

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 2026.01 | Versiedatum: 2026-09-01 | Commit: 5d47905

HOISTIT



Contactgegevens

HOIST IT B.V. (hierna: HOIST IT) is statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende te (3542 AA) Utrecht aan de Atoomweg 63. HOIST IT is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 97960845. De contactgegevens van HOIST IT zijn: info@hoist-it.nl, dajo.hofman@hoist-it.nl en robin.everaars@hoist-it.nl.

Introductie

HOIST IT gelooft in de kracht van technologie als middel voor positieve impact. In lijn met de maatschappelijke ambitie en de principes van B Corp streeft HOIST IT naar samenwerkingen die niet alleen commercieel waardevol zijn, maar ook bijdragen aan een inclusieve, duurzame en rechtvaardige samenleving. HOIST IT gelooft in langdurige relaties gebaseerd op wederzijds respect, duidelijke afspraken en het gezamenlijk streven naar succesvolle, verantwoorde digitale oplossingen. Deze voorwaarden leggen vast wat partijen van elkaar mogen verwachten en hoe met elkaar wordt samengewerkt. Zij zijn bedoeld om de samenwerking tussen HOIST IT en klant helder en voorspelbaar te maken.

Leeswijzer van de bepalingen

Hieronder vindt u een eenvoudig overzicht van de artikelen. De daadwerkelijke artikelen zijn altijd leidend. U wordt daarom verzocht om goed de voorwaarden te lezen. Onderstaande dient slechts als leeswijzer beschouwd te worden.

Artikel 1 Toepasselijkheid: Deze voorwaarden gelden op alle diensten van HOIST IT.

Artikel 2 Rangorderegeling: Deze algemene voorwaarden gaan altijd voor op andere voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen met verwijzing naar deze voorwaarden.

Artikel 3 Aanbiedingen: Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij HOIST IT anders schriftelijk aangeeft.

Artikel 4 Prijs en betaling: Alle prijzen zijn exclusief btw en betaling vindt plaats binnen 30 dagen na factuurdatum. Jaarlijkse prijsaanpassing gebeurt op basis van het CBS-CAO-loonindexcijfer.

Artikel 5 Duur van de overeenkomst: Een contract voor bepaalde tijd loopt zoals afgesproken of, bij gebrek daaraan, voor één jaar en wordt automatisch verlengd tenzij u of HOIST IT opzegt.

Artikel 6 Vertrouwelijkheid: Partijen gaan vertrouwelijk om met elkaars informatie.

Artikel 7 Privacy en gegevensverwerking: HOIST IT verwerkt uw persoonsgegevens volgens de AVG en een aparte privacyverklaring. Verwerkt HOIST IT persoonsgegevens voor u, dan geldt de passende standaardverwerkersovereenkomst in Bijlage A of B, tenzij partijen zelf een verwerkersovereenkomst ondertekenen.

Artikel 8 Beveiliging: HOIST IT zorgt dat systemen adequaat beveiligd zijn; u bent verantwoordelijk voor het beheer van toegangsrechten.

Artikel 9 Voorbehoud van eigendom en opschorting: HOIST IT blijft eigenaar van geleverde producten tot volledige betaling; bij wanbetaling mag levering worden opgeschort.

Artikel 10 Risico-overgang: Het risico van geleverde zaken gaat over op u zodra deze bij u zijn ondergebracht.

Artikel 11 Intellectueel eigendom: HOIST IT behoudt alle IP-rechten; u krijgt een interne gebruikslicentie om de software te laden, aan te passen en verder te ontwikkelen, zolang u niet commercieel doorverkoopt of als dienst aanbiedt. Maatwerksoftware is volledig uw eigendom, waarbij HOIST IT het recht behoudt het maatwerk te gebruiken met doel de dienstverlening te verbeteren. Om uw continuïteit te garanderen is er een mogelijkheid tot broncode-escrow en een fallback-licentie.

Artikel 12 Uitvoering van de Diensten: HOIST IT voert de diensten zelfstandig en zorgvuldig uit volgens de afspraken; u levert tijdig benodigde informatie en medewerking.

Artikel 13 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen: U stelt faciliteiten, informatie en medewerkers beschikbaar om HOIST IT in staat te stellen het werk uit te voeren.

Artikel 14 Termijnen: Alle termijnen zijn indicatief; bij (dreigende) overschrijding stemmen partijen nieuwe data in onderling overleg af.

Artikel 15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst: Partijen kunnen ontbinden bij tekortkoming na schriftelijke ingebrekestelling; opzegging gebeurt volgens afspraak of wettelijke gronden.

Artikel 16 Aansprakelijkheid: De aansprakelijkheid van HOIST IT is in redelijkheid beperkt tot de contractwaarde; ook uw aansprakelijkheid is beperkt tot een redelijk bedrag. Op beide partijen rust een verantwoordelijkheid om zich adequaat te verzekeren.

Artikel 17 Overmacht: Bij overmacht (zoals ziekte van alle bestuurders van HOIST IT) zijn partijen niet gehouden tot nakoming; na 60 dagen kan de overeenkomst worden ontbonden.

Artikel 18 Service Level Agreement: SLA's gelden alleen als deze schriftelijk zijn vastgelegd; gemeten beschikbaarheid geldt als bewijs.

Artikel 19 Back-up: HOIST IT maakt back-ups volgens afspraak en bewaart deze zorgvuldig.

Artikel 20 Wijziging en meerwerk: Wijzigingen en meerwerk vinden alleen schriftelijk plaats tegen afgesproken of gebruikelijke tarieven.

Artikel 21 Overdracht van rechten en verplichtingen: U mag uw rechten en verplichtingen niet overdragen zonder schriftelijke toestemming van HOIST IT.

Artikel 22 Exit: Bij beëindiging van de overeenkomst helpt HOIST IT tegen gebruikelijke tarieven bij de overdracht aan een opvolger.

Artikel 23 Wijziging van deze voorwaarden: HOIST IT mag deze voorwaarden wijzigen met 30 dagen vooraankondiging. Bij een wezenlijk nadelige wijziging kan klant de overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 24 Toepasselijk recht en geschillen: Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing; geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Arnhem.

1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen HOIST IT en klant, waarbij HOIST IT diensten aan klant levert. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt niet aanvaard.
- 1.2 Wanneer HOIST IT producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang geeft, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop-) voorwaarden van desbetreffende derden. Dit op voorwaarde dat de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop-) voorwaarden van die derden door HOIST IT aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen.
- 1.3 Wanneer enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig (ongeldig) is of vernietigd wordt (ongeldig wordt verklaard), blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht. HOIST IT en klant treden in dat geval in overleg om nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging af te spreken.

2 Rangorderegeling

- 2.1 Als afspraken tussen partijen elkaar tegenspreken, hebben deze algemene voorwaarden voorrang. Dit geldt niet als in de overeenkomst schriftelijk iets anders is afgesproken.
- 2.2 Als sprake is van tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een van de bijbehorende modules, dan gaan deze algemene voorwaarden voor. Dit geldt niet als de module uitdrukkelijk afwijkt van deze algemene voorwaarden. Van een uitdrukkelijke afwijking is sprake als expliciet wordt verwezen naar een specifiek artikel in deze algemene voorwaarden en wordt vermeld dat daarvan wordt afgeweken.

2.3 Artikel 2.1 en 2.2 laten onverlet dat voorwaarden van derden, zoals bedoeld in artikel 1.2, voor gaan.

3 Aanbiedingen

- 3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van HOIST IT zijn vrijblijvend, behalve als door HOIST IT schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens klant aan HOIST IT verstrekte gegevens waarop HOIST IT de aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

4 Prijs en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere eventuele overheidsheffingen.
- 4.2 Alle door HOIST IT kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 4.3 Aan een door HOIST IT afgegeven voorcalculatie of begroting kan klant geen rechten ontlenen, behalve als partijen schriftelijk anders hebben afgesproken.
- 4.4 Bestaat klant uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die personen tegenover HOIST IT hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 4.5 De administratie van HOIST IT is leidend bij de vaststelling van de door klant verschuldigde bedragen en levert bewijs op van de verrichte prestaties. Klant kan tegenbewijs leveren.
- 4.6 HOIST IT heeft het recht om haar tarieven jaarlijks te verhogen met het indexcijfer voor Cao-lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, zakelijke dienstverlening (M-N), zoals dat is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Dit indexcijfer wordt jaarlijks in oktober vastgesteld. Dit gebeurt op basis van het eerst gepubliceerde cijfer van de maand september in het lopende jaar en de ontwikkeling ten opzichte van een jaar eerder in de maand september. HOIST IT zal tijdig communiceren over verhoogde tariefswijzigingen.

