

HILTI PROFIS Engineering

Abonnementsovereenkomst

Inleiding

Deze abonnementsovereenkomst (een dienstverleningsovereenkomst of overeenkomst van opdracht en wat betreft de ter beschikking stelling van software een licentieovereenkomst) voor de Hilti PROFIS Engineering -software en -diensten ("**overeenkomst**") is van kracht vanaf de datum waarop u uw abonnement afsluit, waarbij u akkoord gaat met de voorwaarden van deze overeenkomst zoals reeds aan u beschikbaar gesteld in de productbeschrijving van PROFIS Engineering op hilti.nl ("**ingangsdatum**") tussen Hilti Nederland B.V. Leeuwenhoekstraat 4, 2652 XL Berkel en Rodenrijs ("**serviceprovider**") en u ("**klant**"). Overwegende dat de serviceprovider het recht verleent tot gebruik van de software (inclusief updates en als de klant daar voor kiest, upgrades) die nodig is voor de beschikbaarstelling van de oplossing zoals uiteengezet in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en diensten aan de klant levert zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst) (gezamenlijk de "**service**" of "**services**") door middel van een abonnementsservice, de klant zich wenst te abonneren op zo'n service en deze zakelijke relatie en de toewijzing van verantwoordelijkheden zoals uiteengezet in deze overeenkomst, komen de partijen het volgende overeen:

Inhoud

- **Abonnementsovereenkomst**
- **Bijlage 1: Definities**
- **Bijlage 2: Servicebeschrijving**
- **Bijlage 3: Serviceniveauovereenkomst** (alleen van toepassing op de Premium-versie)
- **Bijlage 4: Gegevensbescherming en privacy** (alleen van toepassing op de webapplicaties)

1. Gebruik van de services door de klant.

1.1 Verplichtingen van de serviceprovider De serviceprovider zal deze service beschikbaar maken voor de klant, tijdens de duur van deze overeenkomst, door de klant binnen twee (2) werkdagen na de ingangsdatum te voorzien van de relevante activatiesleutel, overeenkomstig de abonnementsaanvraag van de klant. De webapplicaties van de services worden beschikbaar gesteld aan de klant in de vorm van een software-as-a-service (SaaS)-oplossing en de offline-applicaties van de services worden aan de klant geleverd als on-premise-software, door de klant te installeren op een eigen IT-apparaat. De overeengekomen omvang en kwaliteit van de services wordt exclusief uiteengezet in bijlage 2 (Servicebeschrijving). Publieke verklaringen met betrekking tot de service afgegeven door de serviceprovider of haar agenten zullen alleen deel uitmaken van de overeenkomst als deze schriftelijk door de serviceprovider en de klant overeen worden gekomen. Informatie en specificaties die inbegrepen zijn in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst) worden niet aangemerkt als garantie of resultaatverbintenis met betrekking tot de kwaliteit van de service of enige andere vorm van garantie of resultaatverbintenis, tenzij ze als zodanig schriftelijk zijn bevestigd door de serviceprovider. De serviceprovider mag van tijd tot tijd de services updaten en verbeteren; dergelijke updates zijn begrepen in de overeenkomst. Aanvullend op de updates mag de serviceprovider upgrades op de service aanbieden die alleen onderdeel van deze overeenkomst worden als ze afzonderlijk door de klant worden besteld en betaald.

1.2 Systeemvereisten; hardware Bediening of gebruik van de services door de klant vereist bepaalde systeemvereisten, zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving), welke onderhevig zijn aan wijzigingen naar eigen inzicht van de serviceprovider. De systeemvereisten, inclusief gewijzigde versies daarvan, zullen op de website hilti.nl ter beschikking worden gesteld. Uitsluitend de klant is verantwoordelijk voor het continue vervullen van alle systeemvereisten die nodig zijn om de services te bedienen en gebruiken. Bediening of gebruik van de services door de klant kan ook bepaalde hardware vereisen zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving), of zoals nader aangegeven door de serviceprovider, welke hardware geen deel uitmaakt van deze overeenkomst en afzonderlijk bij de serviceprovider moet worden aangeschaft door de klant. De klant is verplicht updates te installeren om klantondersteuning te ontvangen, zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst), en om gebreken en incidenten bij de service provider te melden.

1.3 Geautoriseerde gebruikers. De serviceprovider wijst de geleverde activatiesleutels toe aan geautoriseerde gebruikers, zodat deze zich kunnen registreren en de services kunnen benaderen en gebruiken, overeenkomstig de voorwaarden in deze overeenkomst, met extra nadruk op de voorwaarden beschreven in artikel 3.3. De klant dient er voor te zorgen dat geautoriseerde gebruikers tijdens het registratieproces uitsluitend volledige en waarheidsgetrouwe informatie opgeven over het bedrijf en over henzelf en hiervoor vooral, maar zonder hiertoe beperkt te zijn, geen pseudoniemen worden gebruikt. De klant dient er tevens voor te zorgen dat geautoriseerde gebruikers de service te allen tijden gebruiken overeenkomstig de voorwaarden in deze overeenkomst.

1.4 Verplichtingen van de klant. Zonder afbreuk te doen aan de overige in deze overeenkomst omschreven verplichtingen is de klant verantwoordelijk voor het gebruik van de service door alle geautoriseerde gebruikers en voor hun naleving van deze overeenkomst. De klant: (i) is onvoorwaardelijk verantwoordelijk voor de juistheid, kwaliteit en rechtsgeldigheid van alle klantgegevens zoals oorspronkelijk door de klant of door geautoriseerde gebruikers namens de klant aan de serviceprovider verstrekt (met uitzondering van eventuele onjuistheden, gebreken of schendingen van de wet toe te schrijven aan handelen en nalaten van de serviceprovider); en (ii) zal redelijke inspanningen leveren om ongeautoriseerde toegang tot, of gebruik van, de service door medewerkers die niet als

geautoriseerde gebruikers worden beschouwd of door andere derde partijen via zijn systemen te voorkomen en de serviceprovider onverwijld in kennis te stellen van dergelijke onbevoegde toegang of gebruik.

1.5 Verboden activiteiten. De klant zal de service uitsluitend gebruiken voor zijn interne zakelijke doeleinden en zal zich onthouden van: (i) het licentiëren, in sublicentie geven, verkopen, doorverkopen, verhuren, leasen, overdragen, toewijzen, verdelen, time sharing, aanbieden in een servicebureau, of de service anderszins beschikbaar maken voor een derde partij, anders dan de geautoriseerde gebruikers; (ii) gebruikmaken van de service op een manier die in strijd is met toepasselijke wet- en/of regelgeving; en (iii) het verzenden of opslaan van inbreukmakend, obscene, bedreigend of anderszins onwettig of onrechtmatig materiaal, inclusief materiaal dat privacy-rechten schendt. Verder zal de klant niet: (iv) bewust schadelijke code verzenden of opslaan; (v) bewust de levering van de service of de daarin begrepen gegevens belemmeren of verstoren; of (vi) proberen ongeoorloofde toegang te krijgen tot de service of het gerelateerde systeem of netwerken. Van zijn kant zal de serviceprovider niet: (i) tenzij dit anderszins uitdrukkelijk toegestaan is, de service of de daarin inbegrepen gegevens belemmeren of verstoren; of (ii) proberen toegang te krijgen tot de klantgegevens of zijn gerelateerde systemen of netwerken anders dan (a) als geoorloofd door de klant; (b) als toegestaan onder de voorwaarden van deze overeenkomst; of (c) als vereist voor de levering van de services.

2. Proefperiode, studentenversie, vergoedingen, betaling en belastingen.

2.1 Proefperiode / studentenversie. Gedurende de proefperiode van de proefversie en de studentenperiode van de studentenversie biedt de serviceprovider de klant zonder enige kosten de proefversie of studentenversie, zoals beschreven in artikel 3.3(a), waarbij slechts een (1) activatiesleutel beschikbaar wordt gesteld voor een (1) geautoriseerde gebruiker. De activatiesleutel verloopt na het eindigen van de proefperiode respectievelijk studentenperiode en de proefversie respectievelijk studentenversie is daarna niet meer te gebruiken.

2.2 Vergoedingen. Met uitzondering van de proefversie en de standaard-versie, welke voor de respectievelijke periodes zonder kosten worden aangeboden, dient de klant de serviceprovider het tarief te betalen dat is vastgelegd in de abonnementsaanvraag, ter vergoeding van de door de serviceprovider geleverde services. Gedurende de looptijd van de overeenkomst mag de serviceprovider de vergoedingen slechts in overeenstemming met artikel 11 hieronder wijzigen. De klant betaalt de vergoedingen overeenkomstig dit artikel 2, tenzij expliciet anders overeengekomen in de abonnementsaanvraag.

2.3 Maandelijkse abonnementsvergoeding. De serviceprovider zal de klant factureren bij het moment van aanschaf voor de te leveren services in het eerste abonnementsjaar, nadien zal de klant een jaarlijkse factuur toegestuurd krijgen voor de te leveren diensten in het daaropvolgende abonnementsjaar, , tenzij expliciet anders overeengekomen in de abonnementsaanvraag. De serviceprovider kan de facturen elektronisch verzenden naar het bij de serviceprovider bekende emailadres van de klant, dan wel ander door de klant aangegeven emailadres.

2.4 Facturen. De maandelijkse vergoeding dan wel een anderszins door de klant aan de serviceprovider verschuldigd bedrag wordt door middel van een automatische incasso binnen 5 dagen na facturatie betaald, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders tussen partijen is overeengekomen. De klant zal alle benodigde en door de serviceprovider verzochte stappen nemen, waaronder het ondertekenen van een machtingsformulier, om de automatische incasso in te laten gaan. De serviceprovider heeft het recht de services op te schorten tot het moment waarop de automatische incasso definitief is ingegaan. De klant is nimmer gerechtigd tot opschorting of verrekening van haar betalingsverplichtingen aan serviceprovider, op welke wijze dan ook.

2.5 Betalingsverzuim. Bij betalingsverzuim van de klant, zal de klant rente over de achterstallige betalingen de wettelijke rente verschuldigd zijn. Dit doet geen afbreuk aan het recht van de serviceprovider om eventuele hogere schadevergoeding onder het toepasselijke recht te claimen. Alsdan is de klant tevens de buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van 15% van het betreffende factuurbedrag, alsmede de gerechtelijke incassokosten, verschuldigd.

2.6 Belastingen. De vergoedingen aan de serviceprovider worden exclusief toepasselijke belastingen vermeld, tenzij anders door de serviceprovider is aangegeven. De klant is verantwoordelijk voor het betalen van alle belastingen waaronder de omzetbelasting die verbonden aan de afgenomen services onder deze overeenkomst, maar dit is exclusief belastingen gebaseerd op de bruto omzet, het netto inkomen of vermogen van de serviceprovider.

3. Eigendomsrechten.

3.1 © Hilti Aktiengesellschaft 2017. Hilti Aktiengesellschaft behoudt als enige exclusief en onbeperkt het eigendom en behoudt alle rechten, titels en belangen en alle intellectuele rechten op de software (inclusief updates en upgrades), tenzij expliciet anders bepaald in deze overeenkomst. De serviceprovider is door Hilti Aktiengesellschaft gemachtigd de klant rechten op het gebruik van de software (inclusief updates en upgrades) te verlenen overeenkomstig de voorwaarden van deze overeenkomst.

3.2 Voorbehoud van rechten. Behoudens de krachtens deze overeenkomst uitdrukkelijk toegekende rechten worden krachtens deze overeenkomst aan de klant geen andere rechten verleend dan uitdrukkelijk hierin beschreven. De klant behoudt alle (eigendoms)rechten met betrekking tot zijn gegevens, eventuele andere niet van de serviceprovider afkomstige software en andere intellectuele eigendomsrechten waartoe de serviceprovider mogelijk van tijd tot tijd toegang heeft tijdens het uitvoeren van de services.

3.3 Toekening van rechten. De klant wordt hierbij het recht verleend de services te benaderen en gebruiken, zoals overeengekomen in de abonnementsaanvraag, waarin de volgende modules beschikbaar zijn:

(a) Enkele gebruiker. Indien via de abonnementsaanvraag de module voor een enkele gebruiker wordt afgesloten, wordt de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk en voorwaardelijk recht verleend om geautoriseerde gebruikers met naam aan te wijzen om op afstand de service te benaderen en de functionaliteiten van de service te gebruiken, in overeenstemming met en gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Het aantal geautoriseerde gebruikers dat kan worden aangewezen wordt bepaald in de abonnementsaanvraag. Mits dit gemeld wordt aan de serviceprovider, is het de klant toegestaan een aangewezen geautoriseerde gebruiker te vervangen door een andere geautoriseerde gebruiker.

(b) Gelijktijdige geautoriseerde gebruikers (alleen van toepassing op de premium-versie). Indien via de abonnementsaanvraag de module voor gelijktijdige gebruikers wordt afgesloten, wordt de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk en voorwaardelijk recht verleend toestemming te geven de service op afstand te benaderen en de functionaliteiten van de service te gebruiken voor het maximale aantal gebruikerssessies dat in de abonnementsaanvraag is overeengekomen, in overeenstemming met en gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Gelijktijdige gebruikerssessies worden gedefinieerd als het benaderen en/of gebruiken van de service via (i) een draadloos apparaat, (ii) een computer, (iii) een CRT en/of (iv) een VDT die is ingelod en verbonden met de service.

De klant wordt hierbij tevens het niet-exclusieve, niet-overdraagbare, herroepelijke en voorwaardelijke recht verleend om de offline applicatie als on-premise software op zijn IT-systemen te installeren, dit in overeenstemming met de voorwaarden in de abonnementsaanvraag.

3.4 Documentatie. De serviceprovider zal adequate gebruikershandleidingen en documentatie voor de service aanbieden die online beschikbaar zullen worden gemaakt via [PROFIS Engineering Manual](#), [Hilti Anchor Installer](#), [Hilti Quantity Takeoff](#). De serviceprovider zal de handleidingen en documentatie periodiek updaten wanneer een verandering van de services dit vereist.

3.5 Beperkingen. De klant zal de services (waaronder mede begrepen de online applicaties en de offline applicaties) niet gebruiken op een manier die inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten daarop, dit betekent onder meer dat de klant niet (i) werken die hiervan zijn afgeleid zal creëren; (ii) enige inhoud die deel uitmaakt van de service zal openbaar maken, anders dan op de eigen intranetten van de klant voor de eigen interne zakelijke doelen; (iii) de service of enig onderdeel ervan zal reverse engineeren of zal decompileren tenzij dit toegestaan is onder toepasselijk recht, waarbij echter als voorwaarde geldt dat de klant altijd eerst aan de serviceprovider de informatie moet vragen die nodig zou zijn voor het realiseren van interoperabiliteit met andere software; (iv) zich toegang zal verschaffen tot de service met als doel een commercieel beschikbaar product of service te bouwen en/of te exploiteren; (v) enige onderdeel van de service zoals functies, interfaces of afbeeldingen zal kopiëren; of (vi) de service zal gebruiken op enigerlei wijze die in strijd is met van het hierin toegestane gebruik.

