, worden uiteengezet in dit aanhangsel. Bij het vaststellen van de serviceniveaus streven de partijen naar marktnormen voor de te behalen serviceniveaus en naar het globaliseren van zoveel mogelijk serviceniveaus en prestatienormen.

De dienstverlener zal zijn beste inspanningen leveren binnen grenzen die redelijk zijn vanuit commercieel oogpunt om de diensten te leveren in overeenstemming met de vereisten van het Contract en om ervoor te zorgen dat zijn prestaties in het kader van dit contract zullen voldoen aan de serviceniveaus zoals gedefinieerd in dit Aanhangsel, of deze zullen overtreffen.

2. Rapporteringstools en methodologie

2.1. Tools en metingen

De keuze van de tools die worden gebruikt voor het berekenen en rapporteren van serviceniveaus, valt onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Hiertoe biedt de dienstverlener meettools waarmee prestaties op een duidelijke en transparante manier kunnen worden beoordeeld en gerapporteerd. Elke Dienst die door de dienstverlener wordt geleverd en, indien van toepassing, elke nieuwe dienst die aan het contract wordt toegevoegd, moet adequate methoden bevatten voor de correcte en transparante meting van serviceniveaus.

2.2. Rapporten

De dienstverlener zal, met redelijke tussenpozen of op redelijk verzoek van de klant, de klant schriftelijke rapporten bezorgen over de naleving van de serviceniveaus door de dienstverlener. Dergelijke rapporten worden geleverd in het formaat dat door de dienstverlener is vastgesteld.

3. Incidentbeheer

3.1. Algemeen

De serviceniveaus zoals gedefinieerd in deze bepaling 3 vertegenwoordigen de minimale en algemene serviceniveaus die vereist zijn voor alle diensten die in het kader van het contract worden geleverd. De serviceniveaus gedefinieerd in deze bepaling vormen daarom een minimale uitgangswaarde (basisnorm) voor de te leveren diensten. Met betrekking tot een of meer specifieke diensten kunnen de serviceniveaus worden verfijnd in een specifieke bepaling die daarop betrekking heeft in dit aanhangsel. In dit geval gaat de voorkeur uit naar het serviceniveau dat in de specifieke bepaling is gedefinieerd, boven het algemene serviceniveau zoals gedefinieerd in deze bepaling 3.

3.2. Definities van prioriteitsniveaus voor incidenten

Prioriteitsniveaus van P1 (meest dringend) tot P5 (minst dringend) worden gedefinieerd door middel van een tweedimensionale matrix, gedefinieerd door "dringendheid van de diensten" en "Impact".

Tabel 1. Prioriteitsniveaus

Impact	dringendheid van de diensten			
	K	H	M	L
H - volledig buiten werking	P1	P1	P2	P3

H - totale of gedeeltelijke vertraging	P1	P2	P3	P3
M - volledig buiten werking	P2	P2	P3	P3
M - vertraging of gedeeltelijke storing	P2	P3	P3	P4
L - volledig buiten werking	P3	P3	P4	P5
L - vertraging of gedeeltelijke storing	P3	P3	P5	P5

De volgende tabellen (Tabel 2 en Tabel 3) geven een illustratieve beschrijving van het kritieke karakter en de impact van incidenten.

Tabel 2.dringendheid van de diensten:

Categorie	Beschrijving
Kritiek (K)	Het incident kan leiden tot ernstige financiële verliezen of aanzienlijke negatieve publiciteit; De diensten die niet toegankelijk zijn voor de klant zijn zeer tijdgevoelig
Hoog (H)	Het incident kan leiden tot financiële verliezen of negatieve publiciteit; De diensten die niet toegankelijk zijn voor de klant zijn tijdgevoelig
Medium (M)	Het incident kan leiden tot kleinere financiële verliezen of negatieve publiciteit; De diensten die niet toegankelijk zijn voor de klant zijn niet erg tijdgevoelig
Laag (L)	Het incident kan niet leiden tot financiële verliezen of negatieve publiciteit; De diensten die niet toegankelijk zijn voor de klant zijn niet tijdgevoelig

Tabel 3.Impact

Categorie	Beschrijving
H	Tussen 20 en 100 Eindgebruikers van de Klant worden getroffen
M	Tussen 6 en 19 Eindgebruikers van de Klant worden getroffen
L	Tussen 1 en 5 Eindgebruikers van de Klant worden getroffen

3.3. Procedure voor incidentbeheer

3.3.1. Ticketoplossing en telefonische bijstand

De Dienstverlener biedt de volgende ticketoplossing om incidenten te kunnen melden ("Ticket") en om de status en de oplossing van dergelijke incidenten te bewaken: bug@grillecorpus.be.

Op redelijk verzoek van de klant zal de dienstverlener aan de klant een rapport verstrekken over de tickets die de afgelopen maand zijn gemeld en de status daarvan.

Naast de ticketoplossing kan de klant, in overeenstemming met de hieronder beschreven procedure, ook incidenten melden aan de telefonische bijstand, die bereikbaar is op het volgende nummer:
00352 206 011 02.

3.3.2. Melding van incidenten

Als er zich een incident voordoet, geeft de Partij die het incident als eerste opmerkt, een ticket uit. Als de klant met een incident te maken krijgt, zal hij de Dienstverlener informeren volgens de hieronder beschreven methodologie:

- Incidenten P1-P2: Kennisgeving door het uitgeven van een ticket en contact met de telefonische bijstand
- Incidenten P3-P5: Kennisgeving door het uitgeven van een ticket

Bij het melden van een incident moet de klant (i) de aard van het incident duidelijk beschrijven en (ii) de impact ervan op zijn activiteiten specificeren. De dienstverlener registreert vervolgens de ontvangst van het ticket in de ticketoplossing en verduidelijkt de kwalificatie van het betreffende incident (P1-P5). Als de Dienstverlener aanvullende informatie nodig heeft om het incident op te lossen, geeft hij ook aan welke aanvullende informatie hij nodig heeft om het incident op te lossen.

3.3.3. Incidentbeheer

De Dienstverlener zal de best mogelijke commercieel redelijke inspanningen leveren om (i) te reageren op meldingen van incidenten binnen de volgende tijdsbestekken en (ii) incidenten op te lossen binnen de volgende tijdsbestekken:

Soort incident	Bevestigingstijd voor de ontvangst van de incidentmelding (nadat het Ticket is uitgegeven)	Nodige tijd voor het oplossen van het incident* (nadat het Ticket is uitgegeven)
P1	4 (vier) Werkuren	2 (twee) Werkdagen
P2	1 (één) Werkdag	4 (vier) Werkdagen
P3	1 (één) Werkdag	5 (vijf) Werkdagen
P4	2 (twee) Werkdagen	10 (tien) Werkdagen
P5	2 (twee) Werkdagen	20 (twintig) Werkdagen

* Een oplossing of een tijdelijke omleiding.

De term "Werkdag" betekent een dag van de week van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen waarop de kantoren van de Dienstverlener niet geopend zijn voor normale bedrijfsactiviteiten.

De term "Werkuur" betekent één uur tijdens een Werkdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur.

De Klant komt in aanmerking voor Servicetegoeden in geval van overtreding door de Dienstverlener wat de bovengenoemde servicelevels betreft.

De Servicetegoeden zijn gelijk aan tien procent (10%) van de Abonnementsvergoeding van de Klant, berekend op maandelijkse basis per overtreding.

4. Specifieke serviceniveaus

4.1. Microsoft Volume Licensing Service Level Agreement for Microsoft Online Services

De Diensten worden door de Dienstverlener geleverd via de Microsoft Online Services.

De hieronder vermelde serviceniveaus die door Microsoft aan de Dienstverlener worden aangeboden, zijn van toepassing op de Diensten. De meest recente versie van de serviceniveaus van Microsoft (Microsoft Volume Licensing Service Level Agreement for Microsoft Online Services) kan te allen tijde worden geraadpleegd via <https://aka.ms/CSLA>. Microsoft zal de voorwaarden van de serviceniveaus niet wijzigen tijdens de initiële looptijd van het Contract; als het Contract echter wordt verlengd, zal de versie van deze serviceniveaus die geldt op het moment van de verlenging van toepassing zijn tijdens de gehele verlengingstermijn. Microsoft zal de Dienstverlener ten minste 90 dagen van tevoren in kennis stellen van nadelige materiële wijzigingen in de serviceniveaus. De Dienstverlener zal de Klant zo snel als redelijkerwijs mogelijk na de kennisgeving informeren over dergelijke materiële wijzigingen.

De volgende serviceniveaus zijn van toepassing:

- AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C
- APPLICATION INSIGHTS
- AZURE CONTAINER APPS

- EVENT GRID
- LOG ANALYTICS (QUERY AVAILABILITY SLA)
- AZURE MONITOR
- AZURE PRIVATE LINK
- AZURE SQL DATABASE
- STORAGE ACCOUNTS

Als Microsoft de serviceniveaus voor elke Service niet haalt en handhaaft zoals beschreven in de Service Level Agreement van Microsoft, dan komt de Dienstverlener in aanmerking voor een creditering van een deel van de maandelijkse servicevergoedingen van de Dienstverlener. Voor zover redelijkerwijs mogelijk zal de Dienstverlener de credits die hij ontvangt, doorgeven aan de Klant naar rato van het datavolume van de Klant in de vorm van Servicetegoeden.

4.2. Toegestane downtime van de Dienst

Naast de toegestane downtimes in de serviceniveaus zoals uiteengezet in bepaling 4.1 hierboven, is de volgende toegestane downtime van de Dienst ten behoeve van onderhoud en implementatie van upgrades van toepassing: Elke dag van 09.00 tot 17.00 uur en op zondag.

5. Rechtsmiddelen

Servicetegoeden zijn het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant voor prestatie- of beschikbaarheidsproblemen voor een Dienst in het kader van het Contract en deze SLA. De Klant mag de toepasselijke Abonnementsvergoedingen niet eenzijdig verrekenen voor prestatie- of beschikbaarheidsproblemen.

Servicetegoeden zijn alleen van toepassing op betaalde Abonnementsvergoedingen voor de specifieke Dienst waarvoor niet aan een serviceniveau is voldaan.

De Servicetegoeden die in een bepaalde maand voor een bepaalde Dienst worden toegekend, bedragen in geen geval meer dan honderd procent (100%) van de Abonnementsvergoeding voor die Dienst, voor zover van toepassing, in de desbetreffende maand.

Servicetegoeden worden door de Dienstverlener toegekend in de vorm van creditnota's die aftrekbaar zijn van de Abonnementsvergoedingen voor de komende contracttermijn.

6. Bedrijfscontinuïteit en rampherstelplan

6.1. Recovery Time Objective (RTO)

De Dienstverlener zal uiterlijk binnen drie (3) Werkdagen elke uitval van Diensten herstellen.

6.2. Recovery Point Objective (RPO)

De Dienstverlener zal de gegevens van de Klant herstellen na een uitval van de Diensten tot het moment van uitval van de Dienst, met dien verstande dat een gegevensverlies van vijf (5) minuten tot één (1) uur niet kan worden vermeden.

Aanhangsel 4 – Gegevensverwerkingsovereenkomst

Tussen : de Dienstverlener;
de "Verwerker";

En : de Klant;
de "Verwerkingsverantwoordelijke".

