



Algemene Voorwaarden

Versie: 15 mei 2026



Inhoud

1. Definities.....	3
2. Algemene Voorwaarden	4
3. Prijs en facturatie	5
4. Wat mogen Partijen van elkaar verwachten?.....	6
5. Duur en beëindiging	7
6. Aansprakelijkheid en overmacht.....	8
7. Overige afspraken	9
8. Certificeringen	9
9. Toepasselijk recht.....	10
10. Consultancy diensten	10
11. Payroll Services	11
12. AI Tools.....	11
2 BIJLAGE 1 - VERWERKERSOVEREENKOMST	13
BIJLAGE 2 – U-TURN – SAAS VOORWAARDEN.....	18
BIJLAGE 3 - U-TURN – U-AGENT - SERVICECATALOGUS	23



1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

AI: Artificiële intelligentie dat gebruikt wordt om taken uit te voeren waarvoor normaal gesproken menselijke intelligentie nodig is, zoals het herkennen van patronen, het doen van voorspellingen of het geven van suggesties.

AWW: Deze algemene voorwaarden.

IE-rechten: alle bestaande en toekomstige rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, wereldwijd, ongeacht of deze geregistreerd zijn, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten (inclusief rechten op software, bron- en objectcode en documentatie), databank-rechten, octrooirechten, merkrechten, model-rechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten en rechten op knowhow en bedrijfsgeheimen, inclusief aanvragen en aanspraken ter zake van inbreuk daarop.

Overeenkomst: De overeenkomst of offerte op grond waaraan Wij gedurende de overeengekomen looptijd, tegen betaling van de overeengekomen prijs, diensten aan Jou leveren zoals opgenomen in de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende overeenkomsten.

3

Partijen: de klant en KWEEKERS gezamenlijk.

SLA: de Service Level Agreement

Software: Het standaard softwarepakket U-Turn, waarmee je zonder moeilijke programmeertaal en in eenvoudige stappen, simpele en geavanceerde koppelingen kunt maken, inclusief alle daarbij horende (sub-)licenties, updates en innovaties.

KWEEKERS: KWEEKERS B.V., KWEEKERS Software B.V., KWEEKERS Onderwijs B.V., KWEEKERS Payroll & HR Services B.V.



2. Algemene Voorwaarden

De AVW gelden voor alle Overeenkomsten binnen KWEEKERS. In de offerte staat duidelijk aangegeven met welke entiteit van KWEEKERS de klant zaken doet. De AVW zijn van toepassing op alle nadere Overeenkomsten die de klant met KWEEKERS aangaat. Als de klant de diensten en Software van KWEEKERS gebruikt, dan geldt altijd de meeste recente AVW, zoals gepubliceerd op de website van KWEEKERS.

In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de Overeenkomst en deze AVW, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

In het kader van de Overeenkomst zal KWEEKERS mogelijk persoonsgegevens verwerken ten behoeve van jou als klant. Daarom is de verwerkersovereenkomst, opgenomen als bijlage 1 bij deze AVW, van toepassing en maakt daarom deel uit van de Overeenkomst. Door het aangaan van de Overeenkomst verklaar jij namens de klant akkoord te gaan met de inhoud van deze verwerkersovereenkomst, zonder dat afzonderlijke ondertekening vereist is. Daarnaast erkennen wij onderstaande standaard algemene en uniforme voorwaarden:

4

Brancheorganisaties Zorg: het model 'BoZ model Verwerkersovereenkomst versie december 2022'.

Brancheorganisatie Onderwijs: het 'Generiek Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Framework ibp' behorend bij het convenant 'Digitale onderwijsmiddelen en privacy' 4.0, opgesteld door de PO-Raad, VO-raad, MBO Raad, GEU, VDOD en KBb-e, in beheer bij Edu-K (www.edu-k.nl).

Indien er een aparte verwerkersovereenkomst tussen Partijen is afgesloten, dan hebben de bepalingen van de aparte verwerkersovereenkomst voorrang op Bijlage 1.

Bij de AVW kan een SLA horen. De AVW en SLA zijn samen een integraal onderdeel van de Overeenkomst die wij met elkaar zijn aangegaan.