3.6 Klantgegevens. In de applicaties kan de klant gegevens invoeren, waaronder ook persoonsgegevens. De klant is de “eigenaar” van de klantgegevens en (voor zover de klantgegevens persoonsgegevens bevatten) de “verantwoordelijke” zoals gedefinieerd in de zin toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, voor zulke klantgegevens. De serviceprovider zal zich geen toegang verschaffen tot klantgegevens behalve voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de levering van de services, derhalve onder meer voor zover: (i) dit nodig is om te reageren op service-gerelateerde kwesties of andere technische problemen, (ii) dit nodig is om zulke klantgegevens te verstekken aan geautoriseerde gebruikers, (iii) dit nodig is om zijn verplichtingen uit te voeren, (iv) dit nodig is om de services uit te voeren, (v) dit door de klant in geschreven vorm verzocht is of (vi) dit anderszins expliciet toegestaan is onder de voorwaarden van deze overeenkomst (inclusief de bijlagen) of met uitdrukkelijke toestemming van de klant. Partijen komen overeen dat de serviceprovider en/of gelieerde organisaties de klantgegevens in geanonimiseerde vorm (d.w.z., in een vorm waarin een individuele klant of een individuele medewerker niet kan worden herleid) met het oog op het ontwikkelen, onderhouden en verbeteren van de services en producten van de Hilti groep ondernemingen, om producten en services op maat te maken naar de behoeften van de klant en voor doelstellingen van marktonderzoek gedurende de looptijd van deze overeenkomst en daarna. De serviceprovider mag de klantgegevens, de gerelateerde systemen of netwerken en apparatuur van de klant benaderen voor zover dat nodig is om de services uit te voeren en/of onderhoud te bieden en/of op afstand te ondersteunen zoals nader beschreven in artikel 2.5, van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

3.7 Klantinvoer De klant verleent service provider alsmede Hilti Aktiengesellschaft hiermee een royalty-vrije, wereldwijde, overdraagbare, in sublicentie te geven, onherroepelijke, eeuwigdurende licentie om alle input die de klant op de services heeft te gebruiken of te integreren in de services. Het is Hilti Aktiengesellschaft en/of de serviceprovider niet verplicht dergelijke input te implementeren in de services in de vorm van een update, upgrade of op enige andere manier.

4. Vertrouwelijkheid.

4.1 Vertrouwelijkheid. Iedere partij zal geheimhouding betrachten met betrekking tot de vertrouwelijke informatie van de andere partij en deze niet openbaar maken of gebruiken buiten de werkingssfeer van deze overeenkomst, tenzij dit gebeurt met voorafgaande

schriftelijke toestemming van de andere partij of indien daartoe een wettelijke plicht bestaat en openbaarmaking is toegestaan op grond van artikel 4.3.

4.2 Bescherming. Elke partij stemt ermee in om de vertrouwelijke informatie van de andere partij op dezelfde manier te beschermen zoals zij haar eigen gelijksoortige vertrouwelijke informatie beschermt (maar in geen geval met minder dan een redelijke mate van zorg en redelijke technologische industriestandaarden).

4.3 Gedwongen openbaarmaking. Wanneer een partij op grond van een wettelijke plicht, een verzoek van een overheidsorgaan en/of een gerechtelijke gebod wordt gedwongen vertrouwelijke informatie van de andere partij openbaar te maken, zal zij (voor zover toegestaan op grond van de wet) de andere partij voorafgaand in kennis stellen van zo'n gedwongen openbaarmaking en, op kosten van de andere partij, redelijke bijstand verlenen, als de andere partij de openbaarmaking wenst te voorkomen of te betwisten. In dat geval zal de partij die gedwongen wordt de vertrouwelijke informatie openbaar te maken, openbaarmaking uitstellen zolang dit is toegestaan op grond van de wet.

4.4 Rechtsmiddelen. Als een partij in strijd met deze geheimhoudingsbepaling vertrouwelijke informatie van de andere partij openbaar maakt of in strijd met deze overeenkomst gebruikt (of dreigt deze openbaar te maken of te gebruiken) in strijd met de onderstaande maatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid, heeft de andere partij het recht, zonder afbreuk te doen aan het recht om eventuele andere beschikbare rechtsmiddelen in te zetten, om een dwangmiddel te gebruiken om dergelijke handelingen te verbieden.

4.5 Uitsluitingen. Buiten het bestek van de vertrouwelijke informatie valt informatie die: (i) algemeen bekend is of wordt voor het publiek zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij; (ii) bekend werd aan een partij voorafgaand aan de openbaarmaking door de andere partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij; (iii) onafhankelijk is ontwikkeld door een partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij; of (iv) van een derde partij is ontvangen zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij met dien verstande dat klantgegevens die persoonsgegevens bevatten niet onder deze uitsluiting vallen, zelfs als zij algemeen bekend zijn, openbaar beschikbaar of anderszins toegankelijk is voor de serviceprovider via andere bronnen (die persoonsgegevens dienen door de serviceprovider geheim te worden gehouden).

5. Beschikbaarheid van de service; geplande downtime van de service

5.1 Beschikbaarheid van de service. De serviceprovider zal (i) de service beschikbaar maken voor de klant zoals uiteengezet in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en (ii) commercieel redelijke inspanningen leveren om de services beschikbaar te maken overeenkomstig de SLA-doelstelling voor maandelijkse beschikbaarheid, zoals uiteengezet in bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst). De serviceprovider zal worden ondersteund door Hilti Asia IT Services, Hilti Befestigungstechnik AG en Hilti Aktiengesellschaft met betrekking tot de levering van de services; alle vergoedingen of andere beloningen door de klant te betalen in verband met deze overeenkomst zijn uitsluitend verschuldigd aan de serviceprovider.

5.2 Geplande downtime van de service. Voor de ondersteuning of onderhoud van de service (inclusief, maar niet beperkt tot de uitrol van updates) kan de service een geplande downtime hebben zoals uiteengezet in artikel 1.2 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

6. Disclaimer

6.1 De klant dient bij het gebruik van de services en bij eventuele functionele beperkingen daarvan rekening te houden met de achterliggende regels, normen, specificaties, richtlijnen en juridische en sectorspecifieke gedragscodes (elk voor zover van toepassing), zoals bepaald of genoemd in artikel 5 van bijlage 2 en de aannames die daarin zijn opgenomen of genoemd, en volledig in overeenstemming hiermee te handelen. Hilti doet afstand van alle garantie- en aansprakelijkheidsclaims en remedies die voortvloeien uit gebruik van de services door de klant dat niet in overeenstemming met deze richtlijnen is, voor zover wettelijk toegestaan.

6.2 Zakelijke klanten. De services zijn uitsluitend bedoeld en ontwikkeld voor gebruik door professionele zakelijke klanten in de bouwsector, energiesysteembouw en gebouwonderhoud, en is niet bedoeld voor andere zakelijke sectoren of gebruik door particuliere eindgebruikers ('gebruiksgebied'). Hilti doet afstand van alle garantie- en aansprakelijkheidsclaims en remedies die voortvloeien uit gebruik van de services door de klant dat buiten het gebruiksgebied valt, voor zover wettelijk toegestaan.

7. Vrijwaring door klant

7.1 De klant vrijwaart en stelt de serviceprovider schadeloos voor alle aanspraken van derden, waaronder mede begrepen aansprakelijkheidsvorderingen en boetes die voortvloeien uit: (i) gebruik van de services door de klant dat in strijd is met de richtlijnen hierboven genoemd in artikel 6.1; (ii) schending door de klant van een toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming; of (iii) de gegevens, andere informatie of materialen van de klant die zijn geüpload of samen met de services zijn gebruikt, mits de serviceprovider onverwijld schriftelijk in kennis is gesteld van een dergelijke aanspraak. Het niet onmiddellijk informeren van de serviceprovider ontheft de klant niet van zijn/haar verplichtingen onder dit artikel, behalve voor zover de klant kan aantonen dat hij/zij wezenlijk is benadeeld door dergelijk verzuim. De serviceprovider zal op verzoek van de klant naar redelijkheid meewerken aan de verdediging van een dergelijke claim, waarbij de klant de serviceprovider schadeloos zal stellen voor redelijke betaalde verschotten in verband met dergelijke

medewerking. Indien de serviceprovider dat goedkeurt, heeft de klant de exclusieve bevoegdheid om de verdediging tegen de aanspraak op zicht te nemen of deze af te wikkelen, op voorwaarde dat een dergelijke verdediging of afwikkeling geen betaling of erkenning van aansprakelijkheid door de serviceprovider inhoudt.

8. Geen garanties en remedies in geval van gebreken.

8.1 Serviceprovider biedt geen garanties en wijst elke vorm van garantie af, ongeacht of deze schriftelijk of mondeling, expliciet of impliciet is of voortvloeit uit het gebruik van de services, waaronder, maar niet beperkt tot, de mogelijkheid tot wederverkoop van de services, de geschiktheid voor een bepaald doel, het voldoen aan de vereisten van de klant of het voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen. De serviceprovider garandeert niet dat de services ononderbroken zullen werken noch dat zij geen fouten bevatten. De serviceprovider garandeert niet dat de services geen verliezen of schade veroorzaken als gevolg van het verzenden van gegevens via communicatienetwerken of -faciliteiten. De serviceprovider is niet verantwoordelijk voor problemen, voorwaarden, vertragingen, defecten en andere vormen van verlies of schade die voortvloeien uit of verband houden met de netwerkverbindingen of telecommunicatieverbindingen van de klant of worden veroorzaakt door het internet.

8.2

De klant zal de serviceprovider onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen van alle vermeende gebreken van de service, inclusief een beschrijving van het vermeende gebrek. Serviceprovider zal zich er voor inspannen om gebreken binnen een redelijke termijn te verhelpen; de serviceprovider kan naar eigen inzicht beslissen om een bepaald gebrek te verhelpen door middel van een reparatie of door middel van vervangende levering. De serviceprovider kan ook een gebrek oplossen met externe middelen en mag voor dit doel op afstand de klantgegevens, systemen en/of apparatuur van de klant benaderen.

9. Beperking van aansprakelijkheid.

9.1 Aansprakelijkheid algemeen. De aansprakelijkheid van de serviceprovider voor alle schade die wordt geleden in het kader van de services of een onrechtmatige daad van de serviceprovider of op andere gronden, is te allen tijde beperkt tot hetgeen in dit artikel 9 is omschreven.

9.2 Beperking van aansprakelijkheid. De serviceprovider is uitsluitend aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door medewerkers belast met de bedrijfsleiden – deze medewerkers zijn echter nimmer persoonlijk aansprakelijk. Voor zover de serviceprovider aansprakelijkheid is voor enige schade is deze aansprakelijkheid beperkt als volgt:

(i) *Soort schade:* de serviceprovider is uitsluitend aansprakelijk voor de vermogensschade zoals genoemd in artikel 6:96 lid 2 Burgerlijk Wetboek sub a en b: de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht, redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid tenzij de regels betreffende proceskosten van toepassing zijn. In geen geval is de serviceprovider aansprakelijk voor gevolgschade, omzeterderving, winstderving, onderbreking en/of verlies van productiviteit, bedrijfsstagnatie, verlies van rente, goodwill, financiering, gebruik of reputatie, schade of verlies van gegevens, schade aan software, kosten van noodzakelijke wijzigingen aan software, hardware, specificaties materialen of documentatie die moeten worden uitgevoerd wegens de beperking of reparatie van de schade, kosten van noodvoorzieningen, waaronder het eventuele gebruik van andere computersystemen of het inhuren van derden, kosten inclusief kosten van personeel om oude computersystemen inclusief gerelateerde faciliteiten operationeel te houden, schade veroorzaakt door het handelen en/of nalaten van toeleveranciers van de serviceprovider, betalingen aan derden, of het verlies van garantierechten verstrekt door derden, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de klant of de verdere service-afnemers.

(ii) *Hoogte van de schade:* voorts is de aansprakelijkheid van de serviceprovider beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert en, als de verzekeraar niet uitkeert, per kalenderjaar maximaal tot het bedrag dat de klant voor zes maanden dienstverlening heeft betaald in het kalenderjaar waarin de schade is ontstaan met dien verstande dat de totale maximale aansprakelijkheid voor alle aanspraken tezamen is beperkt tot een bedrag van € 50.000 (vijftigduizend euro).

9.3 Uitzonderingen. De bovengenoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor schade die het gevolg is van de opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemers belast met de bedrijfsleiding van de service provider.

9.4 Derden. De serviceprovider kan de in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen inroepen jegens derden die, al dan niet geoorloofd, op enige wijze gebruik maken van de services. Leveranciers of onderaannemers van de serviceprovider kunnen zich jegens de klant en de hiervoor genoemde derden beroepen op de in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen.

9.5 Verplichting van de klant om schade te voorkomen en beperken. De serviceprovider zal back-upkopieën maken van het systeem waarop de klantgegevens worden opgeslagen om herstel van deze systeemgegevens mogelijk te maken in geval van verlies van gegevens en zich er redelijkerwijs voor inspannen om klantgegevens die verloren zijn gegaan te herstellen. Echter, de serviceprovider zal geen individuele klantgegevens herstellen. De klant is verplicht passende maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van schade als gevolg van het verlies van gegevens. De klant is bij het gebruik en toepassen van de services verplicht zich te houden aan de

in Bijlage 2 (Servicebeschrijving) sub 5 (Disclaimer) omschreven richtlijnen en instructies; zonder afbreuk te doen aan het hiervoor bepaalde is serviceprovider niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet volgen van deze richtlijnen en instructies. Eventuele daarin opgenomen beperkingen gelden in aanvulling op het bepaalde in dit artikel 9.

9.6 Overmacht. Onder overmacht aan de zijde van service provider wordt in ieder geval begrepen overstroming, brand, aardbeving, burgerlijke onrust, handelingen van terreur, onvoorzienbare fabricageproblemen, vervoersproblemen, gebrek aan grondstoffen, tekortkomingen door of overmacht van toeleveranciers en/of van onderaannemers, werkstakingen, werkonderbreking, ziekte van personeel, overheidshandelen en onvoorzienbare gewijzigde wet- en/of regelgeving, virussen of ddos-aanvallen die de service blokkeren alsmede fouten of vertragingen in verband met computers, telecommunicatie, internetserviceproviders of hostingsfaciliteiten die worden veroorzaakt door hardware, software of andere systemen die niet in bezit of onder controle van de serviceprovider zijn.

10. Duur & beëindiging.

10.1 Duur. Deze overeenkomst wordt van kracht op de ingangsdatum en zal (i) in het geval van de proefversie zonder handeling van een van de partijen automatisch eindigen na afloop van een proefperiode van een (1) maand, terwijl (ii) in alle andere gevallen de overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde tijd.

10.2 Opzegging. Met uitzondering van de proefperiode mag elke partij deze overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 60 (zestig) dagen voorafgaand aan het einde van een kalendermaand.

10.3 Beëindiging wegens faillissement. Iedere partij kan deze overeenkomst onmiddellijk opzeggen dan wel naar keuze ontbinden in het geval dat het faillissement van de andere partij wordt uitgesproken, zonder gehouden te zijn tot betaling van enige (schade)vergoeding.

10.4 Beëindiging door serviceprovider. De serviceprovider kan deze overeenkomst onmiddellijk opzeggen dan wel naar keuze ontbinden zonder gehouden te zijn tot betaling van enige (schade)vergoeding in het geval dat: (i) de klant haar bedrijfsvoering (nagenoeg) geheel staakt; (ii) de klant surseance van betaling aanvraagt, dan wel haar dit wordt verleend; (iii) de beslissende zeggenschap in de klant wordt overgenomen door een andere partij die direct dan wel indirect als concurrent van de serviceprovider kan worden aangemerkt.

10.5 Niet limitatief. De in dit artikel genoemde beëindigingsgronden doen niet af aan het recht van iedere partij om de overeenkomst te beëindigen op grond van de wet of op andere in deze overeenkomst genoemde gronden.

10.6 Consequenties van beëindiging van de overeenkomst. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de klant onmiddellijk stoppen met de benadering en het gebruik van de service (tenzij hier iets anders is bepaald) en zal de klant het gebruik van alle op haar appartten en/of systemen aanwezige kopieën van de offline applicatie (software) staken en deze op verzoek van service provider verwijderen of retourneren. Beëindiging zal de klant niet ontslaan van de verplichting tot het betalen van lopende of opeisbare vergoedingen voorafgaand aan de ingangsdatum van de beëindiging van de overeenkomst. Bij beëindiging van de overeenkomst zijn alle openstaande bedragen onmiddellijk opeisbaar. De serviceprovider is in verband met de beëindiging van de overeenkomst niet gehouden tot terugbetaling van reeds aan haar voor de services betaalde bedragen.