Inleiding

- (A) OVERWEGENDE DAT de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker, vermeld in aanhangsel I, een Contract hebben gesloten;
- (B) OVERWEGENDE DAT de verleende diensten de overdracht van persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke aan de Verwerker en de verwerking van persoonsgegevens door de Verwerker namens de Verwerkingsverantwoordelijke inhouden;
- (C) OVERWEGENDE DAT de Partijen ervoor zullen zorgen dat de overdracht en de verwerking van persoonsgegevens voldoen aan de vereisten van de artikelen 4, 28, 29, 32, 33 en 44 tot 46 van de AVG;
- (D) OVERWEGENDE DAT deze DPA de Bepalingen bevat;
- (E) OVERWEGENDE DAT de Partijen hebben besloten in te stemmen met aanvullende garanties (cursief gedrukt) zoals toegestaan door bepaling 2(b) van de Bijlage "Modelcontractbepalingen" van het Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/915 van de Commissie van 4 juni 2021;

Komen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker het volgende overeen:

1. Doel en toepassingsgebied

- (a) Het doel van deze Bepalingen is te zorgen voor de naleving van artikel 28(3) en (4) van de AVG.
- (b) De in Bijlage I vermelde Verwerkingsverantwoordelijken en Verwerkers hebben met deze Bepalingen ingestemd teneinde te zorgen voor de naleving van artikel 28(3) en (4) van Verordening (EU) 2016/679.
- (c) Deze Bepalingen zijn van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens als gespecificeerd in Bijlage II.
- (d) De Bijlagen I tot en met IV maken integrerend deel uit van de Bepalingen.
- (e) Deze Bepalingen laten de verplichtingen die op de Verwerkingsverantwoordelijke rusten krachtens Verordening (EU) 2016/679 onverlet.
- (f) Deze Bepalingen waarborgen op zichzelf niet de naleving van verplichtingen in verband met internationale doorgiften overeenkomstig hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679.

2. Onveranderlijkheid van de Bepalingen

- (a) De Partijen verbinden zich ertoe de Bepalingen niet te wijzigen, tenzij om informatie aan de Bijlagen toe te voegen of de daarin vervatte informatie bij te werken.
- (b) *Deze Bepalingen maken integrerend deel uit van het Contract en bevatten aanvullende garanties zoals uiteengezet in Bepaling 2 (b), die voor de duidelijkheid cursief zijn weergegeven. De aansprakelijkheid van de Partijen voor inbreuken op deze Bepalingen, rechtsbevoegdheid en toepasselijk recht en alle andere contractuele aspecten die niet uitsluitend het in Bepaling 1 (a) beschreven doel dienen, worden beheerst door het Contract.*

3. Interpretatie

- (a) Wanneer in deze Bepalingen de termen worden gebruikt die zijn gedefinieerd in Verordening (EU) 2016/679, hebben die termen dezelfde betekenis als in die Verordening.
- (b) Deze Bepalingen moeten worden gelezen en geïnterpreteerd in het licht van de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679.
- (c) Deze Bepalingen mogen niet worden geïnterpreteerd op een wijze die indruist tegen de rechten en verplichtingen waarin Verordening (EU) 2016/679 voorziet of op een wijze die afbreuk doet aan de grondrechten of fundamentele vrijheden van de betrokkenen.

4. Hiërarchie

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Bepalingen en de bepalingen van gerelateerde overeenkomsten tussen de Partijen die reeds bestaan op het tijdstip waarop met deze Bepalingen wordt ingestemd of die na dat tijdstip worden gesloten, prevaleren deze Bepalingen.

5. Docking-bepaling

- (a) Elke entiteit die geen partij deze Bepalingen is, kan, met instemming van alle Partijen, te allen tijde tot deze Bepalingen toetreden als Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker door de Bijlagen in te vullen en Bijlage I te ondertekenen.
- (b) Wanneer de in punt a) bedoelde Bijlagen zijn ingevuld en ondertekend, wordt de toetredende entiteit als een Partij bij deze Bepalingen behandeld en heeft zij de rechten en verplichtingen van een Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker, al naargelang zij in Bijlage I is aangeduid.
- (c) Voor de toetredende entiteit vloeien uit deze Bepalingen geen rechten of verplichtingen voort met betrekking tot de periode voordat zij Partij werd.

6. Beschrijving van de verwerking(en)

De bijzonderheden van de verwerkingen, en met name de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden van de verwerking waarvoor de persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, zijn gespecificeerd in Bijlage II.

7. Verplichtingen van de partijen

7.1. Instructies

- (a) De Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op de Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij de wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. De Verwerkingsverantwoordelijke kan ook tijdens de verwerking van persoonsgegevens steeds verdere instructies geven. Deze instructies worden altijd schriftelijk vastgelegd.
- (b) De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis als de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke naar het oordeel van de Verwerker inbreuk maken op Verordening (EU) 2016/679 of de toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen van de Unie of de lidstaten.

7.2. Doelbinding

De Verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend voor het specifieke doel of de specifieke doeleinden van de verwerking, zoals beschreven in Bijlage II, tenzij hij verdere instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke krijgt.

7.3. Duur van de verwerking van persoonsgegevens

Verwerking door de Verwerker vindt slechts plaats gedurende de in Bijlage II vastgestelde tijdspanne.

7.4. Beveiliging van de verwerking

- (a) De Verwerker treft ten minste de in Bijlage III gespecificeerde technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen. Dit houdt onder meer in dat de gegevens worden beschermd tegen een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot de gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig (inbreuk in verband met persoonsgegevens). Bij de beoordeling van het passende beveiligingsniveau houden de Partijen naar behoren rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de reikwijdte, de context en de doeleinden van de verwerking en de risico's voor de betrokkenen.
- (b) De Verwerker verleent zijn personeel slechts toegang tot de persoonsgegevens die worden verwerkt voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering, het beheer en de monitoring van de overeenkomst. De Verwerker waarborgt dat de tot het verwerken van de ontvangen persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.
- (c) Aangezien bij de technische en organisatorische maatregelen rekening moet worden gehouden met de stand van de techniek, is het de Verwerker toegestaan passende alternatieve maatregelen te implementeren en/of de reeds geïmplementeerde maatregelen periodiek te actualiseren, op voorwaarde dat i) de wijzigingen schriftelijk worden vastgelegd, ii) de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid heeft bezwaar te maken tegen de wijzigingen voordat deze worden doorgevoerd, en iii) de alternatieve maatregelen geen lager beschermingsniveau bieden dan de maatregelen waarin Bijlage III voorziet.

7.5. Gevoelige gegevens

- (a) Indien de verwerking betrekking heeft op Gevoelige Gegevens, voorziet de Verwerker in specifieke beperkingen en/of aanvullende waarborgen.
- (b) *De Verwerkingsverantwoordelijke is als enige verantwoordelijk voor het ontvangen van de juiste toestemmingen van de betrokkene voor de verwerking van de Gevoelige Gegevens zoals beschreven in het Contract.*

7.6. Documentatie en naleving

- (c) De Partijen kunnen aantonen dat aan deze Bepalingen is voldaan.
- (d) De Verwerker behandelt verzoeken van de Verwerkingsverantwoordelijke inzake de verwerking van gegevens overeenkomstig deze Bepalingen onverwijld en adequaat.
- (e) De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat is voldaan aan de in deze Bepalingen vastgestelde verplichtingen die rechtstreeks voortvloeien uit Verordening (EU) 2016/679. Op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke staat de Verwerker ook regelmatig, of indien er aanwijzingen van niet-naleving zijn, audits toe van de onder deze Bepalingen vallende verwerkingsactiviteiten en draagt de Verwerker aan die audits bij. Bij het nemen van een beslissing over een toetsing of audit kan de Verwerkingsverantwoordelijke rekening houden met relevante certificeringen van de Verwerker.
- (f) De Verwerkingsverantwoordelijke kan ervoor kiezen de audit zelf uit te voeren of een onafhankelijke auditor daartoe opdracht te geven. De audits kunnen ook inspecties in de bedrijfsruimten of fysieke faciliteiten van de Verwerker omvatten en worden, in voorkomend geval, tijdig aangekondigd.
- (g) De Partijen stellen de in deze Bepaling bedoelde informatie, met inbegrip van de resultaten van eventuele audits, op verzoek ter beschikking van de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten.
- (h) *Elk verzoek van de gegevensbeschermingsautoriteiten aan de Verwerker of elke inspectie van de installaties van de Verwerker door een gegevensbeschermingsautoriteit moet zo snel mogelijk aan de Verwerkingsverantwoordelijke worden gemeld.*

7.7. Gebruik van Subverwerkers

- (a) De Verwerker heeft de algemene toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke om Subverwerkers in dienst te nemen die op een overeengekomen lijst staan. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke ten minste dertig dagen van tevoren specifiek schriftelijk in kennis van voorgenomen wijzigingen van die lijst door toevoeging of vervanging van Subverwerkers, zodat de Verwerkingsverantwoordelijke voldoende tijd heeft om vóór de indienstneming van de betrokken Subverwerker(s) bezwaar te kunnen maken tegen dergelijke wijzigingen. De Verwerker verstrekt de Verwerkingsverantwoordelijke de informatie die nodig is om deze laatste in staat te stellen zijn recht van bezwaar uit te oefenen. De overeengekomen lijst van Subverwerkers is opgenomen in Bijlage IV.
- (b) Wanneer de Verwerker een Subverwerker in dienst neemt voor de uitvoering van specifieke verwerkingen (namens de Verwerkingsverantwoordelijke), doet hij dit door middel van een overeenkomst die de Subverwerker in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die welke op grond van deze Bepalingen aan de Verwerker worden opgelegd. De Verwerker zorgt ervoor dat de Subverwerker voldoet aan de verplichtingen die krachtens deze bepalingen en Verordening (EU) 2016/679 op de Verwerker rusten.
- (c) Op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke een kopie van een dergelijke Subverwerkingsovereenkomst en van alle latere wijzigingen daarvan. Voor zover nodig ter bescherming van bedrijfsgeheimen of andere vertrouwelijke informatie, met inbegrip van persoonsgegevens, kan de Verwerker de tekst van de overeenkomst bewerken alvorens de kopie te delen.
- (d) De Verwerker blijft ten opzichte van de Verwerkingsverantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de Subverwerker overeenkomstig zijn overeenkomst met de Verwerker. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke in kennis van elk verzuim van de Subverwerker om zijn contractuele verplichtingen na te komen.
- (e) De Verwerker komt met de Subverwerker een derdenbeding overeen waarbij — ingeval de Verwerker feitelijk is verdwenen, rechtens is opgehouden te bestaan of insolvent is geworden — de Verwerkingsverantwoordelijke het recht heeft de overeenkomst met de Subverwerker te beëindigen en de Subverwerker te gelasten de persoonsgegevens te wissen of terug te geven.
- (f) *Indien de Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen de inschakeling van de Subverwerker in kwestie, komen de Partijen overeen om te goeder trouw alternatieve oplossingen te bespreken. Als de Partijen er niet in slagen om binnen 30 dagen een oplossing te vinden, is artikel 10 van toepassing.*

7.8. Internationale doorgiften

- (a) Doorgifte van gegevens aan een derde land of een internationale organisatie door de Verwerker geschiedt uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke of om te voldoen aan een specifieke eis uit hoofde van het Unierecht of het lidstatelijke recht waaraan de Verwerker is onderworpen, en vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679.
- (b) De Verwerkingsverantwoordelijke stemt ermee in dat wanneer de Verwerker overeenkomstig bepaling 7.7 een Subverwerker in dienst neemt voor het uitvoeren van specifieke verwerkingen (namens de Verwerkingsverantwoordelijke) en die verwerkingen een doorgifte van persoonsgegevens in de zin van hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 inhouden, de Verwerker en de Subverwerker de naleving van hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 kunnen waarborgen door gebruik te maken van standaardcontractbepalingen die door de Commissie zijn vastgesteld overeenkomstig artikel 46(2) van Verordening (EU) 2016/679, mits aan de voorwaarden voor het gebruik van die modelcontractbepalingen is voldaan.
- (c) Modelcontractbepalingen die vóór 27 september 2021 op grond van Besluit 2010/87/EU van de Europese Commissie zijn gesloten, worden geacht passende waarborgen in de zin van artikel 46(1) van Verordening (EU) 2016/679 te bieden tot 27 december 2022, met dien verstande dat de verwerkingen die het voorwerp van het Contract vormen, ongewijzigd blijven en het gebruik van dergelijke bepalingen – in voorkomend geval met gebruikmaking van aanvullende maatregelen om het Unierechtelijke

beschermingsniveau te waarborgen – waarborgt dat de doorgifte van persoonsgegevens aan de nodige passende voorzorgsmaatregelen is onderworpen. In dit geval komen de Partijen overeen om de modelcontractbepalingen die vóór 27 december 2022 op basis van Besluit 2010/87EU van de Europese Commissie zijn gesloten, te vervangen door nieuwe modelcontractbepalingen op basis van Besluit 2021/914 van de Europese Commissie van 4 juni 2021.

8. Bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke

- (a) De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis van elk verzoek dat hij van de betrokkene heeft ontvangen. De Verwerker antwoordt niet zelf op het verzoek, tenzij de Verwerkingsverantwoordelijke daartoe toestemming heeft gegeven.
- (b) De Verwerker staat de Verwerkingsverantwoordelijke bij bij het vervullen van zijn verplichtingen om te reageren op verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun rechten, en houdt daarbij rekening met de aard van de verwerking. Bij het nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van de punten a) en b) volgt de Verwerker de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- (c) De Verwerker heeft niet alleen de verplichting de Verwerkingsverantwoordelijke bij te staan overeenkomstig Bepaling 8, punt b), maar staat de Verwerkingsverantwoordelijke ook bij bij het waarborgen van de naleving van de volgende verplichtingen, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van de gegevensverwerking en de informatie waarover de Verwerker beschikt:
 - 1. de verplichting om een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren wanneer een bepaalde soort verwerking waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen;
 - 2. de verplichting om de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten voorafgaand aan de verwerking te raadplegen wanneer uit een gegevensbeschermingseffectbeoordeling blijkt dat de verwerking een hoog risico zou opleveren indien de Verwerkingsverantwoordelijke geen maatregelen neemt om dat risico te beperken;
 - 3. de verplichting om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens accuraat en actueel zijn, door de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in te lichten wanneer de Verwerker ervan kennis heeft gekregen dat de gegevens die hij verwerkt onjuist of achterhaald zijn;
 - 4. de verplichtingen in artikel 32 van Verordening (EU) 2016/679.
- (d) De partijen stellen in Bijlage III de passende technische en organisatorische maatregelen vast op grond waarvan de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke bij de toepassing van deze bepaling moet bijstaan, alsmede de omvang en de omvang van de vereiste bijstand.

9. Kennisgeving van een inbreuk in verband met persoonsgegevens

In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens werkt de Verwerker samen met de Verwerkingsverantwoordelijke en staat hij hem bij opdat de Verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan zijn verplichtingen uit hoofde van de artikelen 33 en 34 van Verordening (EU) 2016/679, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van de verwerking en de informatie waarover de Verwerker beschikt.

9.1. Inbreuk in verband met gegevens die door de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt

In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die door de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, staat de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke bij:

- (a) bij het zonder onnodige vertraging melden van de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten nadat de Verwerkingsverantwoordelijke er kennis van heeft gekregen, indien relevant/(tenzij het onwaarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen);
- (b) bij het verkrijgen van onderstaande informatie die overeenkomstig artikel 33(3) van Verordening (EU) 2016/679 in de kennisgeving van de Verwerkingsverantwoordelijke moet worden vermeld en ten minste omvat:
 - 1. de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;

2. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 3. de maatregelen die de Verwerkingsverantwoordelijke 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.
- (c) bij het naleven, overeenkomstig artikel 34 van Verordening (EU) 2016/679, van de verplichting om de betrokkene de inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld mee te delen, wanneer de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

Indien en voor zover al deze informatie niet op hetzelfde moment kan worden verstrekt, bevat de oorspronkelijke kennisgeving de dan beschikbare informatie en wordt verdere informatie vervolgens onverwijld verstrekt zodra deze beschikbaar is.

9.2. Inbreuk in verband met gegevens die door de Verwerker worden verwerkt

In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die door de Verwerker worden verwerkt, stelt de Verwerker, nadat hij kennis heeft gekregen van de inbreuk, de Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onverwijld in kennis. Deze kennisgeving bevat ten minste:

- (a) een beschrijving van de aard van de inbreuk (waar mogelijk onder vermelding van de categorieën betrokkenen en gegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en gegevensregisters in kwestie);
- (b) de gegevens van een contactpunt waar meer informatie over de inbreuk in verband met persoonsgegevens kan worden verkregen;
- (c) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk en de maatregelen die zijn genomen of worden voorgesteld om deze aan te pakken, onder meer om de mogelijke negatieve gevolgen ervan te beperken.

Indien en voor zover al deze informatie niet op hetzelfde moment kan worden verstrekt, bevat de oorspronkelijke kennisgeving de dan beschikbare informatie en wordt verdere informatie vervolgens onverwijld verstrekt zodra deze beschikbaar is.

De Partijen vermelden in Bijlage III alle andere elementen die door de Verwerker moeten worden verstrekt wanneer hij de Verwerkingsverantwoordelijke bijstaat bij de naleving van de verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke uit hoofde van de artikelen 33 en 34 van Verordening (EU) 2016/679.

10. Niet-naleving van de bepalingen en beëindiging

- (a) Onverminderd eventuele bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 kan de Verwerkingsverantwoordelijke, ingeval de Verwerker zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen niet nakomt, de Verwerker opdracht geven de verwerking van persoonsgegevens op te schorten totdat deze aan deze bepalingen voldoet of de overeenkomst wordt beëindigd. Wanneer de Verwerker om welke reden dan ook niet aan deze bepalingen kan voldoen, stelt hij de Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onverwijld in kennis.
- (b) De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de overeenkomst te beëindigen voor zover deze de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig deze bepalingen betreft, indien:
 1. de Verwerkingsverantwoordelijke de verwerking van persoonsgegevens door de Verwerker overeenkomstig punt a) heeft opgeschort en de naleving van deze bepalingen niet binnen een redelijke termijn en in elk geval binnen één maand na de opschorting wordt hervat;
 2. de Verwerker deze bepalingen of zijn verplichtingen uit hoofde van Verordening (EU) 2016/679 wezenlijk of voortdurend schendt;
 3. de Verwerker niet voldoet aan een bindend besluit van een bevoegde rechter of de bevoegde toezichthoudende autoriteit/autoriteiten met betrekking tot zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen of Verordening (EU) 2016/679.
- (c) De Verwerker heeft het recht de overeenkomst op te zeggen voor zover het daarbij gaat om de verwerking van persoonsgegevens krachtens deze bepalingen, indien de Verwerkingsverantwoordelijke, nadat de Verwerker hem er overeenkomstig bepaling 7.1(b), van in kennis heeft gesteld dat zijn

instructies inbreuk maken op de toepasselijke wettelijke vereisten, aandringt op naleving van de instructies.

- (d) Na de beëindiging van de overeenkomst wist de Verwerker, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens die namens de Verwerkingsverantwoordelijke zijn verwerkt en bevestigt hij tegenover de Verwerkingsverantwoordelijke dat hij dit heeft gedaan, of zendt hij alle persoonsgegevens terug aan de Verwerkingsverantwoordelijke en verwijdt hij bestaande kopieën, tenzij het Unierecht of het lidstatelijke recht de opslag van de persoonsgegevens voorschrijft. Totdat de gegevens zijn gewist of teruggeven, blijft de Verwerker ervoor zorgen dat deze bepalingen worden nageleefd.

BIJLAGE I: LIJST VAN PARTIJEN

Verwerkingsverantwoordelijk(n)

Cf. Informatie van de Klant in de Raamovereenkomst

Verwerker(s)

Cf. Informatie van de Dienstverlener in de Raamovereenkomst

BIJLAGE II: BESCHRIJVING VAN DE VERWERKING

1.	Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	Eindgebruikers, personen van wie de gegevens worden ingevoerd in Grille Corpus (voornamelijk slachtoffers van letselschade)
2.	Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Identificatiegegevens, logingegevens voor de applicatie, persoonlijke kenmerken, beroep en job, financiële gegevens (bankrekening, bedrag van de schadevergoeding, enz.), gezondheidsgegevens (soorten letsel, lichamelijke schade, arbeidsongeschiktheid, enz.), alle andere informatie die is ingevoerd in Grille Corpus
3.	Verwerkte gevoelige gegevens (indien van toepassing) en toegepaste beperkingen of voorzorgsmaatregelen die volledig rekening houden met de aard van de gegevens en de ermee gepaard gaande risico's, zoals bijvoorbeeld een strikte doelbinding, toegangsbeperkingen (waaronder toegang alleen voor personeelsleden die een gespecialiseerde opleiding hebben gevolgd), het bijhouden van een register van toegang tot de gegevens, beperkingen voor verdere doorgifte of aanvullende beveiligingsmaatregelen	Financiële gegevens (bankrekening, bedrag van de schadevergoeding, enz.), gezondheidsgegevens (soorten letsel, lichamelijke schade, arbeidsongeschiktheid, enz.)
4.	Aard van de verwerking	Berekening van de schadevergoeding voor lichamelijk letsel en datahosting
5.	Plaats van de verwerking	België, Zweden, Nederland, Ierland, Luxemburg
6.	Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	Uitvoering van de Diensten zoals gedefinieerd en beschreven in het Contract
7.	Bewaringstermijn van gegevens	De Verwerker(s) zal/zullen, zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, de onder de hoofding "aard en doeleinde(n)" hierboven bedoelde verwerkte gegevens teruggeven of, indien de Verwerkingsverantwoordelijke(n) dit verkiest/verkiezen, verwijderen (en in geval van een dergelijke verwijdering, na redelijke kennisgeving, certificeren dat een dergelijke verwijdering heeft plaatsgevonden): (1) op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke; (2) bij beëindiging of afloop van het Contract; (3) vijf (5) jaar na de afsluiting van een Dossier en/of (4) wanneer de gegevens niet langer nodig zijn voor de Verwerker(s) om de Diensten te verlenen

BIJLAGE III: TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN MET INBEGRIIP VAN TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN OM DE BEVEILIGING VAN DE GEGEVENS TE WAARBORGEN

Veiligheidsbeleid, adviseur, toezicht, inspectie en onderhoud.

De Verwerker heeft een schriftelijk gegevensbeveiligingsbeleid opgesteld, waarin een nauwkeurige beschrijving wordt gegeven van de beveiligingsstrategieën en beschermingsmiddelen die zijn geselecteerd voor gegevensbeveiliging. Het beveiligingsbeleid houdt rekening met de werkelijke risico's waaraan persoonsgegevens worden blootgesteld. Het bevat een beschrijving van de manier waarop beveiligingsincidenten zullen worden beheerd, een beschrijving van het proces om het beleid binnen de organisatie onder de aandacht te brengen en een beschrijving van de verschillende verantwoordelijkheden en ingevoerde organisatorische regels. Het specificeert ook de maatregelen om het beveiligingssysteem up-to-date te houden nadat het is geïnstalleerd.

Het veiligheidsbeleid is goedgekeurd door het hoogste niveau van de hiërarchie en door de verschillende managers, en is voldoende bekend gemaakt binnen de organisatie, zodat iedereen ervan op de hoogte is.

Veiligheidsadviseur

De Verwerker heeft een beveiligingsadviseur (en indien nodig een functionaris voor de bescherming van persoonsgegevens) aangesteld die belast is met de uitvoering van het beveiligingsbeleid. De veiligheidsadviseur beschikt over toereikende vaardigheden, is voldoende opgeleid en mag geen opdrachten of taken uitvoeren die in strijd zijn met zijn of haar functie.

Organisatie en menselijke aspecten van informatiebeveiliging

De Verwerker beschikt over voldoende en geschikte organisatorische, technische en financiële middelen om de veiligheid te organiseren.

Er zijn procedures ontwikkeld voor het classificeren van informatie. Waar nodig kan een inventaris worden gemaakt en kunnen alle persoonsgegevens die worden verwerkt, worden gelokaliseerd, ongeacht het type gegevensdrager.

Het beveiligingsbeleid bepaalt dat alle personen (intern of extern) die betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens, doorlopend worden geïnformeerd over de risico's op het gebied van informatiebeveiliging en over hun wettelijke verplichtingen met betrekking tot het verzamelen, opslaan en verwerken van persoonsgegevens. Dit is bedoeld om ervoor te zorgen dat de betrokken partijen voldoende en naar behoren zijn opgeleid om hun taken en verantwoordelijkheden op het gebied van informatiebeveiliging uit te voeren.