2.1 Wijzigingen

Het kan nodig zijn dat de AVW van tijd tot tijd aangepast worden, zodat deze altijd aansluiten bij de verbeteringen en veranderingen die KWEEKERS doorvoert. Als KWEEKERS de AVW aanpast, informeren we jou als klant over de aangepaste versie en geldt deze ook voor onze bestaande afspraken. Als er geen specifieke datum wordt genoemd, dan geldt de nieuwe versie vanaf het moment dat jij die als klant hebt ontvangen en mocht je deze wijzigingen niet hebben ontvangen dan vanaf het moment dat KWEEKERS deze op haar website heeft gepubliceerd.



Mocht jij als klant het niet eens zijn met een wijziging, dan kun je dit vóór de ingangsdatum aan KWEEKERS doorgeven. We gaan dan samen in gesprek om te kijken wat mogelijk is. Is de wijziging nadelig voor jou als klant, dan mag je de overeenkomst opzeggen vóór de ingangsdatum. Dit geldt niet voor Payroll services. Kleine wijzigingen, wijzigingen die wettelijk verplicht zijn of wijzigingen die in het voordeel zijn voor jou als klant, kunnen altijd direct doorgevoerd worden.

3. Prijs en facturatie

3.1 Prijswijzigingen

KWEEKERS kan jaarlijks prijsindexaties doorvoeren aan het begin van een kalenderjaar. Bij deze indexering wordt het consumentenprijsindexcijfer (CPI) gehanteerd, specifiek de jaarmutatie van juli van het huidige jaar. Hiervoor ontvang jij als klant uiterlijk in november een mailing over de indexering.

Soms veranderen de kosten van onze leveranciers. Indien deze omstandigheden zich voordoen na het tot stand komen van de Overeenkomst dan staat het KWEEKERS vrij om de prijzen uit de Overeenkomst te wijzigen.

Het kan voorkomen dat een medewerker een promotie krijgt en dat daar een ander tarief bij hoort. Dan mag KWEEKERS de afgesproken prijzen verhogen. Dit nieuwe tarief wordt altijd tijdig schriftelijk aan jou als klant doorgegeven, met een uitgroeiperiode van minimaal één maand.

3.2 Facturatie

KWEEKERS factureert als volgt:

- ▶ Consultancy: achteraf per week
- ▶ Payroll services: maandelijks vooraf
- ▶ Abonnementen: vooraf per maand
- ▶ Licenties: vooraf per maand

Op verzoek van jou als klant is het mogelijk om voor abonnementen en licenties vooraf een jaarfactuur te ontvangen. De facturen worden per e-mails in pdf- en UBL-bestand verstuurd. De betalingstermijn is 7 werkdagen.

Mocht de factuur niet binnen 7 werkdagen voldaan zijn, dan ontvang je eerst een betalingsherinnering met een betalingstermijn. Mocht de factuur dan niet binnen de betalingstermijn voldaan zijn, dan kan KWEEKERS haar diensten en/of producten tijdelijk pauzeren.



4. Wat mogen Partijen van elkaar verwachten?

KWEEKERS doet haar best om haar diensten goed en op tijd uit te voeren. Daarbij is KWEEKERS soms afhankelijk van informatie en medewerking van jou als klant. Jij als klant zorgt er daarom voor dat KWEEKERS tijdig alle juiste en complete gegevens ontvangt en dat KWEEKERS toegang krijgt tot alles wat nodig is om het werk goed te kunnen doen. Mocht dat niet het geval zijn, dan is KWEEKERS in ieder geval niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaan is door de aanlevering van onjuiste of onvolledige informatie.

Als tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat er extra werk nodig is dat niet in de offerte of Overeenkomst is opgenomen (zogenoeten meerwerk), dan overlegt KWEEKERS eerst met jou als klant de noodzaak en de kosten hiervan waarna KWEEKERS in redelijkheid meerwerk in rekening kan brengen.