Wanneer klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, mag klant binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
- 4.7 De betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum. Dit is een fatale termijn.
- 4.8 Klant mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HOIST IT, de betalingen niet opschorten (uitstellen) of verrekenen.
- 4.9 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling (een brief met daarin nog een laatste kans om te betalen) nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd.
- 4.10 Als HOIST IT de vordering uit handen moet geven dan is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.
- 4.11 Als geen betalingsschema is afgesproken, dan zijn alle vergoedingen telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

5 Duur van de overeenkomst

- 5.1 Als de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de afgesproken duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 5.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk afgesproken periode verlengd met een maximum van 1 jaar.
 - 5.2.1 Dit geldt niet als klant en/of HOIST IT de overeenkomst schriftelijk opzegt rekening houdend met een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

6 Vertrouwelijkheid

- 6.1 Partijen gaan vertrouwelijk om met de aan elkaar verstrekte informatie/gegevens.
 - 6.1.1 Dit geldt niet als verstrekking van de gegevens aan een derde noodzakelijk is vanwege:
 - a. een rechterlijke uitspraak;
 - b. een wettelijk voorschrift;
 - c. op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie; of
 - d. voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
 - 6.1.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, gebruikt deze alleen voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
 - 6.1.3 Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd wanneer deze door één der partijen als vertrouwelijk zijn aangeduid. Bij twijfel over vertrouwelijkheid, gaan partijen in overleg.
- 6.2 Klant erkent dat de door of via HOIST IT ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft.
- 6.3 De partij die de in artikel 6.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per overtreding.
 - 6.3.1 Het totaal aan verschuldigde boetes onder de overeenkomst zal nooit het bedrag van € 250.000,- overschrijden.
 - 6.3.2 Het verzuim treedt direct in, zonder dat daar een ingebrekestelling of aanmaning voor is vereist.

7 Privacy en gegevensverwerking

- 7.1 Voor zover HOIST IT in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van klant maken partijen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) afspraken over de verwerking van persoonsgegevens in een verwerkersovereenkomst. Klant is daarbij verwerkingsverantwoordelijke en HOIST IT verwerker.
 - 7.1.1 Hebben partijen geen afzonderlijke verwerkersovereenkomst ondertekend, dan geldt als verwerkersovereenkomst de standaardverwerkersovereenkomst van HOIST IT die past bij de dienstverlening:
 - a. de Standaardverwerkersovereenkomst Beheer en ondersteuning (Bijlage A bij deze algemene voorwaarden), wanneer HOIST IT een platform, omgeving of applicatie van klant beheert, onderhoudt of ondersteunt en daarbij toegang heeft tot gegevens van klant; en
 - b. de Standaardverwerkersovereenkomst Maatwerk (Bijlage B bij deze algemene voorwaarden), wanneer HOIST IT software of andere resultaten voor klant ontwerpt, ontwikkelt, test of oplevert.

- 7.1.2 Omvat de dienstverlening zowel beheer en ondersteuning als maatwerk, dan is elke standaard-verwerkersovereenkomst van toepassing op het deel van de dienstverlening waarop zij betrekking heeft.
- 7.1.3 Bijlage A en Bijlage B maken deel uit van deze algemene voorwaarden. Op de website van HOIST IT staan zij bij deze algemene voorwaarden: Bijlage A op <https://hoist-it.nl/nl/algemene-voorwaarden#bijlage-a> en Bijlage B op <https://hoist-it.nl/nl/algemene-voorwaarden#bijlage-b>. HOIST IT stuurt klant op verzoek kosteloos een exemplaar van deze algemene voorwaarden met de bijlagen toe.
- 7.1.4 Hebben partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst ondertekend, dan is uitsluitend die verwerkersovereenkomst van toepassing en geldt geen standaardverwerkersovereenkomst.
- 7.1.5 In afwijking van artikel 2 gaat de toepasselijke verwerkersovereenkomst bij strijdigheid voor op deze algemene voorwaarden, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft. De aansprakelijkheid van HOIST IT blijft beperkt volgens artikel 16, tenzij de verwerkersovereenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt.
- 7.2 Partijen houden zich aan de geldende wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens.
- 7.3 Wanneer HOIST IT werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 7.4 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van HOIST IT door klant worden verwerkt, ligt bij klant.

8 Beveiliging

- 8.1 HOIST IT voldoet bij de uitvoering van haar dienstverlening aan een algemeen (IT-gerelateerd) markt-conform beveiligingsniveau, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aan HOIST IT bekende aard, omvang en context van de te beveiligen informatie. HOIST IT staat er niet voor in dat de (informatie-) beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 8.2 De door of vanwege HOIST IT aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en worden door klant alleen aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie kenbaar gemaakt.
 - 8.2.1 HOIST IT mag de toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten wijzigen.
 - 8.2.2 Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes.
- 8.3 Wanneer de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door HOIST IT zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren.
 - 8.3.1 HOIST IT is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
 - 8.3.2 Klant vrijwaart HOIST IT tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 8.4 HOIST IT mag de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aanpassen wanneer dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden. Klant wordt hierover geïnformeerd.
- 8.5 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden.

- 8.6 HOIST IT kan aanwijzingen geven aan klant over de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren.
 - 8.6.1 De verantwoordelijkheid om hier (tijdig) opvolging aan te geven ligt bij klant.
 - 8.6.2 HOIST IT is niet aansprakelijk voor schade wanneer klant dergelijke aanwijzingen niet of niet tijdig opvolgt.
 - 8.6.3 Klant vrijwaart HOIST IT voor alle schade die door het niet of niet tijdig opvolgen van bovengenoemde aanwijzingen ontstaat.
- 8.7 Het is HOIST IT steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen aan datgene ten aanzien waarvan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft.
 - 8.7.1 Artikel 8.7 geldt ook wanneer sprake is van een afgesproken beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten.
 - 8.7.2 Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 8.8 Voor zover de overeenkomst bij klant wordt verricht draagt HOIST IT zijn personeel op de door klant aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen.

9 Voorbehoud van eigendom en rechten en opschorting

- 9.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van HOIST IT totdat alle bedragen die klant aan HOIST IT verschuldigd is, volledig aan HOIST IT zijn betaald.
- 9.2 HOIST IT kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan HOIST IT verschuldigde bedragen heeft betaald.

10 Risico-overgang

- 10.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door klant, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

11 Intellectueel eigendom

- 11.1 Behalve wanneer schriftelijk anders is afgesproken, blijven alle rechten, titels en eigendom op de in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant beschikbaar gestelde intellectuele eigendom bij HOIST IT en zijn licentiegevers, ongeacht eventuele door klant betaalde vergoeding.
- 11.2 Behalve wanneer schriftelijk anders is afgesproken, blijven alle rechten, titels en eigendom op de intellectuele eigendom van klant bij klant.
 - 11.2.1 Voor zover het voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, geeft klant aan HOIST IT voor de duur van de overeenkomst een kosteloze, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, sublicentieerbare en wereldwijde licentie om deze intellectuele eigendom te gebruiken, te bewerken, aan te passen, te reproduceren en te vertalen, uitsluitend in het kader van de afgesproken dienstverlening.

- 11.3 Onder intellectuele eigendom wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: alle intellectuele eigendomsrechten in de ruimste zin van het woord, waaronder begrepen maar niet beperkt tot programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, tekeningen, modellen, auteursrechten, software, documentatie, analyses, ontwerpen, rapporten, studies, werken en databanken, methodes, know-how, concepten, octrooien en andere ontwikkelingen, in elk geval ongeacht of deze zijn geregistreerd of niet.
- 11.4 Voor zover HOIST IT bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaakt van zijn eigen intellectuele eigendom en voor zover noodzakelijk voor het intern gebruik van het resultaat van de overeenkomst, geeft HOIST IT aan klant voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief gebruiksrecht om de resultaten intern te gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt, dat niet overdraagbaar, verpandbaar of sublicentieerbaar is.
- 11.5 Wanneer partijen in de overeenkomst afspreken dat sprake is van maatwerksoftware omvat het recht als genoemd in artikel 11.3 ook het recht om de broncode te laden, uit te voeren en (door) te ontwikkelen voor eigen bedrijfsprocessen, op voorwaarde dat daarbij geen commerciële exploitatie richting derden plaatsvindt.
- 11.6 Wanneer klant verlangt dat bepaalde intellectuele eigendomsrechten aan haar toekomen, dan kan zij voor oplevering schriftelijk aangeven de rechten daarop te willen verkrijgen.
- 11.6.1 Partijen treden dan in overleg over de (on)mogelijkheden van de overdracht. Er bestaat voor HOIST IT geen verplichting om zich te verbinden tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht. Een overdracht is alleen geldig wanneer dit schriftelijk is vastgelegd.
- 11.6.2 Als partijen schriftelijk afspreken dat een recht van intellectuele eigendom overgaat op klant, behoudt HOIST IT:
- a. het recht en de mogelijkheid om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren. Dit mag HOIST IT voor zichzelf doen of voor derden.
 - b. het recht om de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen of aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren. Dit mag HOIST IT voor zichzelf doen of voor derden.
 - c. het recht om voor zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke voor klant zijn of worden gedaan.
- 11.7 Partijen kunnen op verzoek van klant een Escrow-overeenkomst sluiten en afspreken dat HOIST IT (een kopie van) de broncode bij een onafhankelijke derde deponeert zodat klant deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken.
- 11.7.1 Een dergelijke overeenkomst voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- 11.7.2 Behalve als partijen schriftelijk iets anders over hebben afgesproken, komen alle kosten van deze regeling voor rekening van klant.
- 11.8 Klant aanvaardt dat HOIST IT open-source software mag gebruiken en/of integreren bij de dienstverlening.
- 11.8.1 Open-source-componenten blijven onder de respectieve open-source-licenties vallen.
- 11.8.2 HOIST IT informeert klant over de gebruikte open-sourcesoftware en bijbehorende licentievoorwaarden die voor het gebruik door klant relevant kunnen zijn.