Logische toegangscontrole

De Verwerker neemt – onder meer – de volgende maatregelen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot de persoonsgegevensdragers en tot de IT-systemen waarmee de persoonsgegevens worden verwerkt of gebruikt:

De Verwerker houdt een up-to-date lijst bij van de verschillende personen die gemachtigd zijn om deze gegevens in te zien en te verwerken, en van hun respectieve bevoegdheden.

Elke gegevensverwerkingshandeling wordt uitgevoerd op serversystemen die van elkaar gescheiden zijn door een logisch toegangscontrolesysteem in het netwerk.

Beveiliging van netwerken

De Verwerker neemt – onder meer – de volgende maatregelen om te voorkomen dat onbevoegden gebruik kunnen maken van de apparatuur waarmee persoonsgegevens worden verwerkt:

De Verwerker zorgt ervoor dat de netwerken waarop de apparatuur voor de verwerking van persoonsgegevens is aangesloten, de vertrouwelijkheid en integriteit daarvan waarborgen. De Verwerker neemt de nodige maatregelen om de netwerken te beschermen tegen ongeoorloofde toegang (inbraak, kwaadaardige codes enz.) gedurende de gehele periode van de verwerking.

Er worden toegangscontrole technologieën geïmplementeerd om de toegang tot de gegevenssystemen en interne supporttools van de Verwerker te reguleren. Er wordt gebruikgemaakt van versleutelingstechnieken om de gebruikersauthenticatie te beveiligen.

De Verwerker stelt een formele procedure in om de toegang tot zijn middelen toe te staan of te weigeren. Er zijn unieke logins, sterke wachtwoorden en periodieke controles van de toegangslijsten ingevoerd om ervoor te zorgen dat gebruikersaccounts op de juiste manier worden gebruikt. Voor kritieke systemen worden wachtwoorden en accounts voor eenmalig gebruik toegepast. Alle bovenstaande maatregelen worden beschreven in een formele autorisatieprocedure.

Toezicht op het delen van gegevens

De Verwerker neemt – onder andere – de volgende maatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens niet worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd tijdens het proces van de elektronische doorgifte en tijdens het transport of de opslag van gegevens op gegevensdragers:

- Permanente opleiding van het personeel;
- Gebruik van versleutelde media en verbindingen.

De overdracht van persoonsgegevens van en naar het netwerk van de Verwerker gebeurt met behulp van algemeen aanvaarde beveiligings- en versleutelingstechnologieën.

De gegevensverwerkingssystemen worden beschermd tegen het risico van inbraak met behulp van passende software en hardware waarvan de doeltreffendheid en updates periodiek worden gecontroleerd. Routers worden naar behoren geconfigureerd om het interne netwerk van de Verwerker te beveiligen tegen ongeoorloofde externe verbindingen en om ervoor te zorgen dat computerverbindingen en gegevensstromen de toegangscontroleparameters van de gegevensverwerkingssystemen niet schenden.

De Processor heeft een procedure voor firewallconfiguratie die aanvaardbare poorten definieert. Alleen de gebruikte poorten en services worden geopend. De mogelijkheid om de firewallconfiguratie te wijzigen is beperkt tot een intern team van beveiligingsexperts. Dit team herzielt regelmatig de relevante firewallregels.

Fysieke en infrastructurele beveiliging

De Verwerker neemt – onder andere – de volgende maatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens worden beschermd tegen schade door ongeval of verlies:

- gebruik van cloudservices met hoge beschikbaarheid die voldoen aan de ISO 27001-normen;
- geautomatiseerde back-up.

Persoonsgegevens worden beschermd tegen onopzettelijke vernietiging of onopzettelijk verlies door doeltreffende herstelsystemen en een bedrijfscontinuïteitsplan in geval van een ramp. De vastgestelde procedures voor het maken van back-ups en het herstel van gegevens zorgen ervoor dat gegevens gereconstrueerd kunnen worden in de staat waarin ze zich bevonden op het moment van de laatste back-up.

Beheer van beveiligingsincidenten en continuïteit

Het beveiligingsbeleid bevat een nauwkeurige beschrijving van de maatregelen die moeten worden genomen wanneer een beveiligingsincident met betrekking tot persoonsgegevens wordt gedetecteerd, evenals een beschrijving van de personen die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van het incident (op technisch en managementniveau) en hun contactgegevens, om de beschikbaarheid van en de toegang tot de gegevens binnen een passend tijdsbestek te herstellen.

Zo spoedig mogelijk nadat de Verwerker kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte, zodat de normale situatie zo snel mogelijk kan worden hersteld. De procedure voor het melden en beheren van beveiligingsincidenten omvat de registratie van elk incident, het tijdstip waarop het zich heeft voorgedaan, de persoon die het incident heeft gemeld, de persoon aan wie het incident is gemeld en de gevolgen ervan.

De omstandigheden van het incident moeten worden geanalyseerd om daaruit preventieve of corrigerende maatregelen af te leiden die bedoeld zijn om herhaling van dit soort incidenten te voorkomen of om een snellere terugkeer naar een normale situatie mogelijk te maken.

Continuïteit

De Verwerker verbindt zich ertoe de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren tijdens de duur van de licentieovereenkomst. Hij stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis van elke gebeurtenis die aanzienlijke gevolgen kan hebben voor zijn vermogen om de activiteiten of functies van de Verwerker doeltreffend en in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen uit te voeren.

Monitoring, herziening en updating

Technische en organisatorische maatregelen worden regelmatig opnieuw geëvalueerd om ervoor te zorgen dat de oorspronkelijke doelstellingen en de genomen maatregelen up-to-date blijven en om indien nodig verbeteringen te kunnen aanbrengen. Als de infrastructuur wordt gereorganiseerd of gewijzigd, worden de beveiligingsmaatregelen bijgewerkt. Het beveiligingsbeleid zal indien nodig worden aangepast na wijzigingen of herbeoordelingen.

Documentatie

De Verwerker beschikt over gecentraliseerde beveiligingsdocumentatie die volledig en geformaliseerd is, in verhouding staat tot de beveiligingsbehoeften, te allen tijde wordt bijgewerkt en vergezeld gaat van een directory die op elk moment beschikbaar is voor naar behoren gemachtigde personen.

Deze documentatie moet ten minste de volgende elementen bevatten: de identiteit van de beveiligingsadviseur, het informatiebeveiligingsbeleid, het plan voor de implementatie van beveiligingsmaatregelen, een inventaris van verwerkte persoonsgegevens, hun locaties en de uitgevoerde verwerking, een lijst met de namen van de organen of werknemers met toegang tot deze gegevens; de configuratie van systemen en netwerken, technische documentatie van de geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen, het tijdschema van geplande operaties, incidentrapporten; eventuele auditrapporten.

Gevoelige gegevens

De softwaredienst heeft een multi-tenant-architectuur, waardoor meerdere teams of groepen gebruikers autonoom en geïsoleerd van elkaar kunnen werken (m.a.w. gebruikers van de dienst rechtsbescherming hebben geen toegang tot bestanden van andere gebruikers van de dienst burgerlijke aansprakelijkheid).

BIJLAGE IV: LIJST VAN SUBVERWERKERS

De Verwerkingsverantwoordelijke heeft toestemming gegeven voor het gebruik van de volgende Subverwerkers:

Naam	Adres	Ondernemingsnummer	Contact
SARL DIGITAL VISION (Ontwikkeling/ Onderhoud)	4 Am Hock, te 9991 Weiswampach, Luxemburg	B235393	Kurt Palm (kurt.palm@digitalvision.lu)
AEDES NV (Hosting)	Route des Canons, 3 te 5000 Namen	BE 0460.855.809	Vinciane CEUSTERS (Vinciane.ceusters@aedesgroup.be)
Microsoft Ireland Operations Limited (Hosting en verwerking via Azure OpenAI)	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ierland		Microsoft Corporation T.a.v.: Chief Privacy Officer One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ierland

Aanhangsel 5 – Dienstverleningsovereenkomst Eindgebruikers

Inleiding

In het kader van een breder dienstencontract (het "**Contract**") tussen **AEDES CORPUS NV**, met vennootschapszetel te 5000 Namen, Route des Canons 3, België, KBO-nummer 0849.598.155 (de "**Dienstverlener**") enerzijds en de opdrachtgever van de Eindgebruiker (de "**Principaal**") anderzijds, is de Principaal onderworpen aan verplichtingen die ook op u (de "**Eindgebruiker**") rusten. Zowel u als de Dienstverlener worden de "**Partijen**" genoemd, en elk afzonderlijk een "**Partij**". In deze Serviceovereenkomst voor Eindgebruikers (de End User Service Agreement, of "**EUSA**"), betekent "**u**" of "**uw**" de individuele gebruiker die interageert met de diensten van de Dienstverlener. Deze EUSA heeft betrekking op de voorwaarden waarmee de Dienstverlener u toegang biedt tot het gebruik van zijn software, apps, producten, websites en andere diensten, evenals het gebruikersaccount (de "**Diensten**").

Aangezien u mogelijk geen toegang hebt tot het Contract, worden de verplichtingen die op u rusten, uiteengezet in deze EUSA. Door de Diensten te gebruiken, gaat u ermee akkoord gebonden te zijn aan de voorwaarden en bepalingen van deze EUSA, die u verklaart te hebben gelezen en zorgvuldig te hebben doorgenomen. Als u niet akkoord gaat, mag u de Diensten niet gebruiken.

1. Eigendom, Licentie, Gebruik

1.1. Verlening van rechten

Aan u wordt een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-doorverkoopbare, niet-sublicentieerbare, royaltyvrije, herroepelijke licentie verleend voor toegang tot en gebruik van de Diensten, die uitsluitend mag worden uitgeoefend in strikte overeenstemming met deze EUSA en uitsluitend voor legitieme interne zakelijke doeleinden van de Principaal of uzelf.

1.2. Beperkingen van rechten

2. Verplichtingen van de Eindgebruiker

De Principaal en u blijven als enige verantwoordelijk voor de aard, kwaliteit en nauwkeurigheid van de gegevens die u verstrekt.

U zorgt ervoor dat uw gegevens (inclusief de opslag of verzending ervan) voldoen aan deze EUSA en alle toepasselijke wet- en regelgeving. U blijft zelf verantwoordelijk voor uw naleving van deze EUSA.

U moet alle kennisgevingen en claims met betrekking tot uw gegevens onmiddellijk behandelen en oplossen, inclusief kennisgevingen die u worden toegezonden door een persoon die beweert dat uw gegevens de rechten van een persoon schenden, zoals take-down- en andere mededelingen.

3. Intellectuele eigendomsrechten

Alle octrooien (inclusief octrooiaanvragen, verlengingen, splitsingen, uitbreidingen en vernieuwingen), gebruiksmodellen, auteursrechten, handelsgeheimen, handelsmerken, dienstmerken en andere wettelijk beschermde intellectuele eigendomsrechten in toepassing van de wet, de rechtspraak of bilaterale of multilaterale internationale overeenkomsten (de "**Intellectuele eigendomsrechten**") van de Dienstverlener in Grille Corpus (de "**Software**"), de Diensten en de Handleiding, evenals alle wijzigingen ervan, blijven uitsluitend eigendom van de Dienstverlener. Hun reproductie of gebruik zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener is uitdrukkelijk verboden en kan leiden tot een schadevordering van de Dienstverlener en de toepassing van elke andere sanctie naar keuze van de Dienstverlener.

Het is u niet toegestaan om:

- (a) de Intellectuele Eigendomsrechten over te dragen aan een derde partij;
- (b) door de andere Dienstverlener geleverde technologie te maken, te gebruiken of te verkopen op een wijze of voor doeleinden die niet uitdrukkelijk binnen de toegestane grenzen of beperkingen van de toepasselijke licenties vallen; of
- (c) het gebruik van een technologie door de eigenaar te voorkomen of te beperken, voor welk doel dan ook.