4.1 Gebruik van accounts en diensten

Voor sommige diensten heb jij als klant een persoonlijk account nodig. De inloggegevens daarvan zijn alleen voor jou en mogen niet met anderen worden gedeeld. Jij bent verantwoordelijk voor alles wat er via jouw account gebeurt. Denk jij dat iemand anders toegang heeft tot jouw account of dat jouw gegevens zijn gelekt? Laat het KWEEKERS dan meteen weten. Je bent zelf verantwoordelijk voor jouw persoonlijke account.

4.2 Software en eigendomsrechten

Alle rechten op de Software ligt en blijft bij KWEEKERS of bij onze licentiegevers. Jij als klant mag de Software gebruiken voor zover dat is overeengekomen in de Overeenkomst en zolang de Overeenkomst loopt, maar dat recht kun jij niet aan iemand anders overdragen. Het is niet toegestaan Software te kopiëren, te kraken of op een andere manier aan te tasten of te veranderen. Als de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, ben jij verplicht het gebruik van de IE-rechten direct volledig te staken, en (alle kopieën van) de IE-rechten direct aan KWEEKERS te retourneren of op verzoek van ons te vernietigen.

4.3 Applicaties van derden

Soms heb jij als klant voor onze diensten software of apps van andere partijen nodig. Daarvoor sluit jij zelf een afspraak met die partij; KWEEKERS doet daar niet aan mee. Die derde kan eigen voorwaarden hebben, en die gelden naast de AVW van KWEEKERS. Jij bent volledig verantwoordelijk voor het gebruik van derden en de daarbij behorende risico's en vrijwaart KWEEKERS van alle claims die (indirect) hieruit voortvloeien.

6



4.4 Privacy en geheimhouding

Informatie die wij met elkaar delen, houden Partijen voor zichzelf. Partijen spreken dus af dat informatie die wij van elkaar hebben, niet met derden zullen delen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van elkaar. Ook willen Partijen niet dat de informatie wordt gekopieerd, gereproduceerd of gebruikt voor een ander doel dan de Overeenkomst.

Als KWEEKERS persoonsgegevens, waaronder ook persoonlijke gezondheidsinformatie, voor jou als klant verwerkt, doet zij dat volgens een aparte verwerkersovereenkomst welke als bijlage is toegevoegd aan deze AVW. Jij als klant blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het beschermen van jouw eigen gegevens.

5. Duur en beëindiging

De looptijd van de Overeenkomst is opgenomen in de Overeenkomst. Na afloop wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor telkens dezelfde periode, tenzij één van de Partijen de Overeenkomst opzegt met inachtneming van de toepasselijke opzegtermijn. Hieronder zijn de opzegtermijnen opgenomen die van toepassing zijn voor de verschillende diensten.

7

Opzegtermijnen:

- ▶ SLA Basis: Deze SLA kan tussentijds worden beëindigd. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden. Opzegging is mogelijk tegen het einde van een kalendermaand.
- ▶ SLA Zorgeloos: Deze SLA kan niet tussentijds worden beëindigd in de eerste 12 kalendermaanden en heeft dus een minimale looptijd van 12 maanden. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden. Opzegging mogelijk tegen het einde van een kalendermaand.
- ▶ Abonnement U-turn en U-Agent: De opzegtermijn bedraagt 1 maand. Opzegging is mogelijk tegen het einde van een kalendermaand.
- ▶ Abonnement PowerBI: De opzegtermijn bedraagt 12 maanden. Opzegging is mogelijk tegen het einde van een kalendermaand.
- ▶ Payroll Services: De opzegtermijn bedraagt 6 maanden. Opzegging geldt voor het daaropvolgende kalenderjaar. Wil je per 1 januari geen gebruik meer maken van de Payroll Services, dan dien je uiterlijk vóór 1 juli van het voorafgaande jaar op te zeggen.
- ▶ Overige diensten: De opzegtermijn bedraagt 6 maanden. Opzegging is mogelijk tegen het einde van een kalendermaand.

Onverminderd het bepaalde in dit artikel kan iedere partij de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen zonder recht op schadevergoeding of compensatie in het geval dat:

- i. het faillissement van de andere partij wordt aangegeven c.q. aangevraagd door die partij, of aangevraagd wordt door één of meerdere van de schuldeisers van die partij;



- ii. de partij (tijdelijke) surseance van betaling wordt verleend.