- 11.9 Klant zal geen aanduiding(en) over het vertrouwelijke karakter dan wel over auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 11.10 HOIST IT staat ervoor in dat de door HOIST IT zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur en overige geleverde materialen geen rechten van derden schenden.
- 11.10.1 HOIST IT vrijwaart klant tegen elke daarop gebaseerde aanspraak onder de voorwaarde dat klant HOIST IT zonder onredelijke vertraging schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan HOIST IT. Klant geeft daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan HOIST IT om zich tegen deze aanspraken te verweren.
- 11.10.2 De verplichting tot vrijwaring vervalt voor zover de gestelde inbreuk voortvloeit uit:
- a. materialen die klant zelf ter beschikking heeft gesteld aan HOIST IT; of
 - b. wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van HOIST IT heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen.
- 11.10.3 Wanneer onherroepelijk in rechte komt vast te staan dat de door HOIST IT ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur en overige geleverde materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of wanneer naar het oordeel van HOIST IT een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, dan zal HOIST IT naar eigen keuze:
- a. ervoor zorgen dat klant het geleverde kan blijven gebruiken;
 - b. het geleverde zo aanpassen dat niet langer sprake is van een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde; of
 - c. het geleverde vervangen door een ander gelijkwaardig alternatief.
- 11.10.4 Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van HOIST IT of verplichting tot schadevergoeding dan de verplichting die uit artikel 11.10.3 volgt is uitgesloten.
- 11.11 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan HOIST IT van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties.
- 11.11.1 Klant vrijwaart HOIST IT tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 11.12 HOIST IT hoeft geen dataconversie uitvoeren, behalve als partijen dit schriftelijk afspreken.
- 11.13 HOIST IT mag het beeldmerk, logo of naam van klant gebruiken in zijn externe communicatie, behalve als klant hiertegen vooraf schriftelijk bezwaar maakt.

12 Uitvoering diensten

- 12.1 HOIST IT spant zich in om de diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 12.2 Alle diensten van HOIST IT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, behalve wanneer een resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is vastgelegd.

- 12.3 Wanneer de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, mag HOIST IT steeds deze persoon vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties. Artikel 7:404 BW is uitgesloten.
- 12.4 HOIST IT hoeft bij de uitvoering van zijn diensten de aanwijzingen van klant niet op te volgen.
 - 12.4.1 Dit geldt in het bijzonder wanneer dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de afgesproken diensten wijzigen of aanvullen.
 - 12.4.2 Wanneer aanwijzingen als bedoeld in artikel 12.4.1 wel worden opgevolgd, worden de bijbehorende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van HOIST IT.
- 12.5 HOIST IT voert de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van klant uit.
- 12.6 HOIST IT is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht bij de advies- en consultancydiensten.
- 12.7 De dienstverlening van HOIST IT wordt uitsluitend verricht op die gebruikelijke werkdagen en -tijden van HOIST IT.
- 12.8 Het gebruik dat klant maakt van een door HOIST IT afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant.
 - 12.8.1 De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan wat is afgesproken of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam HOIST IT mag worden verwacht, berust bij klant.
 - 12.8.2 HOIST IT heeft het recht om met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 12.9 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HOIST IT mag klant niet een mededeling aan een derde doen over de werkwijze, de methoden en technieken van HOIST IT en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van HOIST IT.
- 12.10 Klant zal de adviezen of rapportages van HOIST IT niet aan een derde verstrekken of op een andere manier openbaar maken.

13 Informatie- en overige medewerkingsverplichtingen

- 13.1 Partijen erkennen dat een goede en tijdige samenwerking essentieel is bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 13.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan HOIST IT verstrekte informatie.
 - 13.2.1 Wanneer de door klant verstrekte informatie voor HOIST IT kenbare onjuistheden bevatten, doet HOIST IT hierover navraag bij klant.
- 13.3 Klant wijst contactperso(n)en aan voor de duur van de werkzaamheden van HOIST IT die beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 13.4 Klant draagt het de verantwoordelijkheid en het risico van de selectie van de door HOIST IT te leveren zaken, goederen en/of diensten.
- 13.5 Wanneer klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, beschikt dit personeel en beschikken deze hulppersonen over de noodzakelijke kennis en ervaring.
- 13.6 Ingeval medewerkers van HOIST IT op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten.

- 13.6.1 HOIST IT is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 13.7 De werkruimte en faciliteiten als bedoeld in artikel 13.6 zullen voldoen aan alle wettelijke eisen.
 - 13.7.1 Klant vrijwaart HOIST IT voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van HOIST IT, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie.
 - 13.7.2 Klant maakt de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door HOIST IT ingezette medewerkers kenbaar.
- 13.8 Klant is verantwoordelijk voor het beheer (waaronder controle van de instellingen), het gebruik van de door HOIST IT verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de diensten worden ingezet.
 - 13.8.1 Klant is daarnaast verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 13.9 Klant draagt zelf zorg voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende programma-tuur en de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parame-triseren, tunen en wanneer nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit be-werkstelligen.

14 Termijnen

- 14.1 HOIST IT spant zich ervoor in afgesproken (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk na te komen. Deze termijnen zijn indicatief.
- 14.2 Dreigt een termijn of datum te worden overschreden, dan zullen HOIST IT en klant met elkaar overleg-gen om de gevolgen voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3 Voordat het verzuim bij het overschrijden van een termijn intreedt, zal klant HOIST IT schriftelijk in gebreke stellen én HOIST IT een redelijke termijn stellen om de tekortkoming te herstellen.
- 14.4 HOIST IT voert haar dienstverlening soms uit op basis van een iteratieve ontwikkelmethode (bijvoor-beeld Agile of Scrum). Klant realiseert zich dat de werkzaamheden daardoor niet worden verricht op basis van vooraf volledig uitgewerkte specificaties. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen partijen deze specificaties in goed overleg aanpassen met inachtneming van de projectmanagemen-taanpak die bij de ontwikkelmethode hoort.
 - 14.4.1 Wanneer is afgesproken dat de nakoming van de afgesproken werkzaamheden in fasen plaats-vindt, mag HOIST IT de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uitstellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Klant zal goedkeuring niet onredelijk vertragen.
- 14.5 Een afgesproken termijn of opleverdatum komt te vervallen als tijdens de uitvoering van de overeen-komst de inhoud of omvang van de overeenkomst gewijzigd wordt, of als klant zijn verplichtingen niet of niet tijdig nakomt.

15 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

- 15.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst alleen toe wanneer de andere partij, na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor herstel van de tekortkoming, de tekortkoming niet binnen de redelijke termijn heeft hersteld.

- 15.2 Voor werkzaamheden die HOIST IT tot aan ontbinding heeft verricht, blijft een betalingsverplichting voor klant gelden (er geldt geen ongedaanmakingsverplichting). De bedragen die daarop zien worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3 Wanneer een overeenkomst welke niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd.
- 15.3.1 Als tussen partijen geen opzegtermijn is afgesproken, dient bij de opzegging een termijn van 3 kalendermaanden in acht te worden genomen.
- 15.3.2 Partijen zullen niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden vanwege die opzegging.
- 15.4 Klant kan een overeenkomst van opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan of die door volbrenging eindigt, tussentijds schriftelijk opzeggen. In dat geval is klant aan HOIST IT een redelijke vergoeding verschuldigd voor de reeds verrichte werkzaamheden en de aantoonbaar gemaakte kosten. Klant is daarnaast aan HOIST IT een schadevergoeding verschuldigd, tenzij de opzegging het gevolg is van een aan HOIST IT toe te rekenen tekortkoming.
- 15.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de wederpartij:
- a. al dan niet voorlopig surséance van betaling wordt verleend;
 - b. als ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd;
 - c. als de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 15.6 HOIST IT kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt.
- 15.7 HOIST IT is wegens de beëindiging als bedoeld in artikelen 15.5 en 15.6 niet tot enige terugbetaling van al ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
- 15.8 Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt dan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke en ook het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van HOIST IT, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van HOIST IT vereist is.

16 Aansprakelijkheid

- 16.1 Als een partij tekortschiet in de nakoming van een verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim.
- 16.1.1 Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt of als uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten.
- 16.1.2 De partij die tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen uit dit artikel, behalve als de tekortkoming niet aan haar kan worden toegerekend.
- 16.2 De totale aansprakelijkheid van klant richting HOIST IT wegens tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro).