10.7 Teruggeven van klantgegevens. Gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende zestig (60) dagen na het eindigen daarvan, heeft de klant het recht de klantgegevens op te halen met gebruikmaking van de standaard services van de serviceprovider; na het verstrijken van deze periode van zestig (60) dagen, zal de serviceprovider, met inachtneming van de rechten van de serviceprovider om de klantgegevens in geanonimiseerde vorm te gebruiken als bedoeld in artikel 3.6, de klantgegevens verwijderen of op zijn minst blokkeren.

10.8 Bepalingen die hun geldigheid behouden. Alle bepalingen van deze overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om geldig te blijven, zullen voortduren na het eindigen van deze overeenkomst waaronder in ieder geval begrepen artikel 4 (Vertrouwelijkheid), artikel 6 (Disclaimer), artikel 7 (Vrijwaring door de klant), artikel 8.1 (Geen garanties), artikel 9 (Beperking aansprakelijkheid), artikel 10.7 zoals daarin omschreven en artikel 13 (Algemene bepalingen).

11. Wijzigingen van de overeenkomst en/of vergoedingen

11.1 Wijzigingen van de overeenkomst. De serviceprovider behoudt zich het recht voor de overeenkomst en/of vergoedingen te wijzigen ("**Wijziging**"). De serviceprovider zal de klant ten minste vier (4) weken van tevoren informeren over wijzigingen ("**Wijzigingsmelding**"). De klant heeft het recht bezwaar tegen de wijziging aan te tekenen tot twee (2) weken voordat de wijziging moet ingaan ("**Wijziging ingangsdatum**"). Indien de klant niet tijdig bezwaar maakt, wordt dit beschouwd als aanvaarding van de wijziging door de klant en zal de wijziging effectief worden op de ingangsdatum wijziging. Indien de klant tijdig bezwaar maakt mag de serviceprovider kiezen de overeenkomst met de klant voort te zetten onder de voorwaarden van deze overeenkomst zonder de wijziging, of de overeenkomst met ingang van de ingangsdatum van de wijziging te beëindigen. De serviceprovider zal de klant specifiek

informereren over het beëindigingsrecht van de serviceprovider, de bezwaartermijn voor de klant, de ingangsdatum van de wijziging en de gevolgen van geen bezwaar maken op de wijzigingsmelding.

11.2 Wijzigingen van vergoedingen. Vergoedingen zoals overeengekomen in de abonnementsaanvraag zijn vast voor een periode van twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van deze overeenkomst en de serviceprovider mag de vergoedingen binnen de eerste periode van twaalf (12) maanden niet verhogen. Na het verstrijken van de periode van de eerste twaalf (12) maanden, mag de serviceprovider de vergoedingen jaarlijks eenzijdig verhogen met niet meer dan drie procent (3%) zonder daarbij gebonden te zijn aan de procedure voor een wijziging, zoals beschreven in artikel 11.1 hierboven en zonder dat de klant een recht van bezwaar heeft. Voor prijsverhogingen daarbuiten geldt het bepaalde in artikel 11.1.

12. Standaard-versie, proefversie

12.1 Specifieke voorwaarden. De volgende voorwaarden gelden alleen voor de proefversie en de studentenversie en zullen van toepassing zijn indien deze tegenstrijdig zijn met andere voorwaarden in deze overeenkomst:

12.2 Uitsluiting van garantie. De serviceprovider wijst hierbij, met uitzondering van frauduleus verzwegen gebreken, alle garanties af, expliciet dan wel impliciet, met betrekking tot de proefversie en de standaard-versie, waaronder het beschikbaar zijn en het functioneren daarvan.

12.3 Beperking van aansprakelijkheid.

De aansprakelijkheid van de softwareprovider voor schade veroorzaakt door lichte nalatigheid, ongeacht de wettelijke grond, is hierbij volledig uitgesloten. De voornoemde beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing op enige verplichte wettelijke aansprakelijkheid, in het bijzonder op aansprakelijkheid onder de Duitse productaansprakelijkheidswet, en aansprakelijkheid voor verwijtbaar veroorzaakte verwondingen van leven, lichaam of gezondheid. In aanvulling daarop dergelijke beperkingen van aansprakelijkheid. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de aansprakelijkheid van de serviceprovider voor onnodig gemaakte kosten. De serviceprovider kan individuele klantbestanden niet herstellen in geval van gegevensverlies. De klant is daarom verplicht passende maatregelen te nemen om schade te voorkomen en te verminderen, en met name is de klant verplicht regelmatig back-ups te maken van al zijn gegevens die zijn opgeslagen in verband met de software.

12.4 Teruggeven van klantgegevens. Artikel 10.7 van de overeenkomst is niet van toepassing op de proefversie en de standaard-versie in die zin dat bij het aflopen van de proefperiode en de studentenperiode alle gegevens onherroepelijk worden verwijderd van de systemen van de serviceprovider.

13. Algemene bepalingen.

13.1 Relatie tussen de partijen. De partijen zijn onafhankelijke contractanten. Deze overeenkomst creëert geen maatschap, franchise, joint venture, agentschap, fiduciaire of arbeidsrelatie tussen de partijen en mag ook niet als zodanig worden uitgelegd.

13.2 Mededelingen. Tenzij de voorwaarden van deze overeenkomst uitdrukkelijk een andere vorm vereisen, moeten alle mededelingen volgens deze overeenkomst ten minste in schriftelijke vorm worden gedaan (geschreven vorm, fax of e-mail). De serviceprovider zal zulke mededelingen per e-mail aanleveren aan het/de adres(sen) en contactpersoon/-personen aangegeven door de klant bij registratie van het klantaccount voor de service met serviceprovider. De klant zal zulke mededelingen per e-mail aanleveren bij het adres van de betreffende serviceprovider ([invoegen](#)). Bovendien kunnen de partijen elkaar in kennis stellen via één of meer andere adressen die partijen aan elkaar hebben doorgegeven. De vorige zin is van overeenkomstige toepassing indien de mededelingen schriftelijk worden verzonden. De partijen zullen elkaar per omgaande informeren over wijzigingen van de contactgegevens die zij elkaar hebben verstrekt. Indien de klant zijn/haar contactgegevens niet regelmatig controleert en, indien nodig, bijwerkt, is het mogelijk dat de klant updates, upgrades of belangrijke informatie over de services niet ontvangt.

13.3 Geen afstand van recht. Het niet uitoefenen van enig recht krachtens deze overeenkomst door één van beide partijen kan niet worden uitgelegd als afstandsverklaring van dat recht.

13.4 Onderaannemers. De serviceprovider kan onderaannemers inhuren voor de uitvoering van de services. Indien de levering van de uitbestede services de verwerking van persoonsgegevens vereist, zullen de eisen en verplichtingen zoals uiteengezet in artikels 14.1 en 14.2 van toepassing zijn.

13.5 Overdracht. Geen van beide partijen mag enig recht of verplichting krachtens deze overeenkomst overdragen, hetzij van rechtswege of anderszins, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij (welke toestemming niet onredelijk zal worden onthouden).

13.6 Toepasselijk recht, geschillenbeslechting. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Partijen sluiten de toepasselijkheid van het Verdrag van Wenen inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken uit, voor

zover dat van toepassing zou zijn op deze overeenkomst. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst, onrechtmatige daad of anderszins, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

13.7 Afsluitende bepalingen. Deze overeenkomst, inclusief alle bijlagen, vormt de gehele overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp daarvan, tenzij partijen schriftelijk aanvullende afspraken maken. Deze overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten, voorstellen of verklaringen, schriftelijk of mondeling, met betrekking tot het onderwerp. Elke aanpassing van deze overeenkomst is uitsluitend van kracht, wanneer deze schriftelijk overeengekomen is tussen de partijen. In het geval van een conflict tussen deze overeenkomst en één of meer van de hier bijgesloten documenten of documenten waarnaar verwezen wordt, worden de documenten consistent geïnterpreteerd, voor zover redelijkerwijs mogelijk, maar voor zover sprake is van enige inconsistentie, zullen ze prioriteit genieten in de volgende volgorde : (1) deze overeenkomst en; (2) de bijlagen en (3) de abonnementsaanvraag. Er zijn geen algemene voorwaarden van toepassing op deze overeenkomst, ook niet als er voorwaarden of bepalingen vermeld staan in een klantinkooporder of in enige andere documentatie van een klantbestelling. De nietigheid, vernietigbaarheid dan wel andere niet-afdwingbaarheid van een bepaling uit deze overeenkomst heeft geen gevolgen voor de rechtskracht van de overige bepalingen. Serviceprovider spant zich er voor in binnen redelijke termijn te voorzien in een nieuwe bepaling met rechtskracht die de oorspronkelijke bedoeling zo veel mogelijk benadert.

14. Persoonsgegevens, onderaannemers en beveiliging.

14.1 Privacybescherming. Ten aanzien van de verwerking van de klantgegevens voor het doel van deze overeenkomst, gaat de klant een overeenkomst voor verwerking van gegevens aan, zoals uiteengezet in bijlage 4 (Gegevensbescherming en privacy) (tezamen met dit artikel 14 "**Bewerkerovereenkomst**"), met de serviceprovider, Hilti Aktiengesellschaft, Hilti Befestigungstechnik AG en Hilti Asia IT Services (Hilti Aktiengesellschaft, Hilti Asia IT Services en serviceprovider gezamenlijk aangeduid als "**Bewerkers**"). Alle vergoedingen of andere beloningen door de klant te betalen in verband met deze overeenkomst zijn uitsluitend verschuldigd aan de serviceprovider.

14.2 Onderaannemers. De Bewerkers mogen hun verplichtingen uitbesteden aan "sub-bewerkers" in overeenstemming met de Bewerkerovereenkomst ("**onderaannemers**"). Een lijst met de onderaannemers is vanaf de ingangsdatum beschikbaar op [koppeling](#) en de klant gaat hierbij akkoord met het inschakelen van deze onderaannemers. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst zullen de bewerkers de klant ten minste vier (4) weken voordat een nieuwe onderaannemer wordt geautoriseerd om klantgegevens te benaderen een voorafgaande kennisgeving ("**onderaannemer wijzigingsmelding**") verstrekken ("**onderaannemer ingangsdatum wijziging**"). Als de klant bezwaar heeft tegen de betrokkenheid van een dergelijke nieuwe onderaannemer, dient zij dit binnen twee (2) weken na de Onderaannemer wijzigingsmelding aan de serviceprovider te laten weten. Als de serviceprovider de services niet wil verlenen zonder inschakeling van de nieuwe onderaannemer en dit tijdig aan de klant bericht, mag de klant twee (2) weken voor de onderaannemer ingangsdatum, de overeenkomst met een schriftelijk bericht inclusief toelichting van de redelijke gronden voor de weigering van de onderaannemer, opzeggen. Indien de klant niet in overeenstemming met het voorgaande bezwaar maakt tegen de wijzigingsmelding met betrekking tot onderaannemers, wordt dit beschouwd als de acceptatie van de nieuwe onderaannemer door de klant. De onderaannemers zullen dezelfde verplichtingen worden opgelegd als vastgelegd in de bewerkerovereenkomst. De bewerkers blijven verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen van de bewerkerovereenkomst door de onderaannemers.

14.3 Vertegenwoordiging. De klant staat er voor in dat de persoon die deze overeenkomst tekent bevoegd is haar te vertegenwoordigen en doet afstand van enig recht om zich te beroepen op onbevoegde vertegenwoordiging.

Definities. In hoofdletters geschreven termen hebben de betekenis zoals gedefinieerd tussen haakjes ("...") in de overeenkomst en zoals gedefinieerd in bijlage 1 (Definities).

BIJLAGE 1**Definities****Definities**

“**activatiesleutel**” heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 1.1 van de overeenkomst.

“**overeenkomst**” betekent deze abonnementsovereenkomst en alle erbij behorende bijlagen en aanhechtingen.

“**geautoriseerde gebruiker**” betekent medewerkers van de klant die door de klant zijn geautoriseerd voor gebruik van de services, overeenkomstig de voorwaarden van de overeenkomst.

“**wijziging**”, “**ingangsdatum wijziging**” en “**wijzigingsmelding**” hebben een betekenis zoals gedefinieerd in artikel 11 van de overeenkomst.

“**vertrouwelijke informatie**” betekent (a) de software, welke onderdeel is van de services, en betreffende broncode; (b) klantgegevens; (c) de zakelijk of technische informatie van iedere partij, inclusief maar niet beperkt tot enige informatie gerelateerd aan softwareplannen, ontwerpen, kosten, prijzen en namen, financiën, marketingplannen, zakelijke kansen, personeel, research, ontwikkeling of kennis.

“**contractueel overeengekomen kwaliteit**” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 1.1 van de overeenkomst.

“**klant**” heeft de betekenis gedefinieerd in de inleiding.

“**klantgegevens**” zijn de gegevens of informatie die door de klant, inclusief de medewerkers van de klant, verstrekt zijn in verband met de services.

“**klantinput**” zijn de suggesties, verbeteringsverzoeken, aanbevelingen of andere feedback geleverd door de klant of geautoriseerde gebruikers die betrekking hebben op de bediening of functionaliteit van de service.

“**klantondersteuning**” heeft de betekenis gedefinieerd in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

“**bewerkerovereenkomst**” en “**bewerker**” hebben de betekenis gedefinieerd in artikel 14.1 van de overeenkomst.

“**documentatie**” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 3.4 van de overeenkomst.

“**gebrek**” betekent een afwijking van de service en de contractueel overeengekomen kwaliteit krachtens artikel 1.1 van de overeenkomst.

“**ongangsdatum**” heeft de betekenis gedefinieerd in de inleiding.

“**medewerkers**” zijn alle medewerkers met een geldig arbeidscontract met de klant.

“**vergoedingen**” zijn alle door de klant voor de services te betalen bedragen die door de serviceprovider in rekening zijn gebracht.

“**gebruiksgebied**” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 6.2 van de overeenkomst.

“**schadelijke code**” betekent virussen, wormen, tijdbommen, Trojaanse paarden en andere kwaadaardige code, bestanden, scripts, agenten of programma's.

“**Hilti Aktiengesellschaft**” betekent Hilti Aktiengesellschaft, Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein.

“**Hilti Asia IT Services**” betekent Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd, Unit 7-01, Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Maleisië.

„**Hilti Befestigungstechnik AG**“ betekent Hilti Befestigungstechnik AG, Grünaustrasse 1A, 9470 Buchs, Switzerland

“**intellectuele eigendomsrechten**” zijn alle wettelijke en andere industriële eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, handelsmerken, handelsgeheimen, patenten en andere afgekondigde eigendomsrechten, die overal ter wereld gerespecteerd of afgedwongen worden onder toepasselijke wetgevingen en alle daarmee verbonden morele rechten.

"**wet**" betekent alle lokale, provinciale, nationale en/of buitenlandse wetgeving, verdragen, en/of regelingen van toepassing op een respectievelijke partij.

"**mobiele applicaties**" zijn die applicaties van services die door de serviceprovider worden geleverd aan de klant als on-premise-software, door de klant te installeren op eigen mobiele telefoon of tablet. De mobiele applicaties die horen bij het abonnement van de klant worden door de serviceprovider beschikbaar gesteld als download via de relevante platformen voor Android en Apple (Google Play, etc.). Bijlage 3 en bijlage 4 van de overeenkomst zijn niet van toepassing op de mobiele applicaties. Tijdens het installeren van de mobiele applicaties is het mogelijk dat de klant aanvullende voorwaarden dient te accepteren, die prioriteit hebben over de voorwaarden in deze overeenkomst en bijbehorende bijlagen. De mobiele applicaties worden expliciet als zodanig aangemerkt in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

"**Premium-versie**" betekent de software zoals omschreven in artikel 1.2(b)1.2(a) en 1.4 uit bijlage 2.