KWEEKERS kan de Overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen zonder recht op schadevergoeding of compensatie in het geval dat de klant de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet, niet tijdig, of niet behoorlijk nakomt nadat zij hierop is gewezen door Kweekers.

6. Aansprakelijkheid en overmacht

KWEEKERS doet er alles aan om te zorgen dat haar dienstverlening en Software voldoet aan de specificaties die zij opgeeft. KWEEKERS is niet aansprakelijk voor enige schade die jij als klant tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst lijdt, tenzij deze schade wordt veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid door KWEEKERS.

6.1 Beperking aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid voor KWEEKERS is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd. Keert de verzekeraar, om welke reden ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid voor KWEEKERS beperkt tot maximaal EUR 10.000,--.

8

Iedere (buiten)contractuele aansprakelijkheid van KWEEKERS is in alle gevallen beperkt tot directe schade, behoudens art. 12.2 van deze AVW. Met andere woorden, KWEEKERS is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of andere indirecte schade zoals verlies van omzet of winstderving. Dat geldt ook als jij als klant of door jou ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen in de Software of gedane inrichting aanbrengen.

Ten slotte zijn Partijen beide niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar bij overmacht. Hiermee wordt bedoeld; overmacht in de zin van de wet (artikel 6:75 BW). Dit geldt bijvoorbeeld bij overmacht van toeleveranciers, elektriciteitsstoringen en storingen die dataverkeer belemmeren. Dit geldt ook voor eventuele ingeschakelde derden voor de uitvoering van de opdracht. Indien de hierboven benoemde situatie van overmacht langer dan twee maanden duurt, of als Partijen kunnen voorzien dat deze langer dan vijf maanden zal duren, hebben Partijen beide het recht om de Overeenkomst op te zeggen middels schriftelijke kennisgeving hiervan.

6.2 Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

KWEEKERS heeft een gecombineerde beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke gebeurtenissen. Als jij als klant een klacht of claim hebt, is het belangrijk dat dit binnen 14 dagen na ontdekking bij KWEEKERS wordt gemeld. KWEEKERS kan dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Bovendien moet KWEEKERS een claim ook melden bij de verzekeraar. Indien een klacht of claim pas na 14 dagen na de ontdekking aan KWEEKERS wordt gemeld, is KWEEKERS niet aansprakelijk voor ontstane schade of verplicht om iets anders te betalen of vergoeden aan jou als klant.



6.3 Leveringstermijnen

De door KWEEKERS opgegeven oplevertijden zijn geen fatale termijnen. De oplevertijden zijn gebaseerd op de omstandigheden zoals die golden op het moment van de offerte of het sluiten van de Overeenkomst. KWEEKERS mag de oplevertijd verlengen wanneer:

- i. er vertraging ontstaat buiten de schuld van KWEEKERS;
- ii. jij als klant niet voldoet aan je verplichtingen uit de Overeenkomst;
- iii. jij niet tijdig de gevraagde medewerking of informatie verstrekt.

Kan de oplevering niet plaatsvinden op de afgesproken manier door omstandigheden die aan jou zijn te wijten? Dan mag KWEEKERS de kosten die hieruit voortvloeien bij jou in rekening brengen.

7. Overige afspraken

Partijen spreken af dat jij als klant de medewerkers van KWEEKERS niet direct in dienst mag nemen tot 1 jaar nadat de Overeenkomst is beëindigd, zonder onze toestemming. Doe jij als klant dit wel, dan is KWEEKERS gerechtigd tot het incasseren van een boete aan jou als klant van 3 keer het bruto jaarsalaris (inclusief vakantiegeld) van de medewerker plus eventuele opleidingskosten. KWEEKERS zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot 1 jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van de klant direct in dienst nemen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant.

Je mag als klant jouw rechten of plichten uit de Overeenkomst niet overdragen aan derden zonder de schriftelijke toestemming van KWEEKERS.

8. Certificeringen

Om grip te houden op onze kwaliteit en service heeft KWEEKERS een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld. Dit systeem wordt regelmatig extern gecontroleerd. Deze controles zijn vastgelegd in certificaten, deze vind jij als klant op de website van KWEEKERS.