Voor zover de Software softwarecomponenten van derden bevat, blijven de Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot dergelijke softwarecomponenten van derden uitsluitend berusten bij de fabrikant van dergelijke software van derden.

Onverminderd de andere beperkingen die van toepassing zijn krachtens het Contract of de toepasselijke wetgeving, onthoudt u zich ervan om, wat de in de Diensten ingebouwde Software betreft:

- (a) de Software te reproduceren of te kopiëren;
- (b) een deel van de Software te gebruiken om software of producten of diensten te ontwikkelen of om afgeleide werken van de Software te creëren;
- (c) de Software op enigerlei wijze weg te geven (toe te wijzen, in sublicentie te geven, uit te lenen, te verkopen, in rekening te brengen, te verdelen, te delen, over te dragen, te verpanden, te leasen, te schenken, te verhuren of anderszins) aan derden. Het is u niet toegestaan om: de Software of enig wachtwoord, enige sleutel of andere toegangscode voor de Diensten te verkopen, over te dragen, toe te wijzen of toegang daartoe te verlenen aan derden;
- (d) vertalingen, aanpassingen, arrangementen en andere wijzigingen van de Software te maken of de resultaten van deze handelingen te reproduceren (zelfs gedeeltelijke reproducties of reproducties in een ander formaat, zoals de integratie van de inhoud of het formaat van de audittool in een IT-systeem), te distribueren, over te brengen, te vertonen of openbaar op te voeren;
- (e) de Software aan te passen, te wijzigen, te decompileren, te demonteren, te veranderen, te onderwerpen aan reverse compiling, reverse assembling of reverse engineering, anderszins te proberen de broncode van het geheel of een deel van de Software te achterhalen, tenzij en alleen voor zover de toepasselijke wetgeving deze beperking uitdrukkelijk verbiedt;
- (f) delen van de Software binnen de Diensten te vervangen door een eigen plug-in of software van de Klant die compatibel zou zijn met andere delen van de Software binnen de Software en die de abonnementsgelden die aan de Dienstverlener moeten worden betaald, zou omzeilen;
- (g) titels, logo's, handelsmerken, auteursrecht- en patentvermeldingen, digitale watermerken, disclaimers of andere wettelijke vermeldingen die in de Software zijn opgenomen, te verwijderen, te minimaliseren, te blokkeren, te wijzigen of aan te passen;
- (h) toegangsbeperkingen of versleuteling in de Software te omzeilen of te dwarsbomen, tenzij en alleen voor zover de toepasselijke wetgeving deze beperking uitdrukkelijk verbiedt;
- (i) zelf of samen met anderen deel te nemen aan illegale, bedrieglijke, misleidende of onethische praktijken en activiteiten die schadelijk kunnen zijn voor de Dienstverlener.

4. Gegevensprivacy

Wanneer in de EUSA termen die zijn gedefinieerd in de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (de "AVG") worden gebruikt, hebben die termen dezelfde betekenis als in de AVG.

U en de Dienstverlener zullen te allen tijde voldoen aan haar respectieve verplichtingen onder alle toepasselijke regels, regelgevingen en/of wetten met betrekking tot gegevensbescherming/privacy die van toepassing zijn op het verlenen van de Diensten, met inbegrip van de AVG wat betreft alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerd of identificeerbaar individu die door een Partij wordt verwerkt in verband met de Diensten.

Voor alle duidelijkheid erkennen u en de Dienstverlener dat, wanneer de gegevensbeschermingswetgeving van toepassing is, de Principaal en u optreden als de Verwerkingsverantwoordelijke en de Dienstverlener als de Verwerker van persoonsgegevens die worden opgeslagen, gebruikt of anderszins verwerkt in het kader van dit Contract.

Voor meer informatie over de voorwaarden van de verwerking van persoonsgegevens door de Dienstverlener, kunt u contact opnemen met uw Principaal om toegang te krijgen tot de toepasselijke gegevensverwerkingsovereenkomst ("DPA") tussen de Dienstverlener en uw Principaal. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze EUSA en de DPA, prevaleren de bepalingen van de DPA.

5. Looptijd en beëindiging

De beëindiging van het Contract houdt het einde in van uw recht om de Diensten te gebruiken. Het gebruik van de Diensten na afloop van het Contract vormt een inbreuk die aanleiding kan geven tot schadevergoeding voor de Dienstverlener.

6. Optionele Diensten

6.1. Beschrijving

U heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van de Optionele Dienst:

Met behulp van een moderne AI-oplossing biedt de Optionele Dienst een automatische beoordeling van medische documenten in de applicatie. De geavanceerde AI-oplossing kan documenten in pdf- of Word-formaat die de medische beoordeling van de lichamelijke letsels van een slachtoffer bevatten, lezen en interpreteren er waardevolle gegevens uit extraheren voor verder gebruik. Upload gewoon de documenten en de applicatie doet de rest. Hierdoor is het niet meer nodig om gegevens handmatig over te zetten, zodat u uw dossiers efficiënter kunt beheren met Grille Corpus.

Voor het gebruik van de Optionele Dienst heeft u de voorafgaande toestemming van uw Principaal nodig.

6.2. Vergoedingen

De Optionele Dienst wordt maandelijks gefactureerd op basis van uw daadwerkelijke verzoeken om een automatische beoordeling van medische documenten.

Elk afzonderlijk verzoek wordt afzonderlijk in rekening gebracht.

7. Procedure voor incidentbeheer

7.1. Ticketoplossing en telefonische bijstand

De Dienstverlener biedt de volgende ticketoplossing om incidenten te kunnen melden (het "Ticket") en om de status en de oplossing van dergelijke incidenten te bewaken: bug@grillecorpus.be.

Naast de Ticketoplossing kan u, in overeenstemming met de hieronder beschreven procedure, ook incidenten melden aan de telefonische bijstand, die bereikbaar is op het volgende nummer: 00352 206 011 02.

7.2. Melding van incidenten

Als er zich een incident voordoet, geeft de Partij die het incident als eerste opmerkt, een Ticket uit. Als u te maken krijgt met een incident, brengt u de Dienstverlener op de hoogte.

Bij het rapporteren van een incident moet u:

- (a) de aard van het incident duidelijk omschrijven; en
- (b) de impact ervan op uw activiteiten specificeren.

De Dienstverlener registreert vervolgens de ontvangst van het Ticket in de Ticketoplossing en verduidelijkt de kwalificatie van het betreffende incident. Als de Dienstverlener aanvullende informatie nodig heeft om het incident op te lossen, geeft hij ook aan welke aanvullende informatie hij nodig heeft om het incident op te lossen.

7.3. Incidentbeheer

De Dienstverlener zal de best mogelijke commercieel redelijke inspanningen leveren om (i) te reageren op meldingen van incidenten binnen de volgende tijdsbestekken en (ii) incidenten op te lossen binnen de tijdsbestekken die zijn overeengekomen in het Contract.

8. Informatie over opensourcesoftware

De Software bevat opensourcesoftware-componenten. De regeling van de Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrechten met betrekking tot deze opensourcesoftware-componenten moet door u worden afgehandeld in SaaS-Overeenkomst Grille Corpus – Versie 09/2024
AEDES CORPUS NV – 5000 Namen, Route des Canons 3 – KBO: 0408.057.719

overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden van deze opensourcesoftware-componenten. De Dienstverlener zal u op eerste verzoek een volledige lijst van de opensourcesoftware-componenten en de toepasselijke voorwaarden verstrekken.

Aanhangsel 6: Voorwaarden voor opensourcesoftware

De Software bevat opensourcesoftware-componenten. De regeling van de Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrechten met betrekking tot deze opensourcesoftware-componenten moet door de Klant worden afgehandeld in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden van deze opensourcesoftware-componenten. De Dienstverlener zal aan de Klant op eerste verzoek een volledige lijst van de opensourcesoftware-componenten en de toepasselijke voorwaarden verstrekken.

Aanhangsel 7: Algemene Voorwaarden

1. Toepassingsgebied van de Algemene Voorwaarden

- 1.1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen tussen de Partijen, zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing op alle Contracten tussen de Klant en de Dienstverlener voor de verkoop van Producten en/of het verlenen van Diensten.
- 1.2. De Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op alle toekomstige Contracten tussen de Dienstverlener en de Klant, zelfs als de Dienstverlener in toekomstige Contracten niet uitdrukkelijk naar de Algemene Voorwaarden verwijst.
- 1.3. Door het ondertekenen van een Contract ziet de Klant af van de toepassing van zijn eigen algemene aankoopvoorwaarden en bevestigt hij dat hij kennis heeft genomen van de Algemene Voorwaarden en deze onvoorwaardelijk aanvaardt. De verwijzing van de Klant naar zijn eigen algemene voorwaarden kan in geen geval worden beschouwd als een aanvaarding door de Dienstverlener van de algemene voorwaarden van de Klant.
- 1.4. In geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende contractuele documenten die deel uitmaken van het Contract, is de volgende rangorde van toepassing (in dalende volgorde): (i) Raamovereenkomst (indien van toepassing), (ii) Orderbevestiging, (iii) Algemene Voorwaarden, (iv) Aanhangsels.

2. Definities en interpretatie

- 2.1. In het Contract hebben begrippen met een hoofdletter de volgende betekenis:
 - a. **Aanhangsel:** een aanhangsel bij deze Algemene Voorwaarden;
 - b. **Basisnorm:** het aantal door de Klant bestelde Eindgebruikers en Dossiers, zoals bevestigd in de Orderbevestiging;
 - c. **Bepaling(en):** De modelcontractbepalingen in deze Algemene Voorwaarden tussen een Verwerkingsverantwoordelijke en een Verwerker, in overeenstemming met Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/915 van de Commissie van 4 juni 2021.
 - d. **Klant:** de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die het Aankooporder heeft geplaatst en die de Orderbevestiging ontvangt;
 - e. **Vertrouwelijke Informatie:** (i) alle documenten of informatie die in fysieke vorm tussen de Partijen worden uitgewisseld en die duidelijk gemarkeerd zijn als "vertrouwelijk" of "exclusief"; (ii) alle andere documenten of informatie die mondeling, visueel of in machineleesbare vorm of in niet-fysieke vorm tussen de Partijen worden uitgewisseld en waarvan binnen tien (10) dagen na verzending schriftelijk wordt bevestigd dat ze vertrouwelijk of exclusief zijn; en (iii) alle documenten of informatie die normaliter als vertrouwelijk moeten worden beschouwd; Vertrouwelijke Informatie omvat geen documenten of informatie die (i) al publiekelijk bekend zijn geworden om een andere reden dan als gevolg van een doorgifte in strijd met het Contract, (ii) al onder de aandacht van de ontvangende Partij zijn gebracht als niet-vertrouwelijk, (iii) rechtmatig door de ontvangende Partij zijn ontvangen van een andere bron dan de bekendmakende Partij, op voorwaarde dat deze bron niet gebonden is door een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van de bekendmakende Partij of dat het haar niet anderszins door een wettelijke, contractuele of fiduciaire verplichting verboden is de informatie bekend te maken, (iv) wettelijk verplicht moeten worden bekendgemaakt, op voorwaarde dat de ontvangende Partij de bekendmakende Partij onmiddellijk schriftelijk van deze verplichting tot bekendmaking in kennis stelt, zodat de bekendmakende Partij een bevel kan verkrijgen dat deze bekendmaking verbiedt of beperkt;
 - f. **Contract:** het contract dat is gesloten tussen de Dienstverlener en de Klant, bevestigd door de Orderbevestiging, waarop de verschillende contractuele documenten van toepassing zijn in de volgende volgorde van voorrang in geval van tegenstrijdigheden (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen): (i) de Raamovereenkomst (indien van toepassing), (ii) de DPA, (iii) de Algemene Voorwaarden, (iv) de overige Aanhangsels en (v) de Orderbevestiging;
 - g. **Contractjaar:** iedere periode van twaalf (12) maanden zoals vermeld in de artikelen 11.1 en 11.2;
 - h. **Verwerkingsverantwoordelijke:** de natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of enige andere instantie die alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt;
 - i. **Gegevensbeschermingseffectbeoordeling:** een beoordeling van de impact van de beoogde verwerkingen op de bescherming van persoonsgegevens;
 - j. **DPA:** de gegevensverwerkingsovereenkomst tussen de Partijen zoals uiteengezet in Aanhangsel 4;
 - k. **Ingangsdatum:** de ingangsdatum van het Contract zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst (indien van toepassing) of de datum van verzending van de Orderbevestiging;