- 16.2.1 Klant zorgt ervoor dat klant adequaat en marktconform is verzekerd.
- 16.3 De totale aansprakelijkheid van HOIST IT wegens tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant afgesproken garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro).
- 16.3.1 HOIST IT zorgt ervoor dat zij adequaat en marktconform is verzekerd.
- 16.3.2 Indien een gebeurtenis leidt tot schade bij meerdere partijen, dan zal de aansprakelijkheid van HOIST IT naar verhouding van contractwaarde worden verdeeld onder de getroffen partijen met inachtneming van de (overige) overeengekomen afspraken in deze algemene voorwaarden.
- 16.3.3 HOIST IT zal nooit meer uitkeren dan gedekt door de verzekering, tenzij de schade redelijkerwijs niet door een verzekering kan worden gedekt of weigering van dekking het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van HOIST IT.
- 16.4 De aansprakelijkheid van HOIST IT is beperkt tot vergoeding van de directe schade.
- 16.4.1 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan schade die het onmiddellijke en directe gevolg is van een tekortkoming van HOIST IT. Hieronder wordt niet verstaan: schade van derde partijen, verlies van gebruik, verlies van data en van toegang tot systemen, verlies van winst, verlies van productie of omzet van klant of van derden, en ook enige andere vorm van gevolgschade en hetgeen is opgesomd in artikel 16.5.
- 16.4.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Als de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar.
- 16.5 HOIST IT is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan HOIST IT voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan HOIST IT voorgeschreven toeleveranciers.
- 16.5.1 Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is.
- 16.5.2 Eveneens is HOIST IT niet aansprakelijk voor schade verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.6 Schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro).
- 16.7 De in artikel 16.2 tot en met 16.6 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen wanneer de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 16.8 Tenzij nakoming door HOIST IT blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van HOIST IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst alleen indien klant HOIST IT zonder onredelijke vertraging schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en HOIST IT de tekortkoming niet binnen de redelijke termijn heeft hersteld.
- 16.9 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij HOIST IT meldt.
- 16.9.1 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen HOIST IT vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, behalve als klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 16.10 Klant vrijwaart HOIST IT voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door HOIST IT geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behalve als en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 16.11 HOIST IT is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, behalve als het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 16.12 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan HOIST IT en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

17 Overmacht

- 17.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, waaronder ook wettelijke en/of afgesproken garantieverplichting, als zij daartoe verhinderd worden door overmacht.
- 17.2 Onder overmacht van HOIST IT wordt onder meer verstaan:
- (i) overmacht van toeleveranciers van HOIST IT,
 - (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan HOIST IT zijn voorgeschreven,
 - (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan HOIST IT is voorgeschreven,
 - (iv) overheidsmaatregelen,
 - (v) elektriciteitsstoring,
 - (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
 - (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme,
 - (viii) algemene vervoersproblemen,
 - (ix) natuurrampen en pandemieën,
 - (x) gelijktijdige langdurige uitval van alle bestuurders van HOIST IT.
- 17.3 Wanneer een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk partij het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.
- 17.3.1 Wat op dat moment al op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat verdere verplichtingen of schadevergoedingen over en weer verschuldigd zijn.
- 17.4 Vertraging die wordt veroorzaakt door toeleveranciers, onderaannemers of hulppersonen van klant, geldt niet als overmacht aan de zijde van klant, behalve als wordt aangetoond dat de vertraging het gevolg is van overmacht bij die derde.
- 17.4.1 In dat geval meldt klant binnen tien (10) werkdagen schriftelijk aan HOIST IT:
- a. welke derde voor vertraging zorgt;
 - b. wat de oorzaak van de vertraging is;
 - c. welke maatregelen zijn genomen; en
 - d. welk alternatief door klant wordt onderzocht.

- 17.4.2 HOIST IT spant zich in redelijkheid in om, binnen zijn mogelijkheden, mitigerende (verzachtende/beperkende) maatregelen te treffen om de dienstverlening die HOIST IT moet leveren zo spoedig mogelijk te hervatten of aan te passen.
 - 17.4.2.1 Eventuele (fatale) termijnen die gelden voor HOIST IT verschuiven automatisch met de duur van de vertraging, vermeerderd met een redelijke herstartperiode van tien (10) werkdagen.
 - 17.4.2.2 Deze omstandigheden geven klant geen recht op korting, schadevergoeding of boetes richting HOIST IT.
 - 17.4.2.3 Eventuele extra werkzaamheden of kosten die voortvloeien uit de vertraging door de derde worden aanvullend in rekening gebracht aan klant.
- 17.4.3 Wanneer de vertraging langer aanhoudt dan 90 dagen en gezamenlijke mitigerende maatregelen aantoonbaar niet tot een oplossing hebben geleid, ontstaat voor elk van de partijen het recht om het bijbehorende deel van de overeenkomst op te zeggen.

18 Service Level Agreement

- 18.1 Afspraken over serviceniveaus (Service Level Agreement) zijn alleen van toepassing als deze schriftelijk zijn vastgelegd.
- 18.2 Klant informeert HOIST IT zonder onredelijke vertraging over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 18.3 Als er afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds op een manier gemeten zodat de vooraf door HOIST IT aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, en ook omstandigheden die buiten de invloedssfeer van HOIST IT zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten.
 - 18.3.1 De door HOIST IT gemeten beschikbaarheid geldt als volledig bewijs, behalve als klant tegenbewijs levert.

19 Back-up

- 19.1 Als het maken van back-ups van gegevens van klant onderdeel is van de afgesproken dienstverlening, zal HOIST IT overeenkomstig de schriftelijk afgesproken periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij HOIST IT in bezit zijnde gegevens van klant.
 - 19.1.1 Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart HOIST IT de back-up gedurende de bij HOIST IT gebruikelijke termijn. HOIST IT bewaart de back-up zorgvuldig als een goed huisvader.
- 19.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor klant geldende wettelijke administratieve en bewaarverplichtingen.

20 Wijziging en meerwerk

- 20.1 Voert HOIST IT op verzoek of met voorafgaande toestemming van klant werkzaamheden of andere prestaties uit die buiten de oorspronkelijke afspraken vallen, dan worden deze vergoed volgens de afgesproken tarieven.
 - 20.1.1 Zijn over de tarieven geen afspraken gemaakt, dan gelden de gebruikelijke tarieven van HOIST IT.

20.1.2 Als er een vaste prijs is afgesproken, informeert HOIST IT klant op diens verzoek over de financiële gevolgen van de extra werkzaamheden of prestaties.

20.1.3 HOIST IT is niet verplicht op een dergelijk verzoek in te gaan en mag verlangen dat hierover eerst schriftelijke afspraken worden gemaakt.

20.2 Klant begrijpt dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot aanpassing van eerder afgesproken (leverings)termijnen en (oplever)data. De nieuw door HOIST IT aangegeven termijnen vervangen de eerdere.

21 Overdracht van rechten en verplichtingen

21.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die klant op grond van een overeenkomst heeft, niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HOIST IT aan een derde verkopen of overdragen. HOIST IT weigert deze toestemming niet op onredelijke gronden.

21.2 Klant zal de rechten en verplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HOIST IT aan een derde verpanden, behalve als dit geldvorderingen betreft als bedoeld in de Wet opheffing verpandingsverboden. Voor die geldvorderingen geldt dat een contractueel verbod of beperking op overdracht of verpanding geen werking heeft.

21.3 HOIST IT mag zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

22 Exit

22.1 Als de overeenkomst, om welke reden ook, (tussentijds) eindigt, geeft HOIST IT op eerste verzoek van klant alle redelijke medewerking die nodig is om een nieuwe partij (transitie), of klant zelf (re-transitie) in staat te stellen de overeenkomst zonder belemmeringen over te nemen en/of een vergelijkbare prestatie voor klant te kunnen verrichten.

22.1.1 Als klant dat wenst neemt HOIST IT op diens verzoek deel aan overleg met een opvolgende partij.

22.1.2 Deze werkzaamheden worden uitgevoerd tegen de in de overeenkomst afgesproken tarieven of bij ontbreken daarvan, tegen de gebruikelijke tarieven van HOIST IT.

23 Wijziging van deze voorwaarden

23.1 HOIST IT mag deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen of aanvullen.

23.2 HOIST IT maakt een wijziging ten minste 30 kalenderdagen voor de inwerkingtreding ervan aan klant bekend per e-mail.

23.3 Wijzigingen die uitsluitend van toepassing zijn op nieuwe overeenkomsten of die de positie van klant niet wezenlijk nadelig beïnvloeden, treden in werking op de aangekondigde datum zonder dat aanvaarding van klant vereist is.

23.4 Als een wijziging de positie van klant wezenlijk nadelig beïnvloedt, kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Klant moet deze opzegging uiterlijk vóór de inwerkingtreding van de wijziging hebben verzonden. Maakt klant geen gebruik van dit opzegrecht binnen de gestelde termijn, dan wordt klant geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.