"**offline applicaties**" zijn die applicaties van services die door de serviceprovider worden geleverd aan de klant als on-premise-software, door de klant te installeren op een eigen IT-apparaat. De offline applicaties die horen bij het abonnement van de klant worden door de serviceprovider als download aan de klant beschikbaar gesteld. Bijlage 3 en bijlage 4 van de overeenkomst zijn niet van toepassing op de offline applicaties. De mobiele applicaties worden expliciet als zodanig aangemerkt in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

"**geplande downtime van de service**" heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 1.2 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

"**tool voor hulp op afstand**" zijn alle gebruikte tools om via toegang op afstand het klantsysteem te benaderen voor ondersteuning bij de afhandeling van een serviceverzoek.

"**service**" of "**services**" heeft de betekenis gedefinieerd in de inleiding.

"**service-uren**" heeft de betekenis zoals gedefinieerd in artikel 2.3 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

"**urgentieniveau**" heeft de betekenis zoals gedefinieerd in artikel 2.1 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

"**serviceniveauovereenkomst**" slaat op het niveau van de geboden service, bijvoorbeeld op het gebied van doelstellingen omtrent jaarlijkse beschikbaarheid of responstijden bij serviceverzoeken.

"**serviceprovider**" heeft de betekenis gedefinieerd in de inleiding.

"**software**" heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 3 van bijlage 2 (Servicebeschrijving).

"**Standaard-versie**" betekent de software zoals omschreven in artikel 1.2(a) en 1.3 uit bijlage 2.

"**studentenperiode**" heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 10.1 van de overeenkomst.

"**studentenversie**" betekent een versie van de services met beperkte functionaliteiten, zoals door de serviceprovider per situatie bepaald, die beschikbaar wordt gesteld aan klanten die zijn ingeschreven bij een universiteit of vergelijkbare instelling.

"**onderaannemer**", "**wijzigingsmelding onderaannemer**" en "**ingangsdatum wijziging onderaannemer**" hebben de betekenis als gedefinieerd in artikel 14.2 van de overeenkomst.

"**abonnementsvergoeding**" betekent de door de klant te betalen vergoeding voor het ontvangen van de services, waarbij de services worden gedefinieerd als het pakket dat wordt besteld uit de productlijst zoals gedefinieerd in artikel 1.3 van bijlage 2. De abonnementsvergoeding wordt overeengekomen in de abonnementsaanvraag.

"**abonnementsaanvraag**" betekent de aanvraag van de klant (zoals via Hilti Online of een ander verkoopkanaal van Hilti) om de services te ontvangen, waarbij de voorwaarden in deze overeenkomst van toepassing zullen zijn op een dergelijke abonnementsaanvraag.

"**ondersteuningsverzoek**" is een verzoek van de klant aan de serviceprovider om gebreken aanhangig te maken of voor algemene vragen over de service.

"**systeemvereisten**" zijn de technische vereisten zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en zoals van tijd tot tijd bijgewerkt door de serviceprovider. Zij geven aan waaraan de systemen en apparatuur van de klant moeten voldoen om het de klant mogelijk te maken de service te gebruiken en te bedienen en welke van tijd tot tijd door de serviceprovider mogen worden bijgewerkt.

“SLA-doelstelling maandelijkse beschikbaarheid” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 1.1 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

“proefperiode” heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 10.1 van de overeenkomst.

“proefversie” betekent een versie van de diensten met beperkte functionaliteiten, zoals door de serviceprovider per situatie bepaald, die aan de klant beschikbaar wordt gesteld gedurende een proefperiode.

“on geplande downtime van de service” slaat op de onbeschikbaarheid van de service waarbij een onbeschikbaarheid van de service vanwege gepland onderhoud van de service niet wordt meegerekend.

"updates" slaat op software die gebreken in de service verhelpt en/of kleine verbeteringen van voorgaande software kan inhouden, zoals gedefinieerd in artikel 4 van bijlage 2 (Servicebeschrijving).

"upgrades" zijn nieuwe voorzieningen, mogelijkheden of functionaliteiten van de services. De serviceprovider kan upgrades voor de software aanbieden. Zulke updates kunnen nieuwe functionaliteiten introduceren. Upgrades worden tegen een toeslag aangeboden als een aparte servicemodule (of niet, indien de serviceprovider hiertoe besluit) die te bestellen is via een abonnementsaanvraag, maar wel aan deze overeenkomst onderhevig is. Het is de klant niet verplicht de services te upgraden.

“webapplicaties” zijn die applicaties van services die door de serviceprovider worden geleverd aan de klant in de vorm van een software-as-a-service (SaaS)-oplossing. Niettegenstaande enige andere voorwaarde in deze overeenkomst zijn bijlage 3 en bijlage 4 van deze overeenkomst alleen van toepassing op de webapplicaties, waarvan bijlage 3 alleen van toepassing is op de Premium-versie. De webapplicaties worden expliciet als zodanig aangemerkt in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

BIJLAGE 2

Servicebeschrijving

1. Beschrijving van de services

1.1 De services die door de serviceprovider beschikbaar worden gesteld aan de klant onder deze overeenkomst omvatten "Hilti PROFIS Engineering", een oplossing voor het berekenen, bestellen en installeren van verschillende bouwonderdelen (zoals hieronder gedefinieerd in artikel 1.2), zoals beschreven in de pakketomschrijving(en) waarop is geabonneerd (zoals hieronder gedefinieerd in artikel 1.3). De service bestaat uit (i) de software en (ii) de klantondersteuning zoals beschreven in bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

1.2 De software zoals omschreven in bijlage 2 kan worden onderscheiden in een standaard-versie en een premium-versie waarop de klant zich kan abonneren middels the inschrijvingsorder:

(a) Standaard-versie bestaat uit:

- (i) PROFIS Engineering Webapplicatie met standaard functionaliteiten zoals onderstaand uiteengezet in artikel 1.3 met berekeningen voor Hilti ankers
- (ii) Hilti Quantity Calculator
- (iii) Hilti Installation Advisor

(b) Premium-versie bestaat uit:

- (i) PROFIS Engineering Webapplicatie bestaande uit standaard- en premium functionaliteiten zoals onderstaand uiteengezet in artikel 1.4
- (ii) Hilti Quantity Calculator
- (iii) Hilti Installation Advisor

1.3 Functionaliteiten standaard-versie:

a) The PROFIS Engineering Webapplicatie bevat de volgende standaard functionaliteiten

- Berekenen
 - Aanmaken/bewaren/bewerken van berekeningsbestanden
 - Berekenen van Hilti ankers
- Output generatie
 - Genereren rapport in PDF formaat
- Online beheren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen projectmappenstructuur
 - Importeren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen berekeningssjablonen
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen rapportsjablonen

b) De Hilti Quantity Calculator Webapplicatie voorziet de volgende standaard mogelijkheden:

- Artikelnummer identificatie
 - Selecteren van beschikbare Hilti artikelnummers in geselecteerde regio's
 - Het krijgen van een notifiactie voor niet-Hilti artikelnummers
- Mortel volume berekening
- Lijst van materialen
 - Samenstellen van lijst van materialen
 - Exporteren van lijst van materialen in .xlsx formaat / direct in de Hilti Online winkelmand
- Online beheren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen projectmappenstructuur
 - Importeren van berekeningsbestanden

c) De Hilti Installation Advisor Mobielapplicatie voorziet de volgende standaard mogelijkheden:

- Online beheren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen projectmappenstructuur
 - Importeren van berekeningsbestanden
- Afbeelding ankerconfiguratie
- Gebruiksaanwijzingen

1.4 **Functionaliteiten Premium-versie:**

- a) The **PROFIS Engineering Webapplicatie** bevat de volgende standaard functionaliteiten
- Berekenen
 - Aanmaken/bewaren/bewerken van berekeningsbestanden
 - Berekenen van Hilti ankers, stalen voetplaat, lasnaden, verstevigingsribben, leuning en verdere elementen die mogelijk beschikbaar worden gemaakt door de serviceprovider
 - Invoeren van meerdere belastingcombinaties en exporteren in Excel formaat
 - Output generatie
 - Genereren rapport in PDF formaat
 - Genereren van BIM/CAD modellen van berekende verbindingselementen
 - Online beheren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen projectmappenstructuur
 - Importeren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen berekeningssjablonen
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen rapportsjablonen
 - Delen van bestanden
 - Delen van projectmappen met verschillende belanghebbenden
 - Aanmaken van bedrijfsproject, automatisch gedeeld met aangewezen gebruikers in het bedrijf
 - Interfaces met andere software door middel van het delen van de API
- b) De **Hilti Quantity Calculator Webapplicatie** voorziet de volgende standaard mogelijkheden:
- Artikelnummer identificatie
 - Selecteren van beschikbare Hilti artikelnummers in geselecteerde regio's
 - Het krijgen van een notificatie voor niet-Hilti artikelnummers
 - Mortel volume berekening
 - Lijst van materialen
 - Samenstellen van lijst van materialen
 - Exporteren van lijst van materialen in .xlsx formaat / direct in de Hilti Online winkelmand
 - Online beheren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen projectmappenstructuur
 - Importeren van berekeningsbestanden
 - Delen van bestanden
 - Delen van projectmappen met verschillende belanghebbenden
- c) De **Hilti Installation Advisor Mobielapplicatie** voorziet de volgende standaard mogelijkheden:
- Online beheren van berekeningsbestanden
 - Aanmaken/archiveren/verwijderen projectmappenstructuur
 - Importeren van berekeningsbestanden
 - Delen van bestanden
 - Synchroniseren gedeelde projectmappen
 - Afbeelding ankerconfiguratie
 - Gebruiksaanwijzingen

2. **Systeemvereisten**

Om de services te kunnen implementeren, gebruiken en bedienen dient de klant er voor te zorgen, en is de klant er overeenkomstig artikel 1.2 van de overeenkomst als enige verantwoordelijk voor, dat de klantsystemen, netwerken en/of apparatuur voldoen aan de systeemvereisten die te vinden zijn via deze [koppeling](#).

Alle systeemvereisten zijn onderhevig aan verandering naar goedgevoelen van de serviceprovider als gevolg van wijzigingen in de systeemsetup, het ontwerp en de functionaliteit. Bijgewerkte systeemvereisten zijn ook toegankelijk onder de bovenstaande link.

3. **Updates**

De serviceprovider heeft het recht, maar is niet verplicht, de service te verbeteren door updates te leveren in de vorm van onderhoudsversies. Updates omvatten (1) wijzigingen gerelateerd aan bestaande functionaliteit en (2) wijzigingen van technische componenten die niet direct van invloed zijn op de functionaliteit voor de gebruiker. Voor (1) zal de serviceprovider indien nodig alle bijbehorende documentatie aan de klant leveren in een vorm die de serviceprovider passend vindt. Voor (2) zal geen documentatie worden geleverd. Alle updates zijn inbegrepen in de abonnementsvergoeding.

In gevallen waar de serviceprovider niet verplicht is upgrades aan te bieden wordt de introductie van een nieuwe functionaliteit gecategoriseerd als een upgrade die alleen onderdeel is van deze overeenkomst wanneer deze speciaal via een aparte abonnementsaanvraag tegen een aanvullende vergoeding besteld zijn door de klant, tenzij deze zonder kosten beschikbaar wordt gesteld door de serviceprovider.

4. Disclaimer

Bij het gebruik van de services dient de klant zich, overeenkomstig artikel 6 van de overeenkomst, volledig te houden aan de volgende richtlijnen en is de klant volledig verantwoordelijk voor de implementatie van de vereiste stappen ter voorkoming van enig onjuist gebruik, voor zover redelijkerwijs mogelijk:

- **Algemeen van toepassing voor alle services:** Alle informatie en data in de services betreffen uitsluitend het gebruik van Hilti-producten en zijn gebaseerd op de principes, formules en veiligheidsvoorschriften volgens Hilti's technische aanwijzingen en gebruiks-, montage- en bevestigingsinstructies, enz., die strikt moeten worden nageleefd. Het Hilti-productportfolio dat kan worden gebruikt in combinatie met de services kan van land tot land verschillen. Alle waarden in de services zijn gemiddelde waarden, voer daarom gebruiksspecifieke testen uit vóór het gebruik van het relevante Hilti product. De resultaten van de berekeningen verricht met behulp van de services zijn gebaseerd op data die de klant invoert. Daarom draagt de klant de verantwoordelijkheid voor de afwezigheid van fouten, de volledigheid en de relevantie van de data die worden ingevoerd door de klant. Bovendien valt het onder de verantwoordelijkheid van de klant om de calculatie te laten controleren en goedkeuren door een deskundige, in het bijzonder met betrekking tot de naleving van de geldende normen en vergunningen, voordat deze wordt gebruikt voor de specifieke faciliteiten van de klant. De software dient alleen ter ondersteuning om de normen en vergunningen te interpreteren en geeft geen enkele garantie met betrekking tot de afwezigheid van fouten, de juistheid en de relevantie van de resultaten of de geschiktheid voor een specifieke toepassing. De klant moet alle nodige en redelijke maatregelen nemen om schade veroorzaakt door de services te vermijden of te beperken. Alle calculatieresultaten en -ontwerpen zijn aanbevelingen en moeten worden bevestigd door een professionele ontwerper en/of bouwkundig ingenieur om te waarborgen dat de calculatieresultaten en -ontwerpen geschikt en adequaat zijn voor het specifieke rechtsgebied van de klant en voor de vereisten van het betreffende project.
Verder maakt het gedeelte 'WAARSCHUWINGEN' in elk rapport dat met de services is gegenereerd een wezenlijk deel uit van het uitgangspunt van de berekening. De klant dient deze in acht te nemen en deze vóór gebruik te laten beoordelen door een relevante deskundige.
- **Webapplicatie PROFIS Engineering**
 - **Betonmodule:**
 - Er wordt geen rekening gehouden met herverdeling van belasting op de ankers door elastische vervorming van de ankerplaat. Er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij belasting. Er dient te worden gecontroleerd of invoergegevens en resultaten overeenkomen met de bestaande situatie en of deze plausibel zijn.
 - In het algemeen wordt niet voldaan aan de omstandigheden opgegeven in ETAG 001, Bijlage C, artikels 4.2.2.1 en 4.2.2.3 b), EN1992-4 omdat de diameter van het schroefgat in de armatuur volgens bijlage 3, Tabel 3 groter is dan de opgegeven waarden voor de overeenkomende ankerdiameter uit Bijlage C, Tabel 4.1. Daardoor is de beoogde weerstand voor de ankergroepen beperkt tot tweemaal de staalweerstand, overeenkomstig de goedkeuring.
 - Het controleren van de belastingoverdracht naar het basismateriaal is vereist overeenkomstig ETAG 001, Bijlage C(2010) Artikel 7. De software gaat ervan uit dat er voor het belasten voegmiddel wordt gebruikt onder de grondplaat, zonder dat hierbij luchtballen ontstaan.
 - Het ontwerp is alleen geldig indien het schroefgat in de armatuur niet groter is dan de waarde opgegeven in Tabel 4.1 van ETAG 001, Bijlage C of EN1992-4 artikel 6.1. Raadpleeg voor grotere schroefgaten hoofdstuk 1.1 van ETAG 001, Bijlage C.
 - De lijst met toebehoren in dit rapport is enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies van het gebruikte product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
 - **Metselwerkmodule**
 - Er wordt geen rekening gehouden met herverdeling van belasting op de ankers door elastische vervorming van de ankerplaat. Er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij belasting. Er dient te worden gecontroleerd of de invoerdata en resultaten overeenkomen met de bestaande situatie en of deze plausibel zijn.
 - Enkel de lokale belastingoverdracht van het anker naar de muur wordt berekend, een verdere belastingoverdracht binnen de muur maakt geen deel uit van de berekening binnen PROFIS.
 - Er wordt aangenomen dat de muur perfect verticaal is uitgelijnd; dit dient te worden gecontroleerd! Afwijkingen kunnen leiden tot significant andere krachtverdelingen en hogere spanningsbelastingen dan