De volgende certificeringen/keurmerken zijn van toepassing:

- ▶ **ISO 9001**: certificering voor onze dienstverlening.
- ▶ **ISO 27001 en NEN 7510**: certificering in het kader van informatiebeveiligingsrisico's.
- ▶ **NIRPA**: kwaliteitsborging voor salarisprofessionals.



9. Toepasselijk recht

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Mochten er toch geschillen ontstaan over de samenwerking of de gemaakte afspraken, dan worden deze voorgelegd aan de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

Mocht het voorkomen dat een bepaling in de Overeenkomst of in de Algemene Voorwaarden van KWEEKERS helemaal of gedeeltelijk niet geldig of niet afdwingbaar is, dan zal die bepaling direct vervangen worden door een nieuwe, geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij wat oorspronkelijk bedoeld was. Als dat nodig is, overleggen Partijen samen om duidelijke nieuwe afspraken te maken die hetzelfde doel dienen.

10. Consultancy diensten

Indien jij als klant consultancy diensten bij KWEEKERS afneemt, dan gelden de onderstaande afspraken in aanvulling op artikel 1 tot en met 9 AVW.

10 KWEEKERS probeert vooraf een inschatting te geven van de tijd en kosten voor de werkzaamheden. Indien er een vast of minimum aantal dagen is overeengekomen, blijft het honorarium voor deze dagen verschuldigd, ook als deze dagen niet daadwerkelijk worden besteed.

De dagtarieven van KWEEKERS zijn gebaseerd op een werkdag van 8 uur: bij werk op locatie zijn dat 7 effectieve werkuren plus 1 uur reistijd, bij werk op afstand 8 effectieve werkuren. De Overeenkomst is niet met een specifieke medewerker aangegaan en jij als klant mag een door KWEEKERS ingezette medewerker niet aan een derde beschikbaar stellen. Als de werkzaamheden bij jou als klant op locatie plaatsvinden, zorg jij voor een geschikte werkplek.

10.1 Vervanging en annulering

KWEEKERS kan een consultant vervangen door iemand met vergelijkbare kennis en ervaring. Als jij als klant niet tevreden bent, kan om vervanging gevraagd worden en KWEEKERS doet haar best om een geschikte vervanger te regelen. Dit geeft echter geen recht om de Overeenkomst te beëindigen.

Jij als klant kan de geplande consultancydag tot en met 14 kalenderdagen voor aanvang kosteloos annuleren. Bij annulering binnen 14 kalenderdagen voor aanvang van de consultancydag wordt het volledige bedrag zoals overeengekomen in de Overeenkomst in rekening gebracht.



11. Payroll Services

Indien jij als klant Payroll diensten bij KWEEKERS afneemt, dan gelden de onderstaande afspraken in aanvulling op artikel 1 tot en met 9 AVW.

11.1 Termijnen en levering

Een productieschema zal door KWEEKERS worden opgesteld om duidelijkheid te verschaffen inzake termijnen voor het aanleveren van de benodigde data door jou als klant en de verwerking door KWEEKERS.

11.2 Facturatie

Jij als klant ontvangt maandelijks vooraf een factuur op basis van het aantal ingeschatte salarisstroken, conform het tarief dat is overeengekomen in de Overeenkomst. Mocht op het eind van het jaar blijken dat er meer salarisstroken zijn geleverd dan afgesproken, dan komt er nog een correctiefactuur. Additionele werkzaamheden worden gefactureerd als reguliere consultancy diensten als bedoeld in artikel 10 van de AVW.

11 11.3 Opzegging

In artikel 5 van deze AVW is de opzegtermijn opgenomen voor Payroll services.

Indien er goede redenen zijn voor een gedeeltelijke opzegging dan is dat bespreekbaar. Gedeeltelijke opzegging kan tot maximaal 20% van de waarde van de dienstverlening in dat jaar (of van de jaarlijkse dienstverlening bij een meerjarige overeenkomst). Wij kunnen dan wel een redelijke vergoeding in rekening brengen voor het verlies van omzet.