- 23.5 In geval van opzegging op grond van het vorige lid blijven de voorwaarden zoals die luiden vóór de wijziging van toepassing op de lopende overeenkomst tot de datum van beëindiging, en is HOIST IT geen schadevergoeding verschuldigd.

24 Toepasselijk recht en geschillen

- 24.1 Op de overeenkomsten tussen HOIST IT en klant, evenals op de daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen, is het Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 is niet van toepassing.
- 24.2 Wanneer een geschil niet kan worden opgelost door de direct betrokken medewerkers, kan elk van de partijen het geschil schriftelijk voorleggen aan de directie van beide partijen. De directies zullen vervolgens binnen een redelijke termijn in overleg treden om in goed vertrouwen een oplossing te beproeven.
- 24.3 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met overeenkomsten tussen HOIST IT en klant, daaronder begrepen geschillen over het bestaan, de geldigheid of de beëindiging daarvan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland, locatie Arnhem.

Bijlage A: Standaardverwerkersovereenkomst Beheer en ondersteuning

Over deze verwerkersovereenkomst

Deze standaardverwerkersovereenkomst is Bijlage A bij de algemene voorwaarden van HOIST IT en maakt daarvan deel uit (artikel 7.1.3 van de algemene voorwaarden). Zij is op grond van artikel 7.1.1 onder a van de algemene voorwaarden van toepassing wanneer HOIST IT bij het beheer, het onderhoud of de ondersteuning van een platform, omgeving of applicatie van klant persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van klant. Zij hoeft niet afzonderlijk te worden ondertekend. Hebben partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst ondertekend, dan geldt die en is deze standaardverwerkersovereenkomst niet van toepassing (artikel 7.1.4 van de algemene voorwaarden).

Voor het ontwikkelen van maatwerk geldt de Standaardverwerkersovereenkomst Maatwerk in Bijlage B bij de algemene voorwaarden. Het verschil tussen beide zit in de artikelen 1 tot en met 4: bij beheer en ondersteuning heeft HOIST IT toegang tot het platform van klant en de gegevens daarin, en blijven die gegevens in dat platform.

Een verwijzing in deze standaardverwerkersovereenkomst naar een artikel of een bijlage zonder nadere aanduiding is een verwijzing naar een artikel of een bijlage van deze standaardverwerkersovereenkomst.

1 Onderwerp en begrippen

- 1.1 Deze verwerkersovereenkomst regelt de verwerking van persoonsgegevens door HOIST IT ten behoeve van klant bij het beheer, het onderhoud en de ondersteuning van een platform, omgeving of applicatie van klant, zoals afgesproken in de overeenkomst tussen partijen waarop de algemene voorwaarden van HOIST IT van toepassing zijn (hierna: de hoofdovereenkomst).
- 1.2 Klant is verwerkingsverantwoordelijke en HOIST IT is verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Begrippen uit de AVG, zoals persoonsgegevens, verwerking, betrokkene en sub-verwerker, hebben in deze verwerkersovereenkomst de betekenis die de AVG daaraan geeft.
- 1.3 Onder het platform van klant wordt verstaan: het geheel van omgevingen, abonnementen, tenants, diensten en applicaties van klant dat HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst beheert, onderhoudt of ondersteunt.

2 Aard, doel en duur van de verwerking

- 2.1 HOIST IT verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dat nodig is om de hoofdovereenkomst uit te voeren, te weten voor:
 - a. het beheer, het onderhoud, de bewaking en de beveiliging van het platform van klant;
 - b. het oplossen van incidenten, storingen en vragen, waaronder het analyseren van foutmeldingen en logbestanden;
 - c. het doorvoeren van wijzigingen, updates en afgesproken verbeteringen; en
 - d. de ondersteuning van gebruikers van klant en de rapportage aan klant over de dienstverlening.
- 2.2 De verwerking bestaat uit het raadplegen, opvragen, ordenen, structureren, kopiëren binnen het platform van klant, wijzigen, afschermen en wissen van persoonsgegevens, voor zover dat nodig is voor de doelen in artikel 2.1.

- 2.3 De verwerking duurt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst beheer en ondersteuning verleent en daarna zolang als nodig is voor de teruggave en verwijdering volgens artikel 13.

3 Soorten persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen

- 3.1 Welke persoonsgegevens HOIST IT verwerkt, hangt af van de gegevens die klant in het platform verwerkt. Het gaat in de regel om:
- a. identificatie- en contactgegevens van gebruikers, beheerders en medewerkers van klant, zoals naam, e-mailadres, functie en gebruikersnaam;
 - b. account-, autorisatie- en gebruiksgegevens, zoals rollen, groepslidmaatschappen, inlog- en auditlogs, IP-adressen en tijdstippen;
 - c. persoonsgegevens in de gegevensverzamelingen, rapportages en applicaties van het platform van klant, voor zover HOIST IT daarvan bij het beheer kennis kan nemen; en
 - d. persoonsgegevens in meldingen en correspondentie over de dienstverlening.
- 3.2 De betrokkenen zijn in de regel medewerkers, gebruikers en beheerders van klant en de personen van wie klant persoonsgegevens in het platform verwerkt, zoals klanten, relaties en leveranciers van klant.
- 3.3 Klant informeert HOIST IT vooraf schriftelijk als het platform bijzondere categorieën van persoonsgegevens (artikel 9 AVG), persoonsgegevens van strafrechtelijke aard (artikel 10 AVG) of een wettelijk identificatienummer zoals het burgerservicenummer bevat. Partijen spreken dan zo nodig aanvullende maatregelen af.

4 Toegang tot het platform van klant

- 4.1 HOIST IT krijgt toegang tot het platform van klant via persoonsgebonden accounts die klant verstrekt of goedkeurt, met de rechten die voor de dienstverlening nodig zijn. Klant beheert die toegang en kan haar op elk moment beperken of intrekken.
- 4.2 De persoonsgegevens blijven in het platform van klant. HOIST IT maakt geen kopieën of uittreksels van gegevens uit het platform buiten het platform van klant, ook niet in meldingen, e-mail of documenten, tenzij dat voor een afgesproken werkzaamheid noodzakelijk is en klant daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 4.3 HOIST IT raadpleegt persoonsgegevens in het platform alleen voor zover dat voor de betreffende werkzaamheid nodig is en houdt bij welke medewerkers toegang hebben.
- 4.4 In de eigen systemen van HOIST IT (Bijlage 1) worden alleen contactgegevens van melders, de inhoud van meldingen en correspondentie en het beheerdossier met accounts en autorisaties bewaard.
- 4.5 Bij het einde van de dienstverlening geeft HOIST IT alle accounts, sleutels en andere toegangsmiddelen tot het platform terug of laat zij deze door klant intrekken, en bevestigt zij dat zij buiten het platform geen gegevens uit het platform meer onder zich heeft.

5 Instructies

- 5.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van klant, ook wat betreft doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, tenzij een op HOIST IT toepasselijke bepaling van Unierecht of lidstatelijk recht haar tot verwerking verplicht. In dat geval stelt HOIST IT klant voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijke

voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

- 5.2 De hoofdovereenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de schriftelijke opdrachten die klant binnen de afgesproken dienstverlening geeft, zoals meldingen en wijzigingsverzoeken, gelden als schriftelijke instructies. Voor een instructie die de afgesproken dienstverlening wijzigt of uitbreidt, gelden de artikelen 12.4 en 20 van de algemene voorwaarden.
- 5.3 HOIST IT stelt klant onmiddellijk in kennis als een instructie naar haar oordeel inbreuk oplevert op de AVG of op andere bepalingen van Unierecht of lidstatelijk recht inzake gegevensbescherming.
- 5.4 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan sub-verwerkers volgens artikel 8 of wanneer een wettelijke verplichting daartoe dwingt.
- 5.5 Klant staat ervoor in dat de verwerking van de persoonsgegevens en de instructies die klant geeft rechtmatig zijn, en dat klant de betrokkenen informeert zoals de AVG vereist. Klant vrijwaart HOIST IT tegen aanspraken van derden die het gevolg zijn van een schending van deze garantie.

6 Geheimhouding

- 6.1 HOIST IT zorgt ervoor dat de personen die door haar gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding hebben verbonden of door een passende wettelijke verplichting tot geheimhouding zijn gebonden.
- 6.2 Artikel 6 van de algemene voorwaarden is op de persoonsgegevens van toepassing.