- l. **Eindgebruiker:** iedere werknemer, agent of andere persoon die voor de Klant werkt en die namens en voor rekening van de Klant gebruikmaakt van de Diensten en daarom toegang nodig heeft tot bepaalde informatie in de Frontoffice van de Software;
- m. **Dienstverleningsovereenkomst voor Eindgebruikers of EUSA:** een overeenkomst voor het gebruik van een dienst waarbij de Dienstverlener de Eindgebruiker het recht verleent om de Dienst te gebruiken onder bepaalde voorwaarden zoals uiteengezet in Aanhangsel 5;
- n. **Dossier:** een dossier betreffende een letselschadeclaim dat door de Klant wordt geopend en door de Klant en de Eindgebruikers wordt beheerd via de Diensten;
- o. **Raamovereenkomst:** een door de wettelijke vertegenwoordigers van beide Partijen ondertekend contractueel document op grond waarvan een of meer Contracten worden gesloten, ongeacht de benaming die de Partijen aan dat contractueel document geven;
- p. **Frontoffice:** de webinterface van de Software die door de Eindgebruikers wordt gebruikt;
- q. **AVG:** de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);
- r. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden;
- s. **Grille Corpus:** een softwaretoepassing die is gecreëerd door de Dienstverlener;
- t. **Intellectuele Eigendomsrechten:** octrooien (inclusief octrooiaanvragen, verlengingen, splitsingen, uitbreidingen en vernieuwingen), gebruiksmodellen, auteursrechten, handelsgeheimen, handelsmerken, dienstmerken en andere wettelijk beschermde intellectuele eigendomsrechten in toepassing van de wet, de rechtspraak of bilaterale of multilaterale internationale overeenkomsten;
- u. **Login:** de toegangsgegevens die door de Dienstverlener aan de Klant worden verstrekt, waarbij één Login alleen door één en dezelfde Eindgebruiker mag worden gebruikt;
- v. **Handleiding:** alle handleidingen, materialen, informatie, instructies en andere documentatie met betrekking tot de Software of de Diensten;
- w. **Offerte:** het document dat de Dienstverlener aan de Klant stuurt met een opsomming van de Diensten die de Klant bij de Dienstverlener kan bestellen;
- x. **Orderbevestiging:** de door de Dienstverlener naar de Klant gestuurde bevestiging van de Aankooporder;
- y. **Opensourcesoftware:** de opensourcesoftware-onderdelen die in de Software zijn geïntegreerd;
- z. **Optionele Dienst:** de optionele Dienst zoals beschreven in Aanhangsel 1;
- aa. **Partij(en):** de Klant en/of de Dienstverlener;
- bb. **Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens Verwerkt;
- cc. **Aankooporder:** de bevestiging door de Klant van de bestelling van de Diensten met vermelding van de Referentiewaarde;
- dd. **Gevoelige gegevens:** persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, genetische gegevens of biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over de gezondheid of de seksuele gerichtheid van een persoon, of gegevens in verband met strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten.
- ee. **Dienst:** de in Aanhangsel 1 beschreven Software as a Service (SaaS) die door de Klant bij de Dienstverlener is besteld, zoals bevestigd in de Orderbevestiging, waarbij SaaS een softwarelicentie- en leveringsmodel is waarbij software centraal wordt gehost en op abonnementsbasis in licentie wordt gegeven;
- ff. **Service-audit:** de audit van het gebruik van de Diensten door de Klant zoals uiteengezet in Aanhangsel 2;
- gg. **Servicekrediet:** de in Aanhangsel 3 opgenomen forfaitaire schadevergoeding voor het niet-voldoen door de Dienstverlener aan de tussen de Partijen overeengekomen serviceniveaus;
- hh. **Dienstverlener:** AEDES CORPUS NV, met maatschappelijke zetel te 5000 Namen, Route des Canons 3, België, met ondernemingsnummer 0849.598.155;
- ii. **Service Level Agreement of SLA:** de service level agreement tussen de Partijen die van toepassing is op de Diensten zoals uiteengezet in Aanhangsel 3;
- jj. **Software:** elke release van Grille Corpus, de embedded software in de Diensten;
- kk. **Standaardservice:** de Standaardservice zoals beschreven in Aanhangsel 1;
- ll. **Abonnementsvergoedingen:** de tussen de Partijen overeengekomen prijs voor de levering van de Diensten zoals uiteengezet in Aanhangsel 2;

- mm. **Upgrade:** elke nieuwe patch, update, upgrade of nieuwe release van de Software waarbij, om mogelijke bugs te verhelpen, verbeteringen zijn aangebracht en/of nieuwe functies zijn toegevoegd ten opzichte van de vorige versie van de Software;
- 2.2. Alle in dit Contract gedefinieerde termen hebben dezelfde betekenis, ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt.
- 2.3. Een verwijzing naar een artikel, paragraaf of bijlage is, tenzij anders vermeld, een verwijzing naar een artikel of paragraaf van, of bijlage bij, deze Algemene Voorwaarden.
- 2.4. Een verwijzing naar "inclusief" of "omvat" beperkt de betekenis van de eraan voorafgaande woorden niet.
- 2.5. Een verwijzing naar "schriftelijk" omvat een doorgifte per fax, e-mail en elk ander middel voor het reproduceren van woorden in een tastbare en permanent zichtbare vorm;
- 2.6. Engelse woorden of uitdrukkingen die in deze Algemene Voorwaarden worden gebruikt, hebben enkel tot doel Belgische rechtsbegrippen te beschrijven en de gevolgen van het gebruik van die woorden of uitdrukkingen in Angelsaksisch recht of enig ander buitenlands recht worden genegeerd.

3. Het sluiten van een Contract – offertes

- 3.1. Een Contract wordt geacht te zijn gesloten op de Ingangsdatum. Een Contract kan enkel worden gewijzigd met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Partijen.
- 3.2. Offertes van de Dienstverlener en/of Aankooporders van de Klant zijn niet bindend voor de Dienstverlener.
- 3.3. De technische gegevens, beschrijvingen en informatie in het reclamemateriaal en de technische brochures van de Dienstverlener zijn geen contractueel bindende gegevens en beschrijvingen voor de Diensten, tenzij de Dienstverlener hiermee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
- 3.4. Informatie met betrekking tot de toepassingen en technische specificaties van de Diensten wordt naar beste weten van de Dienstverlener verstrekt. Zonder afbreuk te doen aan de informatie en verklaringen van de Dienstverlener met betrekking tot de compatibiliteit en mogelijke toepassingen van de Diensten, is het uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant om de juistheid van de informatie en de compatibiliteit van de Diensten met het beoogde doel van de Klant te controleren alvorens gebruik te maken van de Diensten.

4. Abonnementsvergoedingen

- 4.1. De Abonnementsvergoedingen zoals vermeld in Aanhangsel 2 zijn nettoprijzen (exclusief btw) en worden vermeld in euro.
- 4.2. De belasting over de toegevoegde waarde die van toepassing is op het moment dat de Diensten worden geleverd, wordt bij deze Abonnementsvergoedingen opgeteld.
- 4.3. De Abonnementsvergoedingen worden jaarlijks vooraf gefactureerd op basis van de Referentiewaarde in overeenstemming met Aanhangsel 2. De Referentiewaarde kan tijdens een Contractjaar worden aangepast in overeenstemming met Aanhangsel 2. Abonnementsvergoedingen met betrekking tot Optionele Diensten worden gefactureerd in overeenstemming met Aanhangsel 2.
- 4.4. Onverminderd de bovenstaande bepalingen behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om bij het sluiten van een Contract de Abonnementsvergoedingen eenzijdig proportioneel aan te passen na het sluiten van het Contract in geval van een wijziging in de kosten als gevolg van een stijging van de lonen, de prijzen van zijn leveranciers of als gevolg van wisselkoersschommelingen. Prijsaanpassingen zijn mogelijk tot een maximum van 80% van de definitieve Abonnementsvergoedingen en zijn gebaseerd op werkelijke kosten. Deze prijsaanpassingen worden schriftelijk meegedeeld voordat de nieuwe Abonnementsvergoedingen van kracht worden. Indien de Klant niet binnen veertien (14) dagen na de kennisgeving bezwaar maakt tegen de nieuwe prijzen, worden deze geacht door de Klant te zijn aanvaard. Overeenkomstig artikel 57 van de wet van 30 maart 1976 waarin de regels voor prijsherzieningen zijn vastgesteld, is de volgende prijsherzieningsformule van toepassing:

$P = P_0 (0,8 * (S/S_0) + 0,2)$; waarbij:

- P = Abonnementsgeld;
 - P_0 = Oorspronkelijk Abonnementsgeld bij het afsluiten van het Contract;
 - S_0 = Referentieloonkosten plus bijdragen voor de sociale zekerheid in de digitale sector (nationaal of gewestelijk gemiddelde, zoals bepaald), zoals erkend door de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, gepubliceerd door AGORIA, op het tijdstip van het afsluiten van het Contract.
 - S = Referentieloonkosten plus bijdragen voor de sociale zekerheid in de digitale sector (nationaal of gewestelijk gemiddelde, zoals bepaald), zoals erkend door de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, gepubliceerd door AGORIA, op het moment van de aanpassing van het Abonnementsvergoedingen;
- 4.5. Tenzij de Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, zijn de door Dienstverlener aan Klant meegedeelde prijzen voor Diensten variabele eenheidsprijzen. Tenzij de Partijen uitdrukkelijk

schriftelijk anders zijn overeengekomen, is de door de Dienstverlener aan de Klant meegeedeelde totale prijs voor de Diensten louter een niet-bindende raming en kan deze niet als een vaste prijs worden beschouwd.

5. Betaling

- 5.1. Tenzij een andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen de facturen van de Dienstverlener binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te worden betaald op de vennootschapszetel van de Dienstverlener. Na het verstrijken van de op de factuur vermelde betalingstermijn is de Klant van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning een interest van 12% per jaar verschuldigd, evenals een forfaitaire schadevergoeding van 15% van het factuurbedrag. De betalingen van de Klant worden als volgt toegewezen: (i) eerst aan de forfaitaire schadevergoeding en andere kosten, dan (ii) aan de interesten en ten slotte (iii) aan de Abonnementsvergoedingen.
- 5.2. Een Partij mag alleen overgaan tot een verrekening als haar vorderingen gebaseerd zijn op een afdwingbare rechterlijke uitspraak of als de andere Partij hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd.
- 5.3. Indien (i) de Klant een verschuldigde factuur niet of niet op de vervaldag betaalt, of (ii) de Dienstverlener informatie ontvangt die reden geeft tot bezorgdheid over de solvabiliteit of financiële draagkracht van de Klant (bv.: ongedekte cheque van de Klant, de Klant is kennelijk insolvent, er is een insolventieprocedure hangende, aangevraagd, ingeleid of opgelegd tegen de Klant), heeft de Dienstverlener het recht om een onmiddellijke betaling te eisen van alle openstaande vorderingen op de Klant en/of om zekerheid (garantie) te eisen en om Diensten in de toekomst alleen uit te voeren tegen vooruitbetaling of het stellen van een zekerheid. Bovendien heeft de Dienstverlener het recht om elke verdere levering van Diensten op te schorten en/of het Contract te beëindigen, zonder dat de Klant recht heeft op enige opzeggingstermijn of schadevergoeding.