- berekend door PROFIS. De gemetselde muur dient geen beschadigingen te hebben (zichtbaar of onzichtbaar). Tijdens de installatie dient de positie van de ankers gelijk te worden gehouden ten opzichte van de ontwerpfase, d.w.z. ofwel ten opzichte van de baksteen of ten opzichte van de voegen.
- Het effect van de voegen op de drukspanningsverdeling van de plaat/bakstenen maakte geen deel uit van de berekening.
 - Indien er bij het boren voor de volledige diepte van het gat geen significante weerstand wordt geconstateerd (zoals bij ongevoegde stootvoegen), dient het anker niet op deze positie te worden geplaatst, tenzij het gebied wordt beoordeeld en versterkt. Hilti raadt aan bij het verankeren in metselwerk altijd een zeefhuls te gebruiken. Ankers kunnen alleen zonder zeefhulzen in massieve bakstenen worden gebruikt, wanneer deze gegarandeerd geen gaten of holle ruimtes bevatten.
 - De toebehoren en installatieopmerkingen in dit rapport zijn enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies van het gebruikte product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
 - Het voldoen aan de geldende richtlijnen (zoals ETAG 029, EOTA TR054) is de verantwoordelijkheid van de gebruiker.
 - De boormethode (standaard, boorhamer) dient in overeenstemming te zijn met de goedkeuring!
 - Metselwerk dient op een regelmatige wijze te worden gebouwd, overeenkomstig recente professionele richtlijnen.
 - Houd er rekening mee dat voor metselwerkproducten met ETA-goedkeuring de weerstand en parameters alleen geldig zijn voor dat specifieke type baksteen (hol/massief) of voor bakstenen met hetzelfde basismateriaal en grotere druksterkte (massief), overeenkomstig ETAG 029, EOTA TR054.
- **Handrailmodule**
 - Er dient te worden gecontroleerd of de hoogte van handrails voldoet aan lokale regelgeving.
 - Ontwerp volgt bij de planning van structurele frames qua windbelasting EN 1991-1-4, evenals de grondbeginselen van Eurocode 1, de lokale regelgeving, zoals de Duitse richtlijnen voor staalbedrijven (Bundesverband Metall), de ETB-richtlijnen voor veilige constructie van valbescherming en EC3 voor het ontwerp van handraildelen.
 - Berekening wordt uitgevoerd voor de middelste paal van een systeem met meerdere overspanningen.
 - De gebruiker is verantwoordelijk om het resultaat van het design te controleren, inclusief laadcombinaties.
 - Volgens DIN 1055-4 7.1 (3) hoeft de combinatie van windbelasting en horizontale belasting niet te worden meegewogen indien het geen nooduitgang of vluchtweg betreft.
 - In het geval van ongescheurd beton zijn spanningsverplaatsingen toegestaan met de helft van het vereiste koppelmoment voor installatie. Schuif is toegestaan indien er geen frictie is tussen het beton en de grondplaat. Het verschil ontstaat door de speling tussen het boorgat en de schroefgaten wordt niet meegenomen in deze berekening.
 - De acceptabele ankerverplaatsing is afhankelijk van de bevestigde constructie en dient te worden opgegeven door de ontwerper.
 - De ankerontwerpmethodes in PROFIS Anchor vereisen stijve ankerplaten die voldoen aan de geldende regelgeving (ETAG 001/Bijlage C, EOTA TR029, etc.). Dit betekent dat herverdeling van de ankers als gevolg van elastische vervorming van de ankerplaat niet wordt meegenomen in berekeningen: er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij de ontwerpbelasting. PROFIS Anchor berekent de minimaal vereiste dikte van ankerplaten met FEM om de spanning op de ankerplaat te beperken, op basis van de hierboven beschreven aannames. Er wordt door PROFIS Anchor geen berekening uitgevoerd of aannames over de stijfheid van grondplaten geldig zijn. Er dient te worden gecontroleerd of de invoerdata en resultaten overeenkomen met de bestaande situatie en of deze plausibel zijn.
 - In het algemeen wordt niet voldaan aan de omstandigheden opgegeven in ETAG 001, Bijlage C, artikels 4.2.2.1 en 4.2.2.3 b), omdat de diameter van het schroefgat in de armatuur volgens bijlage 3, Tabel 3 groter is dan de opgegeven waarden voor de overeenkomende ankerdiameter uit Bijlage C, Tabel 4.1. Daardoor is de beoogde weerstand voor de ankergroepen beperkt tot tweemaal de staalweerstand, overeenkomstig de goedkeuring.
 - Het controleren van de belastingsoverdracht naar het basismateriaal is vereist overeenkomstig ETAG 001, Bijlage C(2010) artikel 7 of EN1992-4 bijlage A. De software gaat ervan uit dat er voor het belasten voegmiddel wordt gebruikt onder de grondplaat, zonder dat hierbij luchtbellens ontstaan.
 - Het ontwerp is alleen geldig indien het schroefgat in de armatuur niet groter is dan de waarde opgegeven in Tabel 4.1 van ETAG 001, Bijlage C, of Tabel 6.1 uit EN1992-4. Raadpleeg voor grotere schroefgaten hoofdstuk 1.1 van ETAG 001, Bijlage C.
 - De lijst met toebehoren in dit rapport is enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies van het gebruikte product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
 - Er wordt een stress-check uitgevoerd voor de grondplaat voor de combinaties van de gebruikersinvoer en de handrailbelasting (op basis van de resultaten van een FE-berekening). Deze stress-check bevat normale spanningen als gevolg van buigmomenten in twee richtingen. De gebruiker is verantwoordelijk voor het kiezen van een grondplaatdikte die voldoet aan de vereisten van de richtlijnen voor een stijve grondplaat (om te

garanderen dat de belastingsverdeling waarmee wordt gerekend correct is). Een gedetailleerde omschrijving is te vinden in Mallée, R, Riemann, H. (1990): Ankerplattenbepfestigungen mit Hinterschnittdübeln

- Vereenvoudigd lasontwerp volgens EN 1993-1-8: 2010-12 artikel 4.5.3.3. Standaard staalontwerp volgens EN 1993-1-1 - von Mises-stress vereenvoudigd. Veronderstelling: Omdat de belasting van de las bestaat uit de maximale "von Mises-stress" die het profiel kan dragen, aangezien de schuifkracht in van Mises wordt verdrievoudigd in vergelijking tot het eenvoudige lasdesign, is deze aanpak veilig.
- Indien het profiel gesloten is, wordt slechts een enkelzijdige hoeklas gebruikt. Indien het profiel open is, kan de grootte van een las met een factor 2 worden verminderd (omdat deze zich aan beide zijden bevindt).

- **Geavanceerd voetplaatontwerp:**

- Realistische voetplaat/spanningen/belastingen/vervorming/ontwerpproeven conform EN1993
- Ontwerp van lasnaad conform EN1993-1-8
- Ontwerp van verstevigers conform EN1993
- Controle draagvermogen beton conform EN1992
- Ankerontwerp conform ETAG/ TR 029/ EN1992-4
- Ankerstijfheidsgegevens worden gebaseerd op uitgebreide tests van Hilti en het oordeel van Hilti-ingenieurs
- Het is mogelijk dat u bij het gebruik van de realistische rekenfunctie van PROFIS Engineering niet voldoet aan de toepasbare ontwerpnormen en dat uw opgegeven voetplaat niet voldoende stijfheid biedt. Laat de uitkomsten valideren door een professioneel ontwerper en/of bouwkundig ingenieur om te zorgen dat ontwerpen geschikt en toereikend zijn voor de eisen van uw jurisdictie en project.

- ***Webapplicatie Hilti Quantity Takeoff***

Bepalen artikelnummer, berekenen mortelvolume, stuklijst:

- Data die worden ontvangen uit PROFIS Anchor 3-bestanden of uit bestanden die direct naar de applicatie worden geïmporteerd kunnen items bevatten die geen deel uitmaken van het Hilti-portfolio. Deze items zijn ook essentieel voor de bouwplaats. De gebruiker moet dan deze items dan ook alsnog (buiten de applicatie om) zien te verkrijgen.
- De verantwoordelijkheid voor de juiste "werkomstandigheden" (die van invloed zijn op het berekende mortelvolume) ligt volledig bij de gebruiker.
- De gebruiker is verantwoordelijk voor het controleren van de gegevens die automatisch worden overgedragen van de applicatie naar de Hilti Online-winkelwagen.

- ***Mobiele applicatie Hilti Anchor Installer***

Bestand met ankerverdeling en gebruiksinstructies

- De verantwoordelijkheid voor de afstemming van de grondplaat op de ankers ligt volledig bij de gebruiker. De afbeelding in de app is bedoeld ter illustratie. De gebruiker dient echter aan de hand van de relevante rapporten te controleren hoe deze moet worden geïnterpreteerd.
- De gebruiker is verantwoordelijk voor de correcte interpretatie en het volgen van de gebruiksinstructies die in de app worden getoond. Eventuele speciale opmerkingen die de bouwkundig ingenieur in het rapport maakt, hebben voorrang op de instructies in de app.

BIJLAGE 3

Serviceniveauovereenkomst

(alleen van toepassing op de webapplicaties)

1. Beschikbaarheid van de service

1.1 Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLA's

De serviceprovider zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de service 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7) beschikbaar te maken, met de doelstelling van een uiteindelijke maandelijkse uptime van 95%, wat betekent dat toegang tot de service (webapplicatie) een doelstelling heeft van 95% beschikbaarheid over de periode van een volledig kalendermaand ("Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLA's"). De klant erkent dat de doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLA's slechts doelstellingen zijn en niet kunnen worden gegarandeerd.

Van de bepaalde doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SLA's zijn uitgesloten: (i) geplande downtime van de service (zoals uiteengezet in artikel 1.2 hieronder) en (ii) iedere onbeschikbaarheid veroorzaakt door omstandigheden die niet kunnen worden toegerekend aan de serviceprovider, waaronder - maar niet beperkt tot - overmacht, handelingen van de overheid, overstroming, brand, aardbeving, burgerlijke onrust, handelingen van terreur, stakingen of andere arbeidsproblemen (anders dan één waarbij medewerkers van de serviceprovider zijn betrokken), ddos-aanvallen om de service te blokkeren alsmede fouten of vertragingen in verband met computers, telecommunicatie, internetserviceproviders of hostingsfaciliteiten voor zover het gaat om hardware, software of voedingssystemen die niet in bezit of onder redelijke controle van de serviceprovider zijn.

1.2 Geplande downtime van de service.

Voor de ondersteuning of onderhoud van de service (inclusief, maar niet beperkt tot de uitrol van updates) kan de service door een geplande downtime onderbroken worden. De serviceprovider zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, geplande downtime van de service plannen buiten algemene kantooruren. De serviceprovider zal te goeder trouw inspanningen leveren om de klant zo snel mogelijk maar ten minste vierentwintig (24) uur via geschikte middelen (bijv. e-mail of telefoon) te informeren over zulke geplande downtime van de service,

1.3 Ongeplande downtime van de service.

In geval van ongeplande downtime van de service binnen of buiten de controle van de serviceprovider zal de serviceprovider te goeder trouw inspanningen leveren om de klant een mededeling te sturen om de klant hierover te informeren. De serviceprovider zal verder te goeder trouw inspanningen leveren om redelijke updates over de voortgang van het herstellen van de service te leveren en om de klant te informeren zodra de service weer beschikbaar is.

2. Steun

2.1 Urgentieniveaus van ondersteuningsverzoeken

Ondersteuningsverzoeken kunnen worden ingediend voor gebreken aan de service (urgentieniveau 1-4, zoals hieronder beschreven) en voor algemene vragen met betrekking tot de service (urgentieniveau 4, zoals hieronder beschreven). In geval van een ondersteuningsverzoek wordt het niveau bepaald in overeenstemming met de volgende definities hieronder ("Urgentieniveaus"):

Urgentie 1. Het productief gebruik van de service door de klant is gestopt of is zo zwaar getroffen dat de klant redelijkerwijs niet verder kan werken. De klant ondervindt een volledig verlies van de service. De werking is cruciaal voor de missie en de situatie is een noodgeval. Een urgentie 1 verzoek heeft één of meer van de volgende karakteristieken:

- Alle of de meeste gegevens zijn beschadigd wat het voor de klant onmogelijk maakt met de software (webapplicatie) te werken.
- Alle functies of de meeste functies zijn niet beschikbaar en er is geen back-up systeem beschikbaar
- Software (webapplicatie) loopt voor onbepaalde tijd vast, wat onaanvaardbare of onbepaalde vertragingen van bronnen of reacties veroorzaakt
- Software (webapplicatie) is niet beschikbaar, afgezien van de aangekondigde geplande en/of gecommuniceerde ongeplande downtime van de service

Severity 2. De klant ondervindt een volledig verlies van de service. Belangrijke functies van de service zijn niet beschikbaar terwijl er geen aanvaardbare noodoplossing is; de activiteiten kunnen echter worden voortgezet in een beperkte vorm. Een urgentie 2 verzoek heeft één of meer van de volgende karakteristieken:

- Belangrijke functies niet beschikbaar; back-up systeem aanwezig
- Software (webapplicatie) ondervindt belangrijke prestatievertragingen of onderbrekingen

Urgentie 3. De klant ondervindt een gering verlies van de service. Het resultaat is een ongemak, dat een omweggetje vereist om de functionaliteit te herstellen.

Urgentie 4. Verzoeken die geen gebrek aan de services aanduiden maar gerelateerd zijn aan algemene informatie over de service.

2.2 Serviceniveaus voor ondersteuningsverzoek.

De serviceprovider zal reageren op het ondersteuningsverzoek zoals beschreven in artikel 2.4 en zal commercieel redelijke inspanningen leveren om binnen het in de hieronder uiteengezette tabel beschreven tijds kader een reactie te geven. De reactietijd geeft de tijd aan tussen het moment waarop door de serviceprovider een ondersteuningsverzoek via één van de supportkanalen omschreven in artikel 2.3 ontvangen is tot het moment van ontvangst van een reactie door de serviceprovider die op het probleem ingaat door te verzoeken om aanvullende informatie of door informatie te verstrekken over de te ondernemen stappen om het ondersteuningsverzoek op te lossen. Reactietijden zijn alleen van toepassing tijdens [service-uren](#), exclusief algemene zon- en feestdagen in het land van vestiging van de serviceprovider

Urgentieniveau	Reactietijd
Urgentie 1	Vier (4) uur
Urgentie 2	Één (1) dag
Urgentie 3	Twee (2) dagen
Urgentie 4	Vier (4) dagen

2.3 Supportkanalen.

De serviceprovider zal tijdens de gedefinieerde service-uren ondersteuning bieden via telefoon en e-mail via de klantenservice van de serviceprovider. Om zeker te zijn dat urgentie 1-3 verzoeken de bijbehorende aandacht krijgen van de serviceprovider, moeten zulke ondersteuningsverzoeken per telefoon via het nummer van de klantenservice worden ingediend. Urgentie 4 ondersteuningsverzoeken kunnen ook worden ingediend via e-mail. Contactgegevens en service-uren zijn online gepubliceerd onder de volgende koppeling.