7 Beveiliging

- 7.1 HOIST IT neemt alle maatregelen die op grond van artikel 32 AVG zijn vereist. Zij treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
- 7.2 HOIST IT treft ten minste de volgende maatregelen:
 - a. toegang tot persoonsgegevens alleen voor medewerkers die dat voor hun werkzaamheden nodig hebben, met persoonsgebonden accounts en niet meer rechten dan nodig;
 - b. multifactorauthenticatie op alle accounts waarmee HOIST IT persoonsgegevens kan inzien, zowel in de systemen van klant als in de eigen systemen;
 - c. versleuteling van persoonsgegevens tijdens transport en, waar HOIST IT persoonsgegevens zelf opslaat, ook bij opslag;
 - d. beheerde werkplekken met actuele software, versleutelde opslag en bescherming tegen malware;
 - e. vastlegging van toegang tot systemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, voor zover het betreffende systeem dat ondersteunt;
 - f. geheimhoudingsverplichtingen voor alle medewerkers en ingeschakelde opdrachtnemers; en
 - g. periodieke evaluatie en actualisering van deze maatregelen.
- 7.3 De maatregelen die bij de betreffende dienstverlening horen, staan daarnaast in artikel 4.
- 7.4 HOIST IT mag de maatregelen aanpassen wanneer dat door veranderende omstandigheden nodig is, mits het beveiligingsniveau daardoor niet lager wordt.

- 7.5 Klant blijft verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen systemen en infrastructuur, voor zover het beheer daarvan niet aan HOIST IT is opgedragen (artikel 8.5 van de algemene voorwaarden).

8 Sub-verwerkers

- 8.1 Klant geeft HOIST IT algemene schriftelijke toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. De sub-verwerkers op de datum van deze versie staan in Bijlage 1.
- 8.2 HOIST IT informeert klant ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een sub-verwerker. Klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken, waarna partijen overleggen over een oplossing. Handhaaft klant het bezwaar op redelijke gronden, dan zet HOIST IT die sub-verwerker niet in voor de verwerking ten behoeve van klant of kan klant het deel van de hoofdovereenkomst waarvoor de sub-verwerker nodig is schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat partijen elkaar schadevergoeding verschuldigd zijn.
- 8.3 HOIST IT legt aan elke sub-verwerker bij overeenkomst ten minste dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als in deze verwerkersovereenkomst, in het bijzonder de verplichting om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen. Komt een sub-verwerker die verplichtingen niet na, dan blijft HOIST IT jegens klant volledig aansprakelijk voor de nakoming daarvan.
- 8.4 Leveranciers die klant zelf heeft gecontracteerd, zoals de cloudleverancier van de systemen van klant, zijn geen sub-verwerkers van HOIST IT. Voor hun diensten gelden de afspraken tussen klant en die leveranciers.

9 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

- 9.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Zij geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de EER of aan een internationale organisatie wanneer klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven en de doorgifte voldoet aan hoofdstuk V AVG, bijvoorbeeld op grond van een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen.
- 9.2 Klant geeft toestemming voor de doorgifte die in Bijlage 1 bij een sub-verwerker is vermeld.

10 Bijstand aan klant

- 10.1 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bij het vervullen van diens plicht om verzoeken van betrokkenen om uitoefening van hun rechten uit hoofdstuk III AVG te beantwoorden. Een verzoek dat HOIST IT rechtstreeks van een betrokkene ontvangt, stuurt zij zonder onredelijke vertraging door aan klant; zij beantwoordt het niet zelf, tenzij klant haar daartoe opdracht geeft.
- 10.2 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover zij beschikt, bij het doen nakomen van de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 10.3 HOIST IT mag de redelijke kosten van bijstand volgens dit artikel in rekening brengen tegen de afgesproken of gebruikelijke tarieven (artikel 7.3 van de algemene voorwaarden), behalve de kosten van bijstand bij een datalek dat aan HOIST IT is toe te rekenen.

11 Datalekken

11.1 HOIST IT informeert klant zonder onredelijke vertraging, en waar mogelijk binnen 24 uur nadat zij er kennis van heeft genomen, over een inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: datalek) die betrekking heeft op de persoonsgegevens die zij ten behoeve van klant verwerkt.

11.2 De melding bevat, voor zover bekend, ten minste:

- a. de aard van het datalek, waar mogelijk met de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens en bij benadering het aantal betrokkenen;
- b. de naam en contactgegevens van het contactpunt bij HOIST IT;
- c. de waarschijnlijke gevolgen van het datalek; en
- d. de maatregelen die HOIST IT heeft genomen of voorstelt om het datalek aan te pakken en de gevolgen ervan te beperken.

Informatie die nog niet bekend is, verstrekt HOIST IT zodra die beschikbaar is.

11.3 Klant beoordeelt of het datalek moet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen en doet die meldingen zelf. HOIST IT verleent daarbij de medewerking die redelijkerwijs van haar kan worden verlangd.

11.4 HOIST IT documenteert alle datalekken, met de feiten, de gevolgen en de genomen maatregelen.

11.5 Het contactpunt van HOIST IT voor datalekken en andere kennisgevingen onder deze verwerkersovereenkomst is security@hoist-it.nl. Klant maakt zijn contactpunt schriftelijk bekend.

12 Informatie en audit

12.1 HOIST IT stelt klant alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit artikel 28 AVG en deze verwerkersovereenkomst worden nagekomen.

12.2 HOIST IT maakt audits, waaronder inspecties, door klant of een door klant gemachtigde onafhankelijke controleur die tot geheimhouding is verplicht, mogelijk en draagt daaraan bij. Klant kondigt een audit ten minste 10 werkdagen vooraf schriftelijk aan, tenzij sprake is van een datalek of een gegrond vermoeden van niet-naleving. Een audit vindt plaats tijdens de gebruikelijke werktijden van HOIST IT, verstoort haar bedrijfsvoering niet onevenredig en vindt niet vaker dan eens per jaar plaats, behalve na een datalek of op verzoek van een toezichthouder.

12.3 De kosten van een audit komen voor rekening van klant, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van HOIST IT vaststelt. HOIST IT herstelt een vastgestelde tekortkoming zo spoedig mogelijk.

13 Teruggave en verwijdering

13.1 Na afloop van de verwerkingsdiensten wist HOIST IT, naar keuze van klant, alle persoonsgegevens of bezorgt zij deze aan klant terug in een gangbaar, machineleesbaar formaat, en verwijdert zij bestaande kopieën, tenzij opslag van de persoonsgegevens op grond van Unierecht of lidstatelijk recht is voorgeschreven. Laat klant binnen 30 dagen na afloop geen keuze weten, dan wist HOIST IT de persoonsgegevens.

13.2 Wat dit bij de betreffende dienstverlening inhoudt, staat daarnaast in artikel 4.

13.3 Persoonsgegevens in back-ups worden verwijderd volgens de gebruikelijke rotatie van die back-ups en worden tot dat moment niet meer gebruikt.

13.4 HOIST IT bevestigt de verwijdering op verzoek van klant schriftelijk.

13.5 Artikel 9.2 van de algemene voorwaarden geldt niet voor persoonsgegevens.

14 Aansprakelijkheid

14.1 Op de aansprakelijkheid van partijen onder deze verwerkersovereenkomst is artikel 16 van de algemene voorwaarden van toepassing.

14.2 Dit artikel laat de aansprakelijkheid van partijen jegens betrokkenen op grond van artikel 82 AVG onverlet.

15 Duur, wijziging en rangorde

15.1 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst persoonsgegevens ten behoeve van klant verwerkt. Verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde door te lopen, zoals geheimhouding, teruggave en verwijdering, blijven daarna gelden.

15.2 Deze verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de algemene voorwaarden van HOIST IT en wordt gewijzigd volgens artikel 23 daarvan. Een wijziging die de bescherming van persoonsgegevens vermindert, geldt als een wijziging die de positie van klant wezenlijk nadelig beïnvloedt.

15.3 Aanvullende of afwijkende afspraken over de verwerking, zoals aanvullende instructies of beveiligingsmaatregelen, leggen partijen schriftelijk vast. Zij gaan voor op deze verwerkersovereenkomst, voor zover zij niet in strijd zijn met artikel 28 AVG.

15.4 Bij strijdigheid gaat deze verwerkersovereenkomst voor op de algemene voorwaarden, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft (artikel 7.1.5 van de algemene voorwaarden).

15.5 Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor geschillen geldt artikel 24 van de algemene voorwaarden.

Bijlage 1: Sub-verwerkers

Het platform en de systemen van klant draaien in de omgeving en onder de contracten van klant. De eigen systemen van HOIST IT bevatten alleen contactgegevens van melders, de inhoud van meldingen en correspondentie en documenten over de dienstverlening, zoals een beheerdossier. Daarvoor schakelt HOIST IT de volgende partijen in:

- **Odoo S.A.** (Odoo Online), voor meldingen, urenregistratie en facturatie; hosting in een hostingregio binnen de EU.
- **Microsoft Ireland Operations Ltd.** (Microsoft 365), voor e-mail, documentopslag en samenwerking; datacenters binnen de EU.

Voor haar eigen bedrijfsvoering is HOIST IT voor deze gegevens verwerkingsverantwoordelijke en zijn deze partijen haar verwerkers. Zij staan hier, omdat meldingen en correspondentie over de dienstverlening voor klant persoonsgegevens kunnen bevatten, en HOIST IT past op hen dezelfde afspraken toe als op een sub-verwerker. Hun verwerkersvoorwaarden zijn artikel 6.5 (Data Protection) van de Odoo Enterprise Subscription Agreement en de Microsoft Products and Services Data Protection Addendum. Incidentele toegang voor ondersteuning of storingsanalyse vanuit een land buiten de EER valt onder de standaardcontractbepalingen in die voorwaarden.