12. AI Tools

12.1 Gebruik van AI

Binnen de Software en dienstverlening zet KWEEKERS AI in via algoritmes en machine learning. Deze toepassingen beheert KWEEKERS zelf. Daarnaast biedt KWEEKERS extra AI-functionaliteiten aan via externe leveranciers (zogenoeten *General Purpose AI-modellen*). Dit doet KWEEKERS om processen nog effectiever te ondersteunen. Bij deze externe AI-toepassingen gelden extra waarborgen:

- ▶ Data blijft binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij anders vermeld.
- ▶ Data wordt niet gebruikt voor training van AI-modellen.
- ▶ Data wordt niet gebruikt voor commerciële doeleinden.



12.2 Jouw verantwoordelijkheden als klant

- ▶ AI is een hulpmiddel, geen vervanging van menselijk oordeel. AI kan fouten maken. Jij als klant bent verantwoordelijk voor het controleren van AI-resultaten voordat jij deze gebruikt of deelt.
- ▶ Het gebruik van AI is op eigen risico. KWEEKERS is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade door AI-gegenereerde inhoud of suggesties.
- ▶ AI-functionaliteiten zijn gebaseerd op *General Purpose AI-modellen*. Hoe jij als klant deze inzet, bepaal jij en daarmee bepaal je ook de risico categorie van de toepassing volgens de AI Act.
- ▶ Kies jij als klant voor een hoog-risico toepassing? Dan ben jij verantwoordelijk voor naleving van de AI Act, inclusief documentatie en transparantie. KWEEKERS kan deze informatie niet leveren omdat wij niet de oorspronkelijke leverancier zijn van het AI-model.
- ▶ Jij als klant mag AI niet bewust misbruiken om foutieve of schadelijke acties of antwoorden te genereren.



BIJLAGE 1 - VERWERKERSOVEREENKOMST

1. Begrippen

In deze Verwerkersovereenkomst wordt onder de volgende begrippen, geïnterpreteerd zoals bedoeld in de AVG het volgende verstaan:

A)	Algemene Verordening Gegevens Bescherming (AVG)	Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
B)	Betrokkene	een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (artikel 4 sub 1 AVG).
C)	Derde	een derde als bedoeld in artikel 4 sub 10 AVG.
D)	Medewerker	de door Partijen voor de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst betrokken natuurlijke persoon die werkzaam is bij of voor een van de Partijen.
E)	Overeenkomst(en)	De bovenliggende overeenkomst(en) die het verwerken van Persoonsgegevens noodzakelijk maken.
F)	Partij	Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker.
G)	Partijen	Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker.
H)	Persoonsgegeven	alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in de zin van artikel 4 onder 1 AVG, waaronder ook bijzondere persoonsgegevens zoals persoonlijke gezondheidsinformatie.
I)	Subverwerker	Iedere niet-ondergeschikte derde partij die door Verwerker is betrokken bij de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst, niet zijnde Medewerkers.
J)	Verwerker	de verwerker als bedoeld in artikel 4 sub 8 AVG
K)	Verwerkersovereenkomst	de onderhavige Overeenkomst.
L)	Verwerkingsverantwoordelijke	de verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4 sub 7 AVG



2. Toepasselijkheid en rangorde

Deze verwerkersovereenkomst ("VWO") maakt integraal onderdeel uit van de tussen KWEEKERS en jou als klant gesloten Overeenkomst en de daarop van toepassing verklaarde AVW. En is van toepassing indien en voor zover KWEEKERS in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van jou als klant.

Door het aangaan van de Overeenkomst stem jij als klant in met deze VWO. Afzonderlijke ondertekening van deze VWO is niet vereist.

3. Rollen en doeleinden

Jij als klant bent de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en KWEEKERS treedt op als verwerker. KWEEKERS verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst en overeenkomstig de schriftelijke instructies van jou als klant, tenzij een wettelijke verplichting anders voorschrijft. KWEEKERS zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door jou als verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld.