2.4 Beschrijving ondersteuningsproces.

De serviceprovider registreert het ondersteuningsverzoek met het juiste initiële urgentieniveau en informeert de klant dat het ondersteuningsverzoek is gelogd via passende middelen. Als aanvullende informatie moet worden geleverd door de klant, zal de serviceprovider contact opnemen met de klant om de ontbrekende informatie te vragen. Voor klantspecifieke ondersteuningsverzoeken of kritieke kwesties zal de serviceprovider zijn uiterste best doen om de klant direct te informeren zodra een overbrugging (workaround), een andere tijdelijke oplossing of een definitieve oplossing is gevonden. Voor algemene problemen en verbeteringen van de applicatie kan de klant relevante informatie vinden in de release-opmerkingen; hiervan krijgt de klant geen aparte melding. Het urgentieniveau van een ondersteuningsverzoek kan tijdens het ondersteuningsproces worden aangepast.

2.5 Toegang tot klantgegevens en gebruik van hulpmiddelen voor hulp op afstand.

Om in staat te zijn de ondersteunende services te bieden, kan de serviceprovider gereedschappen voor hulp op afstand nodig hebben of de klantgegevens benaderen in overeenstemming met de overeenkomst en de toepasselijke wetgeving inzake privacy- en gegevensbescherming. Door de serviceprovider het gebruik van tools voor hulp op afstand toe te staan, stemt de klant ermee in de serviceprovider toegang op afstand te verlenen tot de klantgegevens en tijdelijke toegang en controle over de relevante computer en/of apparatuur. Alvorens de serviceprovider toestemming voor toegang op afstand te verlenen moet de klant adequate maatregelen treffen zoals het maken van een back-up van gegevens die zich op de betreffende apparatuur bevinden en er voor zorgen dat alle vertrouwelijke informatie van de klant die niet relevant is voor het ondersteuningsverzoek niet beschikbaar of uitgewisseld wordt via de sessie op afstand. Zonder toestemming van de klant worden gegevens die niet gerelateerd zijn aan de geboden service niet in enige vorm opgeslagen of verwerkt door de serviceprovider.

2.6 Escalatieproces.

Indien de klant in goed vertrouwen gelooft dat de klant niet kwalitatieve of tijdige assistentie heeft ontvangen in reactie op een ondersteuningsverzoek of dat de klant dringend belangrijke ondersteuningsgerelateerde zakelijke kwesties moet bespreken met het management van de serviceprovider, mag de klant het ondersteuningsverzoek aanpassen door contact op te nemen met de serviceprovider en te verzoeken dat het ondersteuningsverzoek wordt aangepast om samen te werken met de klant om een actieplan te ontwikkelen.

3. Verplichtingen van de klant

3.1 Beschikbaarheid van een contactpersoon.

De klant dient te zorgen voor de redelijke beschikbaarheid van een contactpersoon tijdens het oplossen van een ondersteuningsverzoek.

3.2 Voortgangsrapporten.

De klant moet ervoor zorgen dat de volgende veranderingen/wijzigingen/updates meegedeeld worden aan de serviceprovider:

- alle wijzigingen/aanvullende informatie sinds het indienen van het ondersteuningsverzoek die relevant zijn voor het ondersteuningsverzoek.
- alle wijzigingen in de systeeminfrastructuur van de locatie van de klant die invloed kunnen hebben op het oplossen van het ondersteuningsverzoek.
- in gevallen waarin het ondersteuningsverzoek niet meer actueel is (bijv. opgelost).

3.3 Systeemvereisten en recentste versies.

Om in aanmerking te komen voor ondersteuning van de service is de klant verplicht compatibiliteit met de toepasselijke systeemvereisten (Link) te verzekeren en ervoor te zorgen dat de software is bijgewerkt tot de actuele nieuwste versie.

3.4 Communicatie met gebruikersgemeenschap.

De serviceprovider informeert de contactpersoon van de klant over alle relevante systeemgebeurtenissen (zoals communicatie van geplande downtimes van de service etc.). Het is de plicht van de klant relevante eindgebruikers van de klant op de hoogte te stellen van deze gebeurtenissen.

3.5 Verzuim om samen te werken.

Indien de klant niet voldoet aan de bovenstaande verplichtingen, is de serviceprovider niet verantwoordelijk voor enige gevolgen hiervan, waaronder, maar niet beperkt tot, enige vertragingen in het oplossen van een ondersteuningsverzoek en/of het niet voldoen aan enige serviceniveaus zoals beschreven in deze overeenkomst.

BIJLAGE 4**Gegevensbescherming en privacy**

(alleen van toepassing op de webapplicaties)

MODELCONTRACTBEPALINGEN („VERWERKERS”)

Voor de toepassing van artikel 26, lid 2, van Richtlijn 95/46/EG, voor de doorgifte van persoonsgegevens aan verwerkers die gevestigd zijn in derde landen die geen passend beschermingsniveau waarborgen

Tussen de klant (de gegevens**exporteur**) en (de gegevens**importeurs**),
elk afzonderlijk „partij” en gezamenlijk „de partijen” genoemd,

ZIJN OVEREENGEKOMEN de volgende contractbepalingen, hierna „de bepalingen” genoemd, vast te stellen teneinde voldoende waarborgen te bieden ten aanzien van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de fundamentele rechten en vrijheden van personen, bij de doorgifte van de in aanhangsel 1 vermelde persoonsgegevens door de gegevensexporteur aan de gegevensimporteur.

Bepaling 1

Definities

Voor de toepassing van de bepalingen:

- a) gelden voor „persoonsgegevens”, „bijzondere categorieën gegevens”, „verwerken/verwerking”, „voor de verwerking verantwoordelijke”, „verwerker”, „betrokkene” en „toezichthoudende autoriteit” dezelfde definities als in Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens [\(1\)](#);
- b) wordt onder „gegevensexporteur” verstaan: de voor de verwerking verantwoordelijke die de persoonsgegevens doorgeeft;
- c) wordt onder „gegevensimporteur” verstaan: de verwerker die overeenkomt van de gegevensexporteur persoonsgegevens te ontvangen om deze na doorgifte namens de gegevensexporteur te verwerken in overeenstemming met zijn instructies en de voorwaarden van de bepalingen, en die niet onderworpen is aan een regeling van een derde land die passende bescherming biedt in de zin van artikel 25, lid 1, van Richtlijn 95/46/EG;
- d) wordt onder „subverwerker” verstaan: een verwerker die door de gegevensimporteur of een andere voor de gegevensimporteur werkende subverwerker is gecontracteerd en die overeenkomt van de gegevensimporteur of van een andere voor de gegevensimporteur werkende subverwerker persoonsgegevens te ontvangen, uitsluitend ten behoeve van de verwerkingsactiviteiten die namens de gegevensexporteur worden verricht na de doorgifte, overeenkomstig de instructies van de gegevensexporteur, de voorwaarden van de bepalingen en de voorwaarden van het schriftelijke contract inzake subverwerking;
- e) wordt onder „toepasselijk recht inzake gegevensbescherming” verstaan: de wettelijke bepalingen ter bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden van personen, en met name hun recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met de verwerking van persoonsgegevens, die in de lidstaat van vestiging van de gegevensexporteur van toepassing zijn op een voor de verwerking verantwoordelijke;
- f) wordt onder „technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen” verstaan: maatregelen die tot doel hebben persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies, vervalsing, niet-toegelaten verspreiding of toegang, met name wanneer de verwerking de doorzending van gegevens in een netwerk omvat, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige verwerking.

Bepaling 2

Bijzonderheden betreffende de doorgifte

De bijzonderheden betreffende de doorgifte, met name, in voorkomend geval, de bijzondere categorieën persoonsgegevens, worden nader omschreven in aanhangsel 1, dat een integrerend deel van de bepalingen vormt.

Bepaling 3

Derdenbeding

1. De betrokkenen kunnen deze bepaling en bepaling 4, onder b) tot en met i), bepaling 5, onder a) tot en met e) en g) tot en met j), bepaling 6, leden 1 en 2, bepaling 7, bepaling 8, lid 2, en de bepalingen 9 tot en met 12 als derde begunstigen tegenover de gegevensexporteur afdwingen.
2. De betrokkenen kunnen deze bepaling, bepaling 5, onder a) tot en met e) en onder g), bepaling 6, bepaling 7, bepaling 8, lid 2, en de bepalingen 9 tot en met 12 tegenover de gegevensimporteur afdwingen in gevallen waarin de gegevensexporteur feitelijk is verdwenen of heeft opgehouden rechtens te bestaan, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen en daardoor de rechten en verplichtingen van de gegevensexporteur op zich neemt; in dit geval kunnen betrokkenen de genoemde bepalingen tegenover deze rechtsopvolger afdwingen.
3. De betrokkenen kunnen deze bepaling, bepaling 5, onder a) tot en met e) en onder g), bepaling 6, bepaling 7, bepaling 8, lid 2, en de bepalingen 9 tot en met 12 tegenover de subverwerker afdwingen in die gevallen waarin zowel de gegevensexporteur als de gegevensimporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen en daardoor de rechten en verplichtingen van de gegevensexporteur op zich neemt; in dat geval kunnen betrokkenen de genoemde bepalingen tegenover deze rechtsopvolger afdwingen. Deze aansprakelijkheid van de subverwerker jegens derden blijft beperkt tot de verwerkingswerkzaamheden die deze zelf heeft uitgevoerd krachtens de bepalingen.
4. De partijen verzetten zich er niet tegen dat de betrokkenen door een vereniging of andere instelling worden vertegenwoordigd, indien de betrokkenen dit uitdrukkelijk wensen en dit in het nationale recht is toegestaan.

Bepaling 4

Verplichtingen van de gegevensexporteur

De gegevensexporteur stemt ermee in en garandeert dat:

- a) de verwerking van de persoonsgegevens, met inbegrip van de doorgifte zelf, is geschied en zal blijven geschieden in overeenstemming met alle relevante bepalingen van het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming (en, waar van toepassing, is gemeld aan de betrokken autoriteiten van de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd), en dat zij niet in strijd is met de toepasselijke bepalingen van die staat;
- b) hij de gegevensimporteur instructie heeft gegeven, en gedurende de verwerking van de persoonsgegevens zal geven, de persoonsgegevens uitsluitend namens de gegevensexporteur en in overeenstemming met het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming en de bepalingen te verwerken;
- c) de gegevensimporteur voldoende waarborgen zal bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die in aanhangsel 2 bij dit contract worden omschreven;
- d) deze beveiligingsmaatregelen, na een beoordeling van de vereisten van het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming, geschikt zijn bevonden om persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, hetzij bij ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies, vervalsing, niet-toegelaten verspreiding of toegang, met name wanneer de verwerking doorzending van gegevens via een netwerk omvat, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige verwerking, en deze maatregelen gezien de aard van de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens verbonden risico's een passend beveiligingsniveau waarborgen, gelet op de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging;
- e) hij op de naleving van deze beveiligingsmaatregelen zal toezien;
- f) wanneer de doorgifte bijzondere categorieën gegevens betreft, de betrokkene ervan in kennis is gesteld, of vóór of zo spoedig mogelijk na de doorgifte ervan in kennis zal worden gesteld, dat zijn gegevens kunnen worden doorgegeven naar een derde land dat geen passende bescherming biedt als bedoeld in Richtlijn 95/46/EG;
- g) hij overeenkomstig bepaling 5, onder b), en bepaling 8, lid 3, ontvangen kennisgevingen van de gegevensimporteur of een subverwerker aan de toezichthoudende autoriteit zal doorzenden, wanneer hij (dat wil zeggen de gegevensexporteur) besluit de doorgifte voort te zetten of de opschorting op te heffen;
- h) hij op verzoek een afschrift van de bepalingen ter beschikking van de betrokkene zal stellen, met uitzondering van aanhangsel 2, alsmede een beknopte beschrijving van de beveiligingsmaatregelen en een afschrift van elk contract voor subverwerkingsdiensten dat overeenkomstig de bepalingen dient te worden opgesteld; indien de bepalingen of het contract commerciële informatie bevatten, mag de gegevensexporteur deze commerciële informatie verwijderen;
- i) in geval van subverwerking de verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd overeenkomstig bepaling 11 door een subverwerker die ten minste hetzelfde beschermingsniveau voor de persoonsgegevens en de rechten van de betrokkenen waarborgt als de gegevensimporteur overeenkomstig deze bepalingen; en
- j) hij zal toezien op de naleving van bepaling 4, onder a) tot en met i).

Bepaling 5

Verplichtingen van de gegevensimporteur ⁽²⁾

De gegevensimporteur stemt ermee in en garandeert dat:

- a) hij de persoonsgegevens uitsluitend namens de gegevensexporteur en in overeenstemming met diens instructies en met de bepalingen verwerkt; indien hij om welke reden dan ook daartoe niet in staat is, stemt hij ermee in de gegevensexporteur onverwijld daarvan in kennis te stellen, in welk geval de gegevensexporteur de gegevensdoorgifte mag opschorten en/of het contract mag beëindigen;
- b) hij geen reden heeft aan te nemen dat de op hem toepasselijke wetgeving hem belet de van de gegevensexporteur ontvangen instructies en zijn verplichtingen krachtens het contract na te komen, en dat hij in geval van een wijziging in deze wetgeving die in aanzienlijke mate afbreuk dreigt te doen aan de in de bepalingen opgenomen waarborgen en verplichtingen, de gegevensexporteur, zodra hij de wijziging kent, onverwijld daarvan in kennis stelt, in welk geval de gegevensexporteur de gegevensdoorgifte mag opschorten en/of het contract mag beëindigen;
- c) hij de in aanhangsel 2 omschreven technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen vóór de verwerking van de doorgegeven persoonsgegevens heeft getroffen;
- d) hij de gegevensexporteur onverwijld ervan in kennis stelt wanneer:
 - i) een wetshandhavinginstantie een juridisch bindend verzoek om verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan, tenzij deze kennisgeving anderszins is verboden, zoals een strafrechtelijk verbod dat ten doel heeft de vertrouwelijkheid van een wetshandhavingsonderzoek te bewaren;
 - ii) iemand per ongeluk of op ongeoorloofde wijze toegang tot de gegevens heeft gehad;
 - iii) hij van de betrokkenen rechtstreeks een verzoek heeft ontvangen, waarop hij niet ingaat, tenzij hem dit anderszins is toegestaan;
- e) hij alle vragen van de gegevensexporteur betreffende de door hem uitgevoerde verwerking van de doorgegeven persoonsgegevens zo spoedig mogelijk naar behoren beantwoordt en het advies van de toezichthoudende autoriteit volgt bij de verwerking van de doorgegeven gegevens;
- f) hij op verzoek van de gegevensexporteur zijn verwerkingsvoorzieningen beschikbaar stelt voor controle van de onder deze bepalingen vallende verwerkingsactiviteiten, welke wordt uitgevoerd door de gegevensexporteur of door een controleorgaan waarvan de leden onafhankelijk zijn, over de vereiste beroepskwalificaties beschikken, tot geheimhouding verplicht zijn en door de gegevensexporteur worden aangewezen, waar van toepassing in overleg met de toezichthoudende autoriteit;
- g) hij, wanneer de betrokkene geen afschrift van de gegevensexporteur kan verkrijgen, hem op verzoek een afschrift van de bepalingen alsmede eventuele subverwerkingscontracten ter beschikking stelt, met uitzondering van aanhangsel 2 dat door een beknopte beschrijving van de beveiligingsmaatregelen wordt vervangen; indien de bepalingen of contracten commerciële informatie bevatten, mag de gegevensimporteur deze commerciële informatie verwijderen;
- h) hij, wanneer subverwerking plaatsvindt, de gegevensexporteur tevoren heeft ingelicht en diens schriftelijke toestemming heeft verkregen;
- i) de verwerkingsdiensten van de subverwerker overeenkomstig bepaling 11 zullen worden uitgevoerd;
- j) hij van elk subverwerkingscontract dat hij in het kader van de bepalingen aangaat, onverwijld een afschrift doet toekomen aan de gegevensexporteur.