Bijlage B: Standaardverwerkersovereenkomst Maatwerk

Over deze verwerkersovereenkomst

Deze standaardverwerkersovereenkomst is Bijlage B bij de algemene voorwaarden van HOIST IT en maakt daarvan deel uit (artikel 7.1.3 van de algemene voorwaarden). Zij is op grond van artikel 7.1.1 onder b van de algemene voorwaarden van toepassing wanneer HOIST IT bij het ontwerpen, ontwikkelen, testen of opleveren van maatwerk persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van klant. Zij hoeft niet afzonderlijk te worden ondertekend. Hebben partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst ondertekend, dan geldt die en is deze standaardverwerkersovereenkomst niet van toepassing (artikel 7.1.4 van de algemene voorwaarden).

Voor beheer en ondersteuning geldt de Standaardverwerkersovereenkomst Beheer en ondersteuning in Bijlage A bij de algemene voorwaarden. Het verschil tussen beide zit in de artikelen 1 tot en met 4: bij maatwerk werkt HOIST IT in ontwikkelomgevingen en in de regel met fictieve of geanonimiseerde testgegevens, en alleen na schriftelijke afspraak met productiegegevens.

Een verwijzing in deze standaardverwerkersovereenkomst naar een artikel of een bijlage zonder nadere aanduiding is een verwijzing naar een artikel of een bijlage van deze standaardverwerkersovereenkomst.

1 Onderwerp en begrippen

- 1.1 Deze verwerkersovereenkomst regelt de verwerking van persoonsgegevens door HOIST IT ten behoeve van klant bij het ontwerpen, ontwikkelen, testen, opleveren, installeren en overdragen van software of andere resultaten voor klant (hierna: maatwerk), zoals afgesproken in de overeenkomst tussen partijen waarop de algemene voorwaarden van HOIST IT van toepassing zijn (hierna: de hoofdoorovereenkomst).
- 1.2 Klant is verwerkingsverantwoordelijke en HOIST IT is verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Begrippen uit de AVG, zoals persoonsgegevens, verwerking, betrokkene en sub-verwerker, hebben in deze verwerkersovereenkomst de betekenis die de AVG daaraan geeft.
- 1.3 Onder een ontwikkelomgeving wordt verstaan: een omgeving waarin HOIST IT maatwerk ontwikkelt of test, zoals een ontwikkel-, test- of acceptatieomgeving van klant of van HOIST IT. Onder productiegegevens worden verstaan: gegevens uit de systemen die klant in de dagelijkse bedrijfsvoering gebruikt.

2 Aard, doel en duur van de verwerking

- 2.1 HOIST IT verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dat nodig is om de hoofdoorovereenkomst uit te voeren, te weten voor:
 - a. het ontwerpen, ontwikkelen en testen van het maatwerk;
 - b. het opleveren, installeren en in gebruik nemen van het maatwerk;
 - c. het analyseren en herstellen van fouten, ook in een afgesproken garantie- of nazorgperiode; en
 - d. het omzetten of overzetten van gegevens naar het maatwerk (conversie of migratie), wanneer dat is afgesproken.
- 2.2 De verwerking bestaat uit het ontvangen, opslaan, raadplegen, gebruiken voor tests, structureren, omzetten en wissen van persoonsgegevens, voor zover dat nodig is voor de doelen in artikel 2.1.

- 2.3 De verwerking duurt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst maatwerk ontwerpt, ontwikkelt, oplevert of in een afgesproken garantie- of nazorgperiode ondersteunt, en daarna zolang als nodig is voor de teruggave en verwijdering volgens artikel 13.

3 Soorten persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen

- 3.1 HOIST IT verwerkt bij maatwerk zo weinig mogelijk persoonsgegevens. Het gaat in de regel om:
- a. identificatie- en contactgegevens van contactpersonen, testers en toekomstige gebruikers van klant, zoals naam, e-mailadres en functie;
 - b. account- en gebruiksgegevens in ontwikkelomgevingen, zoals gebruikersnamen, rollen, logbestanden en IP-adressen;
 - c. persoonsgegevens in testgegevens of voorbeeldgegevens die klant verstrekt, wanneer partijen het gebruik daarvan volgens artikel 4 hebben afgesproken; en
 - d. persoonsgegevens in meldingen en correspondentie over de dienstverlening.
- 3.2 De betrokkenen zijn in de regel medewerkers, contactpersonen en gebruikers van klant en, wanneer productiegegevens worden gebruikt, de personen op wie die gegevens betrekking hebben.
- 3.3 Klant informeert HOIST IT vooraf schriftelijk als verstrekte gegevens bijzondere categorieën van persoonsgegevens (artikel 9 AVG), persoonsgegevens van strafrechtelijke aard (artikel 10 AVG) of een wettelijk identificatienummer zoals het burgerservicenummer bevatten. Partijen spreken dan zo nodig aanvullende maatregelen af.

4 Testgegevens en ontwikkelomgevingen

- 4.1 HOIST IT ontwikkelt en test maatwerk met fictieve of geanonimiseerde gegevens. Klant verstrekt geen productiegegevens aan HOIST IT, tenzij partijen vooraf schriftelijk hebben vastgelegd welke gegevens voor welk doel, in welke omgeving en voor welke termijn worden gebruikt.
- 4.2 Zijn productiegegevens nodig, bijvoorbeeld voor een migratie, een acceptatietest of het analyseren van een fout die zich alleen met echte gegevens voordoet, dan beperken partijen die gegevens tot wat voor dat doel nodig is en pseudonimiseren zij de gegevens waar dat mogelijk is.
- 4.3 Ontwikkelomgevingen met persoonsgegevens zijn gescheiden van andere omgevingen en alleen toegankelijk voor de medewerkers van HOIST IT die aan het maatwerk werken. HOIST IT neemt geen persoonsgegevens op in broncode, testscripts, documentatie of meldingen.
- 4.4 Persoonsgegevens die voor het maatwerk zijn verstrekt, wist HOIST IT zodra het doel waarvoor zij zijn verstrekt is bereikt, en uiterlijk bij oplevering of aan het einde van de afgesproken termijn, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.
- 4.5 Beheert HOIST IT na oplevering ook het maatwerk of de omgeving waarin het draait, dan geldt voor dat beheer de Standaardverwerkersovereenkomst Beheer en ondersteuning in Bijlage A bij de algemene voorwaarden (artikel 7.1.2 van de algemene voorwaarden).

5 Instructies

- 5.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van klant, ook wat betreft doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, tenzij een op HOIST IT toepasselijke bepaling van Unierecht of lidstatelijk recht haar tot verwerking

verplicht. In dat geval stelt HOIST IT klant voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijke voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

- 5.2 De hoofdovereenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de schriftelijke opdrachten die klant binnen de afgesproken dienstverlening geeft, zoals meldingen en wijzigingsverzoeken, gelden als schriftelijke instructies. Voor een instructie die de afgesproken dienstverlening wijzigt of uitbreidt, gelden de artikelen 12.4 en 20 van de algemene voorwaarden.
- 5.3 HOIST IT stelt klant onmiddellijk in kennis als een instructie naar haar oordeel inbreuk oplevert op de AVG of op andere bepalingen van Unierecht of lidstatelijk recht inzake gegevensbescherming.
- 5.4 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan sub-verwerkers volgens artikel 8 of wanneer een wettelijke verplichting daartoe dwingt.
- 5.5 Klant staat ervoor in dat de verwerking van de persoonsgegevens en de instructies die klant geeft rechtmatig zijn, en dat klant de betrokkenen informeert zoals de AVG vereist. Klant vrijwaart HOIST IT tegen aanspraken van derden die het gevolg zijn van een schending van deze garantie.

6 Geheimhouding

- 6.1 HOIST IT zorgt ervoor dat de personen die door haar gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding hebben verbonden of door een passende wettelijke verplichting tot geheimhouding zijn gebonden.
- 6.2 Artikel 6 van de algemene voorwaarden is op de persoonsgegevens van toepassing.

7 Beveiliging

- 7.1 HOIST IT neemt alle maatregelen die op grond van artikel 32 AVG zijn vereist. Zij treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
- 7.2 HOIST IT treft ten minste de volgende maatregelen:
 - a. toegang tot persoonsgegevens alleen voor medewerkers die dat voor hun werkzaamheden nodig hebben, met persoonsgebonden accounts en niet meer rechten dan nodig;
 - b. multifactorauthenticatie op alle accounts waarmee HOIST IT persoonsgegevens kan inzien, zowel in de systemen van klant als in de eigen systemen;
 - c. versleuteling van persoonsgegevens tijdens transport en, waar HOIST IT persoonsgegevens zelf opslaat, ook bij opslag;
 - d. beheerde werkplekken met actuele software, versleutelde opslag en bescherming tegen malware;
 - e. vastlegging van toegang tot systemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, voor zover het betreffende systeem dat ondersteunt;
 - f. geheimhoudingsverplichtingen voor alle medewerkers en ingeschakelde opdrachtnemers; en
 - g. periodieke evaluatie en actualisering van deze maatregelen.
- 7.3 De maatregelen die bij de betreffende dienstverlening horen, staan daarnaast in artikel 4.