4. Categorieën gegevens en betrokkenen

De verwerking kan betrekking hebben op de volgende categorieën persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens zoals persoonlijke gezondheidsinformatie:

Verwerkingsdoeleinden:

- ▶ Salarisverwerking in AFAS voor medewerkers van jou als klant
- ▶ Het gebruik van de U-turn, waarmee jij als klant koppelingen binnen jouw applicatielandschap kan ontwikkelen. De gegevens worden niet opgeslagen in de U-turn, ze worden enkel bewerkt en direct teruggestuurd naar het bronsysteem.
- ▶ Importeren van gegevens in jouw AFAS omgeving.
- ▶ Communicatie met jou als klant via Microsoft-diensten (zoals Teams of vergelijkbare communicatie- en samenwerkingsdiensten), waaronder het uitwisselen van (persoons)gegevens voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Categorieën van betrokkenen:

- ▶ Klant
- ▶ Medewerkers van klant

Categorieën van persoonsgegevens:

- ▶ NAW gegevens: naam, adres, postcode, woonplaats
- ▶ Contactgegevens: naam, emailadres, telefoonnummer, functie, organisatie
- ▶ Persoonsgegevens: geslacht, burgerlijke staat, geboortedatum, geboorteplaats, nationaliteit, partnergegevens
- ▶ ID-gegevens: ID-kaart, paspoort, rijbewijs



- ▶ Sollicitatiegegevens: sollicitatiebrieven, sollicitatievideo's, pasfoto, curriculum vitae
- ▶ Salarisgegevens: salaris, arbeidscontract, sociale lasten, inkomstenbelasting, onkostenvergoeding
- ▶ Betaalgegevens: bank, IBAN, naam rekeninghouder, KvK, BTW
- ▶ BSN
- ▶ Kentekenplaat voertuig
- ▶ Verlofregistratie
- ▶ Ziekteverzuimregistratie
- ▶ Opleidingsinformatie
- ▶ Ziekteverzuimregistratie
- ▶ Overige gegevens die door jou als klant worden ingevoerd/aangeleverd.

5. Subverwerkers

Het is toegestaan dat KWEEKERS gebruik maakt van de onderstaande subverwerkers voor hosting, het faciliteren van communicatie met klanten en het ondersteunen van digitale communicatie- en samenwerkingsprocessen. Het is KWEEKERS niet toegestaan om een subverwerker te vervangen of toe te voegen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van jou als verwerkersverantwoordelijke.

15

Subverwerkers U-turn (hosting):

- ▶ Google, Eemshaven, Nederland
- ▶ AWS EMEA, Frankfurt, Duitsland

Subverwerkers U-Agent (hosting):

- ▶ Google, Eemshaven, Nederland
- ▶ Microsoft Azure Foundry, Gävle/Sandviken, Zweden

Subverwerker PowerBI (hosting):

- ▶ Microsoft Fabric, Schiphol, Nederland

Subverwerker Microsoft 365-diensten (communicatie- en samenwerkingsdiensten):

- ▶ Microsoft Corporation, West-Europa regio, Amsterdam, Nederland en Dublin, Ierland

Bovengenoemde datacenters vallen onder Europese wet- en regelgeving. Ze voldoen aan de strenge Europese wetgeving voor logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden alleen verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Mogelijke doorgifte buiten de EER is geborgd via de Standard Contractual Clauses (SCC). De keuze voor het LLM wordt in overleg met de klant bepaald.



6. Beveiliging

KWEEKERS treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, overeenkomstig artikel 32 AVG. Deze maatregelen zijn afgestemd op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor betrokkenen.

7. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Op alle persoonsgegevens die KWEEKERS van jou als verwerkersverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.

Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover jij als verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Overeenkomst en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien KWEEKERS wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal KWEEKERS jou als verwerkingsverantwoordelijke hier onverwijld over informeren voor zover dat wettelijk is toegestaan.

8. Datalekken

KWEEKERS stelt jou als verwerkersverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging op de hoogte nadat zij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens en verstrekt daarbij alle relevante informatie die noodzakelijk is om, indien vereist, een melding te doen bij de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkenen.

9. Rechten van betrokkenen

KWEEKERS verleent aan jou als klant redelijke medewerking bij het vervullen van diens verplichtingen ten aanzien van verzoeken van betrokkenen en zal dergelijke verzoeken niet zelfstandig afhandelen, tenzij wettelijk verplicht.

10. Audit