6. Intellectueel eigendom

- 6.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten van de Dienstverlener in de Software, de Diensten en de Handleiding, evenals alle wijzigingen ervan, blijven het exclusieve eigendom van de Dienstverlener. Hun reproductie of gebruik zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener is uitdrukkelijk verboden en kan leiden tot een schadevordering van de Dienstverlener en de toepassing van elke andere sanctie naar keuze van de Dienstverlener.
- 6.2. De Contracten zijn niet bedoeld om:
 - a. de Intellectuele Eigendomsrechten van de Dienstverlener over te dragen aan de Klant;
 - b. de Intellectuele Eigendomsrechten over te dragen aan een derde partij;
 - c. aan een van beide Partijen het recht te verlenen om door de andere Partij geleverde technologie te maken, te gebruiken of te verkopen op een wijze of voor doeleinden die niet uitdrukkelijk binnen de toegestane grenzen of beperkingen van de toepasselijke licenties vallen; of
 - d. het gebruik van een technologie door de eigenaar te voorkomen of te beperken, voor welk doel dan ook.
- 6.3. Tenzij de Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, is de Dienstverlener verplicht om zijn Diensten alleen in het land van de plaats van levering vrij van intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van derden te leveren. Indien een derde partij gerechtvaardigde vorderingen indient tegen de Klant wegens inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten door Software die is gecreëerd door de Dienstverlener en die wordt gebruikt in overeenstemming met het Contract, zal de Dienstverlener aansprakelijk zijn jegens de Klant tijdens de Contractduur, en wel als volgt:
 - a. De Dienstverlener zal, naar eigen keuze en op eigen kosten, voor de Software in kwestie:
 - i. ofwel een gebruiksrecht verkrijgen,
 - ii. ofwel ze zo wijzigen dat het eigendomsrecht niet wordt geschonden, ofwel
 - iii. ze vervangen.Als dit voor de Dienstverlener niet mogelijk is onder redelijke voorwaarden, heeft de Klant recht op het wettelijke herroepings- of verminderingsrecht;
 - b. De verplichting van de Dienstverlener om schadevergoeding te betalen wordt beheerst door artikel 9 van de Algemene Voorwaarden;
 - c. De voornoemde verplichtingen van de Dienstverlener bestaan alleen voor zover de Klant de Dienstverlener onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stelt van de aanspraken van de derde partij, de Klant geen inbreuk erkent en alle verdedigingsmaatregelen en schikkingsonderhandelingen voorbehouden blijven aan de Dienstverlener. Indien de Klant het gebruik van de levering staakt om redenen van schadebeperking of andere gewichtige redenen, is hij verplicht de derde partij erop te wijzen dat het staken van het gebruik geen erkenning inhoudt van een inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van derden.
- 6.4. Aanspraken van de Klant zijn uitgesloten voor zover hij verantwoordelijk is voor de inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van derden.

- 6.5. Aanspraken van Klant zijn eveneens uitgesloten voor zover de inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van derden wordt veroorzaakt door bijzondere specificaties van de Klant, door een toepassing die de Dienstverlener niet kan voorzien of door een aanpassing van de Software door de Klant of gebruik van de Software in combinatie met niet door de Dienstverlener geleverde producten.
- 6.6. Voor zover de Software softwarecomponenten van derden bevat, blijven de Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot dergelijke softwarecomponenten van derden uitsluitend berusten bij de fabrikant van dergelijke software van derden.
- 6.7. Voor zover de Software opensourcesoftware-componenten bevat, zal de regeling van de Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot deze opensourcesoftware-componenten worden afgehandeld in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden van deze opensourcesoftware zoals uiteengezet in Aanhangsel 6.
- 6.8. Onverminderd de andere beperkingen die van toepassing zijn krachtens het Contract of de toepasselijke wetgeving, onthoudt de Klant zich ervan om, wat de in de Diensten ingebouwde Software betreft:
- de Software te reproduceren of te kopiëren;
 - een deel van de Software te gebruiken om software of producten of diensten te ontwikkelen of om afgeleide werken van de Software te creëren;
 - de Software op enigerlei wijze weg te geven (toe te wijzen, in sublicentie te geven, uit te lenen, te verkopen, in rekening te brengen, te verdelen, te delen, over te dragen, te verpanden, te leasen, te schenken, te verhuren of anderszins) aan derden. Het is de Klant niet toegestaan om: de Software of enig wachtwoord, enige sleutel of andere toegangscode voor de Diensten te verkopen, over te dragen, toe te wijzen of toegang daartoe te verlenen aan derden;
 - vertalingen, aanpassingen, arrangementen en andere wijzigingen van de Software te maken of de resultaten van deze handelingen te reproduceren (zelfs gedeeltelijke reproducties of reproducties in een ander formaat, zoals de integratie van de inhoud of het formaat van de audittool in een IT-systeem), te distribueren, over te brengen, te vertonen of openbaar op te voeren;
 - de Software aan te passen, te wijzigen, te decompileren, te demonteren, te veranderen, te onderwerpen aan reverse compiling, reverse assembling of reverse engineering, anderszins te proberen de broncode van het geheel of een deel van de Software te achterhalen, tenzij en alleen voor zover de toepasselijke wetgeving deze beperking uitdrukkelijk verbiedt;
 - delen van de Software binnen de Diensten te vervangen door een eigen plug-in of software van de Klant die compatibel zou zijn met andere delen van de Software binnen de Software en die de abonnementsgelden die aan de Dienstverlener moeten worden betaald, zou omzeilen;
 - titels, logo's, handelsmerken, auteursrecht- en patentvermeldingen, digitale watermerken, disclaimers of andere wettelijke vermeldingen die in de Software zijn opgenomen, te verwijderen, te minimaliseren, te blokkeren, te wijzigen of aan te passen;
 - toegangsbeperkingen of versleuteling in de Software te omzeilen of te dwarsbomen, tenzij en alleen voor zover de toepasselijke wetgeving deze beperking uitdrukkelijk verbiedt;
 - zelf of samen met anderen deel te nemen aan illegale, bedrieglijke, misleidende of onethische praktijken en activiteiten die schadelijk kunnen zijn voor de Dienstverlener.

7. Gegevensprivacy

- 7.1. Waar in de Algemene voorwaarden termen worden gebruikt die zijn gedefinieerd in de AVG, hebben deze termen dezelfde betekenis als in de AVG.
- 7.2. Elke Partij zal te allen tijde voldoen aan haar respectieve verplichtingen onder alle toepasselijke regels, regelgevingen en/of wetten met betrekking tot gegevensbescherming/privacy die van toepassing zijn op het verlenen van de Diensten, met inbegrip van de AVG wat betreft alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerd of identificeerbaar individu die door een Partij wordt verwerkt in verband met de Diensten.
- 7.3. De Klant blijft als enige verantwoordelijk voor het bepalen van de middelen en de doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens door de Dienstverlener krachtens het Contract.
- 7.4. Voor alle duidelijkheid erkennen de Partijen dat, wanneer de gegevensbeschermingswetgeving van toepassing is, de Klant optreedt als de Verwerkingsverantwoordelijke en de Dienstverlener als de Verwerker van persoonsgegevens die worden opgeslagen, gebruikt of anderszins verwerkt in het kader van dit Contract.
- 7.5. De Partijen komen de voorwaarden voor de verwerking van persoonsgegevens door de Dienstverlener overeen in een aparte DPA in Aanhangsel 4. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de DPA, prevaleren de bepalingen van de DPA.

8. Garantie en aansprakelijkheid voor defecten

- 8.1. De Klant is zich ervan bewust dat het gezien de stand van de techniek niet mogelijk is om software te maken die volledig vrij is van fouten. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen de Partijen,

heeft de Dienstverlener altijd een middelenverbintenis en nooit een resultaatsverbintenis in het kader van de uitvoering van de Diensten.

- 8.2. De Klant moet de Dienstverlener informeren over eventuele bugs, fouten en/of defecten in de Frontoffice, de Software en/of de Dienst en deze bugs, fouten en/of defecten zo gedetailleerd mogelijk beschrijven. De Dienstverlener zal de best mogelijke commercieel redelijke inspanningen leveren om dergelijke bugs, fouten en/of defecten te verhelpen in de volgende upgrade.
- 8.3. De Dienst en de Software worden verstrekt op een 'as is'- en 'as available'-basis.
- 8.4. De enige garanties die door de Dienstverlener worden geboden, zijn de garanties die worden uiteengezet in de Service Level Agreement in Aanhangsel 3.
- 8.5. De enige schadevergoeding die door de Dienstverlener aan de Klant wordt geboden, zijn de Servicetegoeden die worden uiteengezet in Aanhangsel 3.
- 8.6. Niettegenstaande andersluidende bepalingen in de dwingende toepasselijke wetsbepalingen, zijn de garanties en waarborgen die in dit artikel 8 van de Algemene Voorwaarden worden uiteengezet, de enige garanties en waarborgen die door de Dienstverlener worden geboden en kan de Klant alleen de gespecificeerde vorderingen indienen. De Dienstverlener biedt geen andere expliciete of impliciete garantie of waarborg voor de Diensten die worden geleverd krachtens het Contract, met inbegrip van commerciële kwaliteit, geschiktheid voor een bepaald doel of de integriteit van Intellectuele Eigendomsrechten van derden.

9. Aansprakelijkheid en schadevergoeding

- 9.1. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid die hieronder worden uiteengezet, zijn niet van toepassing (i) in het geval van persoonlijk letsel of overlijden als gevolg van nalatigheid of door de schuld van de Dienstverlener of zijn agenten, (ii) in het geval van frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken en opzettelijk wangedrag of (iii) voor zover dergelijke uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid verboden zijn door dwingende toepasselijke wetsbepalingen (met inbegrip van de wet van 25 februari 1991 betreffende de aansprakelijkheid voor producten met gebreken).
- 9.2. Onverminderd artikel 8.5 is de Dienstverlener in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, incidentele schade, punitieve schade, incidentele of gevolgschade zoals verlies van of schade aan gegevens, winst- of inkomstenderving, omzetverlies, kosten van bedrijfsonderbreking, verwijderings- en/of herinstallatiekosten, vervangingskosten, reputatieschade of verlies van klanten, zelfs als dergelijke schade redelijkerwijs te voorzien was.
- 9.3. Bovendien kan de Dienstverlener in geen geval aansprakelijk worden gesteld in geval van gebruik van zijn Diensten in strijd met het overeengekomen of gebruikelijke doel.
- 9.4. De totale aansprakelijkheid van de Dienstverlener jegens de Klant is beperkt tot honderd procent (100%) van de Abonnementsvergoedingen die de Klant op grond van het Contract aan de Dienstverlener heeft betaald, hetzij op basis van een contract, een onrechtmatige daad of anderszins, gedurende de periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding geeft tot aansprakelijkheid.
- 9.5. De aansprakelijkheid van de ene Partij jegens de andere Partij kan alleen ontstaan krachtens het Contract, met uitsluiting van de niet-verplichte regels met betrekking tot buitencontractuele aansprakelijkheid.
- 9.6. De uitsluitingen van aansprakelijkheid van de Dienstverlener die in de bovenstaande paragrafen zijn overeengekomen, gelden ook voor de aansprakelijkheid van zijn medewerkers, werknemers, agenten, consultants, vertegenwoordigers, uitzendkrachten, leveranciers en bezorgers.
- 9.7. De Klant stemt ermee in de Dienstverlener te vrijwaren, te verdedigen en schadeloos te stellen in het geval van een claim, vordering, rechtszaak, verlies, aansprakelijkheid, vervolging, vonnis en schadevergoeding, inclusief redelijke honoraria en kosten van advocaten, gebaseerd op of gerelateerd aan een schending van de artikelen 6 en/of 7 van de Algemene Voorwaarden door de Klant.