- 7.4 HOIST IT mag de maatregelen aanpassen wanneer dat door veranderende omstandigheden nodig is, mits het beveiligingsniveau daardoor niet lager wordt.
- 7.5 Klant blijft verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen systemen en infrastructuur, voor zover het beheer daarvan niet aan HOIST IT is opgedragen (artikel 8.5 van de algemene voorwaarden).

8 Sub-verwerkers

- 8.1 Klant geeft HOIST IT algemene schriftelijke toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. De sub-verwerkers op de datum van deze versie staan in Bijlage 1.
- 8.2 HOIST IT informeert klant ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een sub-verwerker. Klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken, waarna partijen overleggen over een oplossing. Handhaaft klant het bezwaar op redelijke gronden, dan zet HOIST IT die sub-verwerker niet in voor de verwerking ten behoeve van klant of kan klant het deel van de hoofdovereenkomst waarvoor de sub-verwerker nodig is schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat partijen elkaar schadevergoeding verschuldigd zijn.
- 8.3 HOIST IT legt aan elke sub-verwerker bij overeenkomst ten minste dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als in deze verwerkersovereenkomst, in het bijzonder de verplichting om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen. Komt een sub-verwerker die verplichtingen niet na, dan blijft HOIST IT jegens klant volledig aansprakelijk voor de nakoming daarvan.
- 8.4 Leveranciers die klant zelf heeft gecontracteerd, zoals de cloudleverancier van de systemen van klant, zijn geen sub-verwerkers van HOIST IT. Voor hun diensten gelden de afspraken tussen klant en die leveranciers.

9 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

- 9.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Zij geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de EER of aan een internationale organisatie wanneer klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven en de doorgifte voldoet aan hoofdstuk V AVG, bijvoorbeeld op grond van een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen.
- 9.2 Klant geeft toestemming voor de doorgifte die in Bijlage 1 bij een sub-verwerker is vermeld.

10 Bijstand aan klant

- 10.1 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bij het vervullen van diens plicht om verzoeken van betrokkenen om uitoefening van hun rechten uit hoofdstuk III AVG te beantwoorden. Een verzoek dat HOIST IT rechtstreeks van een betrokkene ontvangt, stuurt zij zonder onredelijke vertraging door aan klant; zij beantwoordt het niet zelf, tenzij klant haar daartoe opdracht geeft.
- 10.2 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover zij beschikt, bij het doen nakomen van de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 10.3 HOIST IT mag de redelijke kosten van bijstand volgens dit artikel in rekening brengen tegen de afgesproken of gebruikelijke tarieven (artikel 7.3 van de algemene voorwaarden), behalve de kosten van bijstand bij een datalek dat aan HOIST IT is toe te rekenen.

11 Datalekken

11.1 HOIST IT informeert klant zonder onredelijke vertraging, en waar mogelijk binnen 24 uur nadat zij er kennis van heeft genomen, over een inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: datalek) die betrekking heeft op de persoonsgegevens die zij ten behoeve van klant verwerkt.

11.2 De melding bevat, voor zover bekend, ten minste:

- a. de aard van het datalek, waar mogelijk met de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens en bij benadering het aantal betrokkenen;
- b. de naam en contactgegevens van het contactpunt bij HOIST IT;
- c. de waarschijnlijke gevolgen van het datalek; en
- d. de maatregelen die HOIST IT heeft genomen of voorstelt om het datalek aan te pakken en de gevolgen ervan te beperken.

Informatie die nog niet bekend is, verstrekt HOIST IT zodra die beschikbaar is.

11.3 Klant beoordeelt of het datalek moet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen en doet die meldingen zelf. HOIST IT verleent daarbij de medewerking die redelijkerwijs van haar kan worden verlangd.

11.4 HOIST IT documenteert alle datalekken, met de feiten, de gevolgen en de genomen maatregelen.

11.5 Het contactpunt van HOIST IT voor datalekken en andere kennisgevingen onder deze verwerkersovereenkomst is security@hoist-it.nl. Klant maakt zijn contactpunt schriftelijk bekend.

12 Informatie en audit

12.1 HOIST IT stelt klant alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit artikel 28 AVG en deze verwerkersovereenkomst worden nagekomen.

12.2 HOIST IT maakt audits, waaronder inspecties, door klant of een door klant gemachtigde onafhankelijke controleur die tot geheimhouding is verplicht, mogelijk en draagt daaraan bij. Klant kondigt een audit ten minste 10 werkdagen vooraf schriftelijk aan, tenzij sprake is van een datalek of een gegrond vermoeden van niet-naleving. Een audit vindt plaats tijdens de gebruikelijke werktijden van HOIST IT, verstoort haar bedrijfsvoering niet onevenredig en vindt niet vaker dan eens per jaar plaats, behalve na een datalek of op verzoek van een toezichthouder.

12.3 De kosten van een audit komen voor rekening van klant, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van HOIST IT vaststelt. HOIST IT herstelt een vastgestelde tekortkoming zo spoedig mogelijk.

13 Teruggave en verwijdering

13.1 Na afloop van de verwerkingsdiensten wist HOIST IT, naar keuze van klant, alle persoonsgegevens of bezorgt zij deze aan klant terug in een gangbaar, machineleesbaar formaat, en verwijdert zij bestaande kopieën, tenzij opslag van de persoonsgegevens op grond van Unierecht of lidstatelijk recht is voorgeschreven. Laat klant binnen 30 dagen na afloop geen keuze weten, dan wist HOIST IT de persoonsgegevens.

13.2 Wat dit bij de betreffende dienstverlening inhoudt, staat daarnaast in artikel 4.

13.3 Persoonsgegevens in back-ups worden verwijderd volgens de gebruikelijke rotatie van die back-ups en worden tot dat moment niet meer gebruikt.

13.4 HOIST IT bevestigt de verwijdering op verzoek van klant schriftelijk.

13.5 Artikel 9.2 van de algemene voorwaarden geldt niet voor persoonsgegevens.

14 Aansprakelijkheid

14.1 Op de aansprakelijkheid van partijen onder deze verwerkersovereenkomst is artikel 16 van de algemene voorwaarden van toepassing.

14.2 Dit artikel laat de aansprakelijkheid van partijen jegens betrokkenen op grond van artikel 82 AVG onverlet.

15 Duur, wijziging en rangorde

15.1 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst persoonsgegevens ten behoeve van klant verwerkt. Verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde door te lopen, zoals geheimhouding, teruggave en verwijdering, blijven daarna gelden.

15.2 Deze verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de algemene voorwaarden van HOIST IT en wordt gewijzigd volgens artikel 23 daarvan. Een wijziging die de bescherming van persoonsgegevens vermindert, geldt als een wijziging die de positie van klant wezenlijk nadelig beïnvloedt.

15.3 Aanvullende of afwijkende afspraken over de verwerking, zoals aanvullende instructies of beveiligingsmaatregelen, leggen partijen schriftelijk vast. Zij gaan voor op deze verwerkersovereenkomst, voor zover zij niet in strijd zijn met artikel 28 AVG.

15.4 Bij strijdigheid gaat deze verwerkersovereenkomst voor op de algemene voorwaarden, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft (artikel 7.1.5 van de algemene voorwaarden).

15.5 Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor geschillen geldt artikel 24 van de algemene voorwaarden.

Bijlage 1: Sub-verwerkers

Het platform en de systemen van klant draaien in de omgeving en onder de contracten van klant. De eigen systemen van HOIST IT bevatten alleen contactgegevens van melders, de inhoud van meldingen en correspondentie en documenten over de dienstverlening, zoals een beheerdossier. Daarvoor schakelt HOIST IT de volgende partijen in:

- **Odoo S.A.** (Odoo Online), voor meldingen, urenregistratie en facturatie; hosting in een hostingregio binnen de EU.
- **Microsoft Ireland Operations Ltd.** (Microsoft 365), voor e-mail, documentopslag en samenwerking; datacenters binnen de EU.

Voor haar eigen bedrijfsvoering is HOIST IT voor deze gegevens verwerkingsverantwoordelijke en zijn deze partijen haar verwerkers. Zij staan hier, omdat meldingen en correspondentie over de dienstverlening voor klant persoonsgegevens kunnen bevatten, en HOIST IT past op hen dezelfde afspraken toe als op een sub-verwerker. Hun verwerkersvoorwaarden zijn artikel 6.5 (Data Protection) van de Odoo Enterprise Subscription Agreement en de Microsoft Products and Services Data Protection Addendum. Incidentele toegang voor ondersteuning of storingsanalyse vanuit een land buiten de EER valt onder de standaardcontractbepalingen in die voorwaarden.