Bepaling 6

Aansprakelijkheid

1. De partijen komen overeen dat elke betrokkene die ten gevolge van een schending van de verplichtingen bedoeld in bepaling 3 of bepaling 11 door een partij of een subverwerker schade heeft geleden, het recht heeft van de gegevensexporteur vergoeding voor de geleden schade te ontvangen.
2. Wanneer de betrokkene geen vordering tot schadevergoeding wegens niet-nakoming door de gegevensimporteur of diens subverwerker van een van de in bepaling 3 of bepaling 11 bedoelde verplichtingen, als bedoeld in lid 1, tegen de gegevensexporteur kan instellen doordat de gegevensexporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, stemt de gegevensimporteur ermee in dat de betrokkene een vordering kan instellen tegen de gegevensimporteur alsof hij de gegevensexporteur was, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen, in welk geval de betrokkene zijn rechten tegenover die rechtsopvolger kan doen gelden.

De gegevensimporteur kan zich niet aan zijn aansprakelijkheid onttrekken door zich te beroepen op niet-nakoming van verplichtingen door de subverwerker.

3. Wanneer de betrokkene de in lid 1 of 2 bedoelde vordering wegens niet-nakoming door de subverwerker van een van de in bepaling 3 of bepaling 11 bedoelde verplichtingen niet tegen de gegevensexporteur of de gegevensimporteur kan instellen doordat zowel de gegevensexporteur als de gegevensimporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, stemt de subverwerker ermee in dat de betrokkene een vordering kan instellen tegen de subverwerker, met betrekking tot diens eigen verwerkingsactiviteiten krachtens de bepalingen, alsof deze de gegevensexporteur of de gegevensimporteur was, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur of de gegevensimporteur heeft overgenomen, in welk geval de betrokkene zijn rechten tegenover die rechtsopvolger kan doen gelden. De aansprakelijkheid van de subverwerker blijft beperkt tot de verwerkingsactiviteiten die deze zelf heeft uitgevoerd krachtens de bepalingen.

Bepaling 7

Bemiddeling en rechtsmacht

1. De gegevensimporteur stemt ermee in dat, indien de betrokkene tegen hem rechten ten behoeve van derden en/of vorderingen tot schadevergoeding krachtens de bepalingen inroept, de gegevensimporteur de beslissing van de betrokkene aanvaardt:
 - a) om het geschil te onderwerpen aan bemiddeling door een onafhankelijke persoon of, waar van toepassing, door de toezichthoudende autoriteit;
 - b) om het geschil voor te leggen aan een rechterlijke instantie in de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd.
2. De partijen komen overeen dat de door de betrokkene gemaakte keuze geen afbreuk doet aan diens materiële of formele rechten om op grond van andere bepalingen van nationaal of internationaal recht verhaal te zoeken.

Bepaling 8

Samenwerking met de toezichthoudende autoriteiten

1. De gegevensexporteur stemt ermee in een afschrift van dit contract bij de toezichthoudende autoriteit neer te leggen, indien deze daarom verzoekt of indien dit krachtens het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming vereist is.
2. De partijen komen overeen dat de toezichthoudende autoriteit bevoegd is bij de gegevensimporteur en eventuele subverwerkers een controle te verrichten die dezelfde reikwijdte heeft en aan dezelfde voorwaarden is onderworpen als die welke krachtens het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming voor haar controle van de gegevensexporteur zouden gelden.
3. Indien er wetgeving bestaat die op de gegevensimporteur of een subverwerker van toepassing is en die de uitvoering van controles als in lid 2 bedoeld op de gegevensimporteur of een subverwerker verbiedt, stelt de gegevensimporteur de gegevensexporteur daarvan onverwijld in kennis. In een dergelijk geval mag de gegevensexporteur de in bepaling 5, onder b), bedoelde maatregelen nemen.

Bepaling 9

Toepasselijk recht

Op de bepalingen is het recht van de lidstaat van vestiging van de gegevensexporteur van toepassing.

Bepaling 10

Wijziging van het contract

De partijen verbinden zich ertoe de bepalingen niet te wijzigen. Dit vormt voor de partijen geen beletsel om indien nodig bepalingen toe te voegen betreffende met de transactie verband houdende vraagstukken, mits deze niet met de modelcontractbepalingen in strijd zijn.

Bepaling 11

Subverwerking

1. De gegevensimporteur besteedt de verwerkingsactiviteiten die hij overeenkomstig de bepalingen namens de gegevensexporteur uitvoert, niet uit zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de gegevensexporteur. Indien de gegevensimporteur met toestemming van de gegevensexporteur zijn verplichtingen uit hoofde van de bepalingen uitbestedt, dient hij met de subverwerker een schriftelijk contract te sluiten waarbij aan de subverwerker dezelfde verplichtingen worden opgelegd als die waaraan de gegevensimporteur uit hoofde van de bepalingen moet voldoen ⁽³⁾. Indien de subverwerker niet voldoet aan zijn verplichtingen tot gegevensbescherming uit hoofde van dat schriftelijke contract, blijft de gegevensimporteur jegens de gegevensexporteur volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de subverwerker uit hoofde van dat contract.

2. In het tevoren tussen de gegevensimporteur en de subverwerker te sluiten schriftelijke contract dient tevens een derdenbeding te zijn opgenomen zoals vervat in bepaling 3, dat voorziet in gevallen dat de betrokkene geen vordering tot schadevergoeding als bedoeld in bepaling 6, lid 1, kan instellen tegen de gegevensexporteur of de gegevensimporteur omdat deze feitelijk zijn verdwenen, hebben opgehouden rechtens te bestaan of insolvent zijn geworden, en er geen rechtsopvolger is die contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur of de gegevensimporteur heeft overgenomen. Deze aansprakelijkheid van de subverwerker jegens derden blijft beperkt tot de verwerkingswerkzaamheden die deze zelf heeft uitgevoerd krachtens de bepalingen.
3. Op de in lid 1 bedoelde bepalingen betreffende de gegevensbeschermingsaspecten van de subverwerking uit hoofde van het in lid 1 bedoelde contract is het recht van de lidstaat van vestiging van de gegevensexporteur van toepassing.
4. De gegevensexporteur houdt een lijst bij van subverwerkingscontracten die krachtens de bepalingen zijn gesloten en door de gegevensimporteur overeenkomstig bepaling 5, onder j), zijn aangemeld, en werkt deze ten minste eenmaal per jaar bij. Deze lijst wordt ter beschikking gesteld van de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming die op de gegevensexporteur toezicht houdt.

Bepaling 12

Verplichting na de beëindiging van de verwerking van persoonsgegevens

1. De partijen komen overeen dat de gegevensimporteur en de subverwerker na het beëindigen van de verlening van de gegevensverwerkingsdiensten alle doorgegeven persoonsgegevens en kopieën daarvan aan de gegevensexporteur terugbezorgen of, indien de gegevensexporteur dat verkiest, alle persoonsgegevens vernietigen en aan de gegevensexporteur verklaren dat de vernietiging heeft plaatsgevonden, tenzij de op de gegevensimporteur toepasselijke wetgeving hem verbiedt alle of een gedeelte van de doorgegeven persoonsgegevens terug te bezorgen of te vernietigen. In dat geval garandeert de gegevensimporteur dat hij de vertrouwelijkheid van de doorgegeven persoonsgegevens zal respecteren en dat hij de doorgegeven gegevens niet verder actief zal verwerken.
2. De gegevensimporteur en de subverwerker garanderen dat zij op verzoek van de gegevensexporteur en/of de toezichthoudende autoriteit hun verwerkingsvoorzieningen voor een controle van de in lid 1 bedoelde maatregelen beschikbaar zullen stellen.

⁽¹⁾ De partijen kunnen in deze bepaling de definities en begrippen van Richtlijn 95/46/EG herhalen, indien zij de voorkeur geven aan een autonoom contract.

⁽²⁾ Vereisten van het nationale recht die op de gegevensimporteur van toepassing zijn en die niet verder gaan dan wat in een democratische samenleving noodzakelijk is op basis van een van de in artikel 13, lid 1, van Richtlijn 95/46/EG vermelde belangen, dat wil zeggen noodzakelijke maatregelen ter vrijwaring van de veiligheid van een staat, de landsverdediging, de openbare veiligheid, het voorkomen, onderzoeken, opsporen en vervolgen van strafbare feiten of schendingen van de beroepscodes voor gereguleerde beroepen, een belangrijk economisch en financieel belang van een lidstaat of de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen, zijn niet in strijd met de bepalingen. Enkele voorbeelden van dergelijke vereisten die niet verder gaan dan wat in een democratische samenleving noodzakelijk is, zijn internationaal erkende sancties, verplichtingen in verband met de belastingaangifte en verplichtingen in verband met het melden van witwaspraktijken.

⁽³⁾ Aan deze eis kan worden voldaan door medeondertekening door de subverwerker van het contract tussen de gegevensexporteur en de gegevensimporteur dat krachtens dit besluit wordt gesloten.

APPENDIX 1 van BIJLAGE 4

Gegevensexporteur: de gegevensexporteur is de klant die onder deze overeenkomst services afneemt.			
1. Gegevensimporteur 1 is: Hilti Nederland B.V. Leeuwenhoekstraat 4, 2652 XL Berkel en Rodenrijs.			
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende gegevenscategorieën:	betreffen de volgende bijzondere gegevenscategorieën:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
Gegevensexporteur • Medewerkers en voormalig medewerkers van de gegevensexporteur Andere medewerkers en voormalig medewerkers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur	A. Algemene klantinformatie: • Klantlogo • Klantnaam • Klantadres • Projectomschrijvingen en -informatie B. Algemene medewerkerinformatie • Achternaam, voornaam C. Interne medewerkerinformatie van klanten van gegevensexporteur: • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie • Applicatietoegang, permissies en gebruikersrollen voor de applicatie •	Geen	Het verlenen van ondersteunende diensten voor de gegevensexporteur
2. Gegevensimporteur 2 is: Hilti Aktiengesellschaft, Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein			
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende gegevenscategorieën:	betreffen de volgende bijzondere gegevenscategorieën:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
- Gegevensexporteur • Medewerkers en voormalig medewerkers van de gegevensexporteur Andere medewerkers en voormalig medewerkers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur	A. Algemene klantinformatie: • Klantlogo • Klantnaam • Klantadres • Projectomschrijvingen en -informatie B. Algemene medewerkerinformatie - Achternaam, voornaam C. Interne medewerkerinformatie van klanten van gegevensexporteur: • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie	Geen.	<ul style="list-style-type: none"> • Het leveren van ondersteunende diensten aan de gegevensexporteur • Beheer en onderhoud van server, opslag, backup en netwerkonderdelen vereist voor de PROFIS-omgeving • Beheer en onderhoud van de PROFIS-applicaties • Bieden van ondersteunende diensten aan gegevensimporteur 1 • Bewaak de applicatie vanuit het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard-interfaces naar de PROFIS-

	<ul style="list-style-type: none"> • Applicatietoegang, permissies en gebruikersrollen voor de applicatie • 		<ul style="list-style-type: none"> • applicatie en vice versa • Overdracht van alle persoonsgegevens in de categorieën A, B en C van de PROFIS-applicaties naar de wereldwijde SAP-systemen van Hilti, via de standaardinterfaces • Hosting en beheer van de PROFIS-applicatie
3.	Gegevensimporteur 3 is: Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd. , Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Maleisië		
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende gegevenscategorieën:	betreffen de volgende bijzondere gegevenscategorieën:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensexporteur • Medewerkers en voormalig medewerkers van de gegevensexporteur <p>Andere medewerkers en voormalig medewerkers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur</p>	<p>A. Algemene klantinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantlogo • Klantnaam • Klantadres • Projectomschrijvingen en -informatie <p>B. Algemene medewerkerinformatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achternaam, voornaam <p>C. Interne medewerkerinformatie van klanten van gegevensexporteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie • Applicatietoegang, permissies en gebruikersrollen voor de applicatie • 	Geen	<ul style="list-style-type: none"> • Beheer en onderhoud van server, opslag, backup en netwerkonderdelen vereist voor de PROFIS-omgeving • Beheer en onderhoud van de PROFIS-applicaties • Het leveren van ondersteunende diensten aan de gegevensexporteur • Bieden van ondersteunende diensten voor de PROFIS-applicaties aan gegevensimporteur 2 • Overdracht van alle persoonlijke gegevens in de categorie A van de klant die zich abonneert op de PROFIS-applicatie van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Overdracht van alle persoonlijke gegevens in de categorie B en C van werknemers van de klant waarvan de klant verzoekt dat deze beheerdersrechten krijgen voor de oplossing van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Overdracht van alle persoonsgegevens in de categorieën A, B en C

			van de PROFIS-applicatie naar de wereldwijde SAP-systemen van Hilti, via de standaardinterfaces
--	--	--	---

4. Gegevensimporteur 4 is: Hilti Befestigungstechnik AG., Grünaustrasse 1A, 9470 Buchs, Zwitserland			
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende gegevenscategorieën:	betreffen de volgende bijzondere gegevenscategorieën:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensexporteur • Medewerkers en voormalig medewerkers van de gegevensexporteur Andere medewerkers en voormalig medewerkers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur 	<p>D. Algemene klantinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantlogo • Klantnaam • Klantadres • Projectomschrijvingen en -informatie <p>E. Algemene medewerkerinformatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achternaam, voornaam <p>F. Interne medewerkerinformatie van klanten van gegevensexporteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie • Applicatietoegang, permissies en gebruikersrollen voor de applicatie • 	Geen	<ul style="list-style-type: none"> • Beheer en onderhoud van server, opslag, backup en netwerkonderdelen vereist voor de PROFIS-omgeving • Beheer en onderhoud van de PROFIS-applicaties • Het leveren van ondersteunende diensten aan de gegevensexporteur • Bieden van ondersteunende diensten voor de PROFIS-applicaties aan gegevensimporteur 2 • Overdracht van alle persoonlijke gegevens in de categorie A van de klant die zich abonneert op de PROFIS-applicatie van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Overdracht van alle persoonlijke gegevens in de categorie B en C van werknemers van de klant waarvan de klant verzoekt dat deze beheerdersrechten krijgen voor de oplossing van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Overdracht van alle persoonsgegevens in de categorieën A, B en C van de PROFIS-applicatie naar de wereldwijde SAP-systemen van Hilti, via de standaardinterfaces

APPENDIX 2 van BIJLAGE 4
Technische en organisationele beveiligingsmaatregelen

Beschrijving van de technische en organisationele beveiligingsmaatregelen die overeenkomstig clausules 4 (d) en 5 (c) door de gegevensimporteur dienen te worden geïmplementeerd:

Toegangscontrole tot verwerkingsomgevingen

- De gegevensimporteur implementeert met name passende maatregelen om te voorkomen dat onbevoegde personen fysieke toegang krijgen tot de gegevensverwerkingsapparatuur waar persoonsgegevens worden verwerkt of gebruikt:
 - Toegang tot de locatie wordt bijgehouden en gedocumenteerd.
 - Toegang tot de locatie vindt plaats onder toezicht en wordt beveiligd door een passend beveiligingssysteem en/of beveiligingsbedrijf.
 - Bezoekers worden constant begeleid.