10. Service-audit

- 10.1. De Dienstverlener kan het gebruik van de Service door de Klant op elk moment op afstand controleren.
- 10.2. De Dienstverlener kan het gebruik van de Service door de Klant controleren op de locatie van de Klant, op voorwaarde dat de Dienstverlener dertig (30) dagen op voorhand schriftelijk kennis geeft van de Service-audit. Deze Service-audit op de locatie van de Klant vindt plaats tijdens de normale kantooruren van de Klant, maximaal één keer per jaar, gedurende maximaal twee werkdagen. De auditors kunnen om redelijke redenen door de Klant worden geweigerd. Alle bedrijfs- en handelsgeheimen van de Klant worden beschermd, alle persoonsgegevens worden bewaard en beveiligd in overeenstemming met de wettelijke verplichtingen. De resultaten van de Service-audit zullen vertrouwelijk worden behandeld en de Dienstverlener zal de operationele gevolgen van deze Service-audit voor de Klant tot een minimum beperken.
- 10.3. De Klant verbindt zich ertoe mee te werken aan de Service-audit van de Dienstverlener, de Dienstverlener in redelijke mate te ondersteunen en de Dienstverlener voldoende toegang te verlenen tot informatie.
- 10.4. Daarnaast verbindt de Klant zich ertoe om te weinig betaalde Abonnementsvergoedingen binnen dertig (30) dagen na een schriftelijk verzoek daartoe te betalen. Dergelijke te weinig betaalde

Abonnementsvergoedingen worden verhoogd met vijftig procent (50%) als contractuele boete voor schending van het Contract door de Klant. Als betaling uitblijft, heeft de Dienstverlener het recht om het Contract te beëindigen wegens ernstige inbreuk.

- 10.5. De Klant stemt ermee in dat de Dienstverlener niet aansprakelijk is voor enige kosten die de Klant maakt om bijstand te verlenen bij een Service-audit.

11. Beëindiging van het Contract

- 11.1. Tenzij de Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, gaat het Contract in op de Ingangsdatum voor een duur van twaalf (12) maanden.
- 11.2. Het Contract wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van twaalf (12) maanden, tenzij een Partij de andere Partij ten minste één (1) maand voor het aflopen van het Contract schriftelijk in kennis stelt van de beëindiging.
- 11.3. Niettegenstaande andersluidende bepalingen in de Algemene Voorwaarden, kan het Contract worden beëindigd om een wettelijke reden zonder opzeggingstermijn door een van de Partijen indien de andere Partij:
- a. insolvent wordt, niet langer aan haar verplichtingen kan voldoen of om stopzetting van betalingen verzoekt;
 - b. niet langer haar normale bedrijfsactiviteiten kan uitvoeren;
 - c. zich schuldig maakt aan een ernstige wanprestatie en deze niet binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van de ernstige wanprestatie per aangetekende brief verhelpt; het niet-nakomen van de betalingsverplichting door de Klant geldt in dit verband als een ernstige wanprestatie.
- 11.4. In geval van een beëindiging in de zin van dit artikel:
- a. verbindt de Klant zich ertoe de Dienstverlener te betalen voor alle Diensten die tot de datum van beëindiging zijn uitgevoerd;
 - b. worden alle bedragen die verschuldigd zijn aan de Dienstverlener voor de Diensten onmiddellijk opeisbaar.

12. Overmacht

- 12.1. Indien een Partij, om redenen die redelijkerwijs buiten haar macht liggen, niet in staat is haar verplichtingen uit hoofde van dit Contract na te komen of deze tijdig na te komen, is zij hiervoor niet aansprakelijk. Dit omvat in het bijzonder natuurrampen, handelingen of nalatigheden van de ene Partij (jegens de andere Partij), bedrijfsonderbrekingen, technische storingen, epidemieën, tekort aan materialen, stakingen, blokkades, verkeersopstoppen, overheidsmaatregelen, strafbare feiten, overschrijding van leveringstermijnen of onderbreking van levering door haar eigen leveranciers, alsmede alle situaties waarin de inkoop van arbeid of grondstoffen niet mogelijk is binnen de normale netwerken.
- 12.2. Indien de levering van het Product of de verlening van de Dienst in deze omstandigheden met meer dan één (1) maand wordt vertraagd, heeft elke Partij het recht om het Contract schriftelijk te beëindigen voor de hoeveelheden waarop de onderbreking in de levering van de Producten of de verlening van de Diensten betrekking heeft, zonder dat zij de andere Partij enige schadevergoeding verschuldigd is.

13. Vertrouwelijkheid

- 13.1. Beide Partijen verbinden zich ertoe om: (i) de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij strikt vertrouwelijk te houden, of met andere woorden, ze te behandelen alsof het haar eigen Vertrouwelijke Informatie betreft, en minstens redelijke zorg te besteden aan het beschermen van dergelijke Vertrouwelijke Informatie; (ii) de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij niet bekend te maken of te verspreiden, behalve aan haar eigen directeuren, kaderleden, werknemers, onderaannemers, tussenpersonen of consultants die de Vertrouwelijke Informatie nodig hebben om met de Partijen samen te werken of om het Contract uit te voeren; (iii) partijen aan wie Vertrouwelijke Informatie wordt bekendgemaakt, op de hoogte te stellen van de verplichting tot strikte geheimhouding op grond van het Contract; (iv) de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij niet te gebruiken of te laten gebruiken voor andere doeleinden dan die welke in dit Contract zijn vermeld.

14. Aanhangsels

- 14.1. De Partijen kunnen overeenkomen de Aanhangsels van tijd tot tijd in onderling overleg te wijzigen. Indien de Dienstverlener een gewijzigde versie van een Aanhangsel schriftelijk naar de Klant stuurt en de Klant de wijzigingen niet binnen veertien (14) dagen afwijst, wordt het nieuwe Aanhangsel geacht na voornoemde termijn wederzijds te zijn overeengekomen. Bij een afwijzing door de Klant blijft de oude versie van het Aanhangsel van toepassing.

15. Diversen

- 15.1. Elk geschil dat voortvloeit uit de contractuele relatie tussen de Dienstverlener en de Klant is onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Namen (België). Behoudens de verplichte toepassing van andersluidende dwingende wetgeving kan de Dienstverlener een geschil ook voorleggen aan een rechtbank die bevoegd is voor de vennootschapszetel van de Klant.

- 15.2. Onverminderd dwingend toepasselijk buitenlands recht wordt de contractuele relatie tussen de Dienstverlener en de Klant beheerst door Belgisch recht, met uitsluiting van zijn interne collisioneelregels.
- 15.3. Indien een of meer bepalingen van dit Contract geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettig of niet-uitvoerbaar worden verklaard, wordt de geldigheid van de overige voorwaarden van het Contract hierdoor niet aangetast. In een dergelijk geval verbinden de Partijen zich ertoe de geheel of gedeeltelijk ongeldige, onwettige of niet-uitvoerbare bepaling met terugwerkende kracht te vervangen door een geldige, wettige en uitvoerbare bepaling die het commerciële en financiële doel van de ongeldige, onwettige of niet-uitvoerbare bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 15.4. Elke Partij is verplicht tot nakoming van haar verbintenissen, ook indien deze nakoming bezwarender is geworden, hetzij doordat de kosten van nakoming zijn toegenomen, hetzij doordat de waarde van de tegenprestatie is verminderd. Elke Partij kan de andere Partij echter vragen om opnieuw te onderhandelen over het Contract met het oog op de aanpassing of beëindiging ervan indien aan de volgende voorwaarden is voldaan: 1° een wijziging in de omstandigheden maakt de uitvoering van het Contract buitensporig lastig maakt, zodat die niet redelijkerwijs om deze uitvoering kan worden verzocht; 2° deze wijziging was ten tijde van het sluiten van het Contract niet voorzienbaar; 3° deze wijziging kan niet aan de verzoekende Partij worden toegerekend in de zin van artikel 5.225 van het Burgerlijk Wetboek; 4° de Partij op wie de verplichting rust, heeft dit risico niet op zich genomen; en 5° de wet of het Contract sluit deze mogelijkheid niet uit. De Partijen blijven hun verplichtingen nakomen zolang de heronderhandelingen duren. Indien nieuwe onderhandelingen worden geweigerd of binnen een redelijke termijn mislukken, kan de rechter, op verzoek van een van beide Partijen, het Contract aanpassen om het in overeenstemming te brengen met wat de Partijen redelijkerwijs zouden zijn overeengekomen bij het sluiten van het Contract indien zij rekening hadden gehouden met de gewijzigde omstandigheden, of het Contract geheel of gedeeltelijk beëindigen op een datum die niet kan voorafgaan aan de gewijzigde omstandigheden en in overeenstemming met de door de rechter vastgestelde voorwaarden.
- 15.5. De Klant machtigt de Dienstverlener om het verlenen van de aan de Dienstverlener toevertrouwde Diensten geheel of gedeeltelijk uit te besteden.
- 15.6. Het Contract bevat alle afspraken tussen de Partijen en vervangt alle eerdere afspraken over het onderwerp van het Contract.
- 15.7. Alle contractuele verplichtingen die gezien hun aard blijven bestaan na het verstrijken van het Contract blijven van kracht na de beëindiging van het Contract, in het bijzonder financiële verplichtingen van de ene Partij ten opzichte van de andere uit hoofde van het Contract.
- 15.8. Het verzuim van de Dienstverlener om een brief, kennisgeving of handeling van de Klant aan te vechten, vormt geen verklaring van afstand van enige voorwaarde van het Contract.
- 15.9. De Partijen zijn onafhankelijk en komen overeen dat het Contract op geen enkele wijze een joint venture, agentschapsrelatie of partnerschap tussen hen tot stand brengt. Niets in het Contract mag worden geïnterpreteerd als het creëren van een relatie op grond waarvan een Partij namens de andere Partij mag handelen of garanties aan de andere Partij mag geven, tenzij het Contract dit uitdrukkelijk bepaalt.

Aanhangsel 8 – Contractmanager en DPO

Contractmanager van de Dienstverlener	David Kötten Projectmanager david.koetten@digitalvision.lu 00352 206 011 02 -12
DPO van de Dienstverlener	Vinciane Ceusters Hoofd van de Juridische Dienst vinciane.ceusters@aedesgroup.be 0032 81 46 80 92
Contractmanager van de Klant	[aanvullen]
DPO van de Klant	[aanvullen]

Aanhangsel 9 – Optionele Dienst voor Kunstmatige Intelligentie

1. Doel van de bijlage

Het doel van deze bijlage is om een juridisch en technisch kader te bieden voor de optionele kunstmatige intelligentiedienst (de "AI-dienst") die wordt aangeboden als onderdeel van de Grille Corpus SaaS-oplossing.

De AI-dienst is strikt optioneel en is slechts een deel van de diensten die voor de klant worden geactiveerd op een uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de klant.

Deze activatie is de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant en veronderstelt, indien nodig, de voorafgaande validatie van zijn bevoegde interne instanties (met name IT, compliance en gegevensbescherming).

De cliënt kan op elk moment verzoeken om de deactivering van de AI-dienst. Deze deactivering heeft geen invloed op de andere diensten die onder de overeenkomst worden geleverd.

Als de AI-service is uitgeschakeld, wordt er geen AI-verwerking uitgevoerd en wordt er geen datastroom gestart naar Azure OpenAI-diensten.

2. Hoe de AI Service werkt

De AI-dienst maakt het mogelijk om automatisch informatie uit medische documenten (PDF- of Word-formaat) te extraheren, vrijwillig verstrekt door de klant of zijn eindgebruikers.

De AI Service ondersteunt alleen menselijke analyse en heeft geen besluitvormings-, regelgevings- of bindende waarde. Het vervangt niet de analyse, validatie of beoordeling van de cliënt.

3. Rol van AI-aanbieders

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat:

- OpenAI treedt op geen enkel moment op als directe leverancier van de klant;
- geen klantgegevens worden rechtstreeks naar OpenAI verzonden;
- er worden geen klantgegevens gebruikt voor training, modelverbetering of retentie.

Kunstmatige intelligentieverwerking wordt uitsluitend uitgevoerd via de "Azure OpenAI"-diensten die door Microsoft worden geleverd, in een contractueel gereguleerde Microsoft Azure-omgeving.

4. Lokalisatie en veiligheid van verwerking

AI-verwerking wordt uitsluitend uitgevoerd in Microsoft Azure-datacenters binnen de Europese Unie.

De gegevens die als onderdeel van de AI-dienst worden verzonden:

- Worden tijdens de overdracht versleuteld.
- worden uitsluitend in het geheugen verwerkt;
- worden niet opgeslagen na verwerking;
- worden niet geregistreerd of hergebruikt voor statistische of leerdoeleinden.