Toegangscontrole omtrent gegevensverwerkingssystemen

- De gegevensimporteur implementeert met name passende maatregelen om te voorkomen dat gegevensverwerkingssystemen voor de verwerking van persoonsgegevens door onbevoegde personen worden gebruikt of benaderd:
 - Er worden methoden voor gebruikersidentificatie en gebruikersauthenticatie gebruikt voor het beheren van toegang tot het verwerkingsstelsel.
 - Toegangscontrole en autorisaties worden gedefinieerd op basis van een 'noodzakelijkheidsprincipe'.
 - Interne eindpunten van de gegevensimporteur die worden gebruikt om de software-service te ondersteunen, worden beschermd om ongewenste toegang tot de systemen te voorkomen en om de infiltratie van kwaadaardige software te voorkomen. Hieronder vallen onder andere technologische oplossingen als firewalls, anti-virussoftware, malware-detectie en intrusiedetectie en -preventie. Deze technologieën zullen worden bijgewerkt naar nieuwe versies, afhankelijk van de algemene ontwikkelingen op dit gebied.

Toegangscontrole om specifieke delen van de gegevensverwerkingssystemen te gebruiken

- De gegevensimporteur implementeert met name passende maatregelen binnen de applicaties om te zorgen dat personen die bevoegd zijn om de gegevensverwerkingssystemen te gebruiken alleen toegang hebben tot de gegevens binnen het bereik van hun toegangsbevoegdheid (autorisatie) en om te zorgen dat persoonsgegevens niet zonder toestemming kunnen worden gelezen, gekopieerd, aangepast of verwijderd:
 - De gegevensimporteur hanteert een personeelsbeleid omtrent persoonsgegevens en zorgt dat het personeel hierin getraind is.
 - De gegevensimporteur informeert personeel over relevante beveiligingsprocedures, inclusief mogelijke gevolgen van het overtreden van beveiligingsregels en -procedures.
 - De gegevensimporteur zal voor trainingsdoeleinden enkel anonieme gegevens gebruiken.
 - Toegang tot de gegevens vindt plaats vanaf een beveiligde locatie of via beveiligde netwerktoegang.
 - Eindpunten die worden gebruikt om gegevens te benaderen worden beschermd door bijgewerkte clientbeschermingssystemen.

Beheer van gegevensverkeer

- De gegevensimporteur neemt met name passende maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens zonder toestemming worden gelezen, gekopieerd, aangepast of verwijderd tijdens elektronische verzending of tijdens vervoer of opslag op opslagmedia, en om te zorgen dat doelentiteiten voor iedere verzending van persoonsgegevens via gegevensverkeer kunnen worden geïdentificeerd en geverifieerd (beheer van gegevensverkeer):
 - Beheer van gegevensverkeer tussen gegevensexporteur en de door de gegevensimporteur geleverde softwareservice:
 - De softwareservices van de gegevensimporteur maken gebruik van encryptie om vertrouwelijkheid en integriteit/authenticiteit te garanderen tijdens het verzenden van gegevens van de gegevensexporteur naar de softwareservice.
 - Beheer van gegevensverkeer tussen gegevensimporteur en sub-verwerkers:
 - In aanvulling op de contractueel overeengekomen gebieden wordt het ophalen van gegevens alleen toegestaan voor specifieke ondersteunende activiteiten en alleen voor geautoriseerd ondersteunend personeel.
 - Het autorisatieproces voor ondersteunend personeel van de gegevensimporteur dat gegevensoverdracht uitvoert, wordt geregeld door middel van een gedefinieerd proces.
 - Indien gegevens voor vervoer naar een derde partij naar een specifieke gegevensdrager moeten worden gekopieerd, wordt deze gegevensdrager behandeld op een wijze die past bij de gevoeligheid van de gegevens.
 - Gedocumenteerde procedures voor de veilige overdracht van persoonlijke gegevens worden vastgelegd.

Beheer van invoer en verwerking en toegangsverdeling op basis van gebruiksdoel

- De gegevensimporteur implementeert passende maatregelen om te zorgen dat persoonsgegevens te allen tijde veilig en in overeenstemming met de instructies van de gegevensexporteur worden verwerkt:
 - Toegang tot gegevens wordt door middel van applicatiebeveiliging beperkt voor de relevante gebruikers.
 - De applicatie biedt ondersteuning voor de identificatie en authenticatie van gebruikers.
 - Applicatierollen en de bijbehorende toegangsniveaus worden gebaseerd op rollen, gedefinieerd aan de hand van de uit te voeren functie binnen de applicatie.
 - Wanneer redelijk en uitvoerbaar, mag de gegevensimporteur controles in de software implementeren om gegevensinvoer te valideren en/of gebruik of wijziging van gegevens te volgen.
 - Om veiligheids- of integriteitsgerelateerde bedreigingen te detecteren en om schendingen van privacy-aangelegenheden of andere kwaadaardige aanvallen te onderzoeken, mag de gegevensimporteur uitgebreide controle- en bewakingstechnieken gebruiken om misbruik of bedreigend gedrag te detecteren zonder dit op voorhand openbaar te maken.

Beschikbaarheidsbeheer

- De gegevensimporteur implementeert passende maatregelen om te zorgen dat persoonsgegevens worden beschermd tegen ongewenste vernietiging of verlies:
 - Algemene maatregelen
 - Beschikbaarheid wordt beheerd en afgestemd overeenkomstig de overeengekomen beschikbaarheidscijfers voor de service.
 - De inrichting van interne IT-systemen is onderhevig aan standaard beheerprocedures voor wijzigingen.
 - De gegevensimporteur gebruikt een verscheidenheid aan standaard methoden om verlies van gegevens als gevolg van stroomuitval of algemene omgevingsgevaaren te voorkomen.
 - Om de ongeplande downtimes te minimaliseren, wordt proactief onderhoud uitgevoerd in overeenstemming met de serviceniveauovereenkomst.
 - De softwareservices van de gegevensimporteur bevatten functies die het herstel van persoonsgegevens mogelijk maken door een verbeterde fouttolerantie.
 - Kwaliteitszorg en wijzigingenbeheer
 - De ontwikkeling van de softwareapplicaties voor klanten van de gegevensimporteur wordt onderworpen aan kwaliteitscontroles en een gecontroleerd release-beheer. Voor iedere release wordt een acceptatietest uitgevoerd.
 - Alle wijzigingen aan softwareapplicaties voor klanten van de gegevensimporteur worden onderworpen aan een rigoreuze wijzigingsbeheerprocedure.
 - Back-up en herstel
 - Er is een formeel beleid geïmplementeerd voor back-up en herstel van gegevens. Er worden back-ups gemaakt van persoonsgegevens.
 - Deze technische back-ups worden geïmplementeerd en uitgevoerd volgens een vooraf gedefinieerd beleid om herstel van gegevens en toepassingen bij een technisch falen of menselijke fouten van technici mogelijk te maken.
 - Deze back-ups worden gemaakt volgens een afgebakende servicedefinitie (wat betreft back-upfrequentie en -retentie) en worden gebruikt voor het herstel van de back-up naar het primaire systeem in het geval dat de primaire gegevens verloren zijn gegaan, waarbij de status van een virtuele machine niet wordt bewaard.

APPENDIX 3 van BIJLAGE 4**Aanvullende bepalingen:**

4. Definities. Uitdrukkingen die worden gebruikt in de bepalingen hebben de betekenis zoals hieronder beschreven en zoals aangegeven in de bepalingen zelf. Andere uitdrukkingen die hier niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis zoals gedefinieerd in bijlage 1 van de overeenkomst. De bepalingen met bijlagen en de relevante artikelen over de verwerking van persoonsgegevens, vormen samen de “bewerkerovereenkomst” zoals gedefinieerd in de overeenkomst.

EEREER

“lidstaat” betekent ieder land, ongeacht of deze binnen of buiten de EU/EER is; en

5. Algemene bepalingen

5.1 Volgorde van prioriteit. Indien en in zoverre er tegenstellingen of inconsistenties bestaan tussen deze Appendix 3 en de overige inhoud van de bepalingen prevaleert deze Appendix 3 voorrang, tenzij de gegevensexporteur zich bevindt in de EU/EER en de gegevensimporteur zich bevindt buiten de EU/EER, in welk geval de overige bepalingen van de bepalingen voorrang krijgen. Voor de duidelijkheid: de bepalingen uit Appendix 3 die alleen maar verder gaan dan de rest van de bepalingen zonder daarmee tegenstrijdig te zijn, blijven geldig.

5.2 Niet-toepasselijkheid van bepaalde bepalingen voor gegevensimporteurs uit de EER. Artikelen 3, 4 (i), 5 (i), 6, 7, 11 (2) en (3) van de bepalingen zijn niet van toepassing, tenzij de gegevensimporteur (i) zich bevindt buiten de EER of (ii) een sub-verwerker inzet die is gevestigd buiten de EER.

5.3 Nakoming van verplichtingen van gegevensimporteurs op grond van artikel 5 (j). De gegevensexporteur geeft de gegevensimporteurs hierbij opdracht alle informatie omtrent het voldoen aan de verplichtingen van gegevensimporteurs onder clausule 5 (j) exclusief naar gegevensimporteur 1 te sturen.

5.4 Het bundelen van gegevensimporteurs voor efficiëntiedoelinden. De partijen komen overeen dat het bundelen van gegevensimporteurs als verwerkers (bewerkers) binnen de bepalingen enkel wordt gedaan voor efficiëntiedoelinden (bijv. ter vermijding van een veelvoud aan verschillende contracten) en (i) zal leiden tot juridisch aparte DPA's tussen de respectievelijke gegevensexporteur en gegevensimporteur en (ii) niet zal leiden tot enige juridische of andere relatie tussen de “gebundelde” gegevensimporteurs.

5.5 Looptijd. De looptijd van de bepalingen is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst. Tenzij hierin anders bepaald, zijn de beëindigingsgronden hetzelfde als uiteengezet in de overeenkomst.

6. Aanvullingen ten behoeve van aanpassing aan de lokale wetgeving

De partijen gaan akkoord met de hieronder genoemde aanvullingen, die nodig zijn voor volledige naleving van de dwingende eisen met betrekking tot de aanwijzing van verwerkers onder de nationale wetgeving die van toepassing is op de gegevensexporteur.

6.1 Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De gegevensimporteurs zullen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, overeenkomstig Appendix 2 van Bijlage 3. Indien de gegevensimporteur zich binnen de EER bevindt, en artikel 9 van de bepalingen niet van toepassing is, zullen de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen afhankelijk zijn van de wetgeving van het land waar de gegevensimporteur is gevestigd.

6.2 Correctie, verwijdering, toegang en blokkering van gegevens. Rekening houdend met de aard van de verwerking, zal de gegevensimporteur door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, aan de gegevensexporteur bijstand verlenen bij het rectificeren, verwijderen, blokkeren van persoonsgegevens, het toegang tot deze gegevens verlenen dan wel het op andere wijze reageren op verzoeken van betrokkenen om uitoefening van hun rechten.

6.3 Zelfcontrole door de gegevensimporteur. De gegevensimporteur zal, met passende middelen, zijn eigen nakoming van verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming in verband met de services bewaken en zal de gegevensimporteur periodieke (minstens jaarlijks) en incidentele rapporten over dergelijke controles verstrekken.

6.4 Controle door de gegevensexporteur. De gegevensexporteur is gerechtigd, met passende middelen, de naleving van de verplichtingen van de gegevensimporteur (met name met het oog op diens technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen) jaarlijks en incidenteel te controleren (bijvoorbeeld door het opvragen van informatie of van controlerapporten over de systemen van de gegevensimporteur). Deze controles zijn beperkt tot de informatie- en systemen die relevant zijn in verband met het verwerken van

de persoonsgegevens voor de gegevensexporteur. De gegevensexporteur is gerechtigd niet meer dan twee keer per jaar tijdens de gebruikelijke kantoortijden ter plekke controles uit te voeren, zonder de bedrijfsvoering van de gegevensimporteur te verstoren, in overeenstemming met de beveiligingsrichtlijnen van de gegevensimporteur en na redelijke kennisgeving vooraf. De gegevensimporteur verstrekt de benodigde informatie aan de gegevensexporteur, die de gegevensexporteur nodig heeft om de naleving van de bepalingen (inclusief de appendixes daarbij) te kunnen controleren.

6.5 Meldingsplicht van de gegevensimporteur. De gegevensimporteur is verplicht de gegevensexporteur onmiddellijk op de hoogte te stellen van de niet-naleving van bepalingen door de gegevensimporteur of zijn medewerkers. Als gevolg van een dergelijke waarschuwing is de gegevensimporteur zo lang niet verplicht deze instructie op te volgen tot de gegevensexporteur resp. de gegevensimporteur deze instructie heeft bevestigd of gewijzigd. De gegevensimporteur meldt eventuele klachten en verzoeken van betrokkenen aan de gegevensimporteur (b. v. ten aanzien van de correctie, het verwijderen en blokkeren van persoonsgegevens of andere verzoeken) alsmede uitgegane bevelschriften van rechtbanken of bevoegde overheidsinstanties alsmede door hem geconstateerde incidenten met betrekking tot de persoonsgegevens. Ten aanzien van verzoeken van derde partijen op grond van een wettelijke plicht, informeert gegevensimporteur de gegevensexporteur over dat wettelijk voorschrift, tenzij de wetgeving deze kennisgeving verbiedt. Verder zal de gegevensimporteur eventuele beveiligingsincidenten waarbij persoonsgegevens zijn betrokken en die een risico kunnen vormen voor die persoonsgegevens zo snel mogelijk melden aan de gegevensexporteur.

6.6 Instructiebevoegdheid. De gegevensexporteur is bevoegd en verplicht de gegevensimporteur te instrueren in verband met het verwerken van de persoonsgegevens. Deze instructies kunnen ook betrekking hebben op de correctie, het verwijderen of blokkeren van de persoonsgegevens. Instructies dienen in het algemeen schriftelijk te geschieden, tenzij urgente of andere bijzondere omstandigheden een andere vorm (b. v. mondeling of langs elektronische weg) vereisen. Instructies die in een andere dan de schriftelijke vorm geschieden dienen op verzoek van de gegevensimporteur door de gegevensexporteur resp. gegevensimporteur schriftelijk bevestigd te worden.

6.7 Retournering en verder gebruik van gegevens na beëindiging van de overeenkomst. De gegevensexporteur heeft op grond van de overeenkomst gedurende een bepaalde periode de mogelijkheid om de persoonsgegevens uit het systeem te halen. De gegevensimporteur laat elke verdere verwerking en elk verder gebruik van deze gegevens in niet-geanonimiseerde vorm achterwege, indien en voor zover dit zonder overtreding van de wettelijke verplichtingen van de gegevensimporteur mogelijk is.

6.8 Geheimhouding van gegevens. De gegevensimporteur is verplicht zijn medewerkers die met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst zijn belast schriftelijk te verplichten deze persoonsgegevens strikt vertrouwelijk te behandelen en de persoonsgegevens voor geen ander doel dan het verlenen van de services te gebruiken. De partijen komen daarnaast overeen dat na beëindiging van de overeenkomst de geheimhoudingsplicht van de gegevensimporteur en het verbod, alle in verband met de services ontvangen en gegenereerde persoonsgegevens zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gegevensexporteur bekend of openbaar te maken, van kracht blijft zolang de gegevensimporteur daar over beschikt.

6.9 Samenwerking. De gegevensimporteur is verplicht de medewerking te verlenen die nodig is voor de gegevensexporteur om de van toepassing zijnde eisen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens na te leven. De gegevensimporteur is gerechtigd in verband met die medewerking een redelijke vergoeding te vragen.

6.10 Passende maatregelen. De gegevensimporteur verklaart passende technische en organisatorische maatregelen te hebben genomen opdat de verwerking van de persoonsgegevens voldoet aan de toepasselijke wetgeving omtrent gegevensbescherming en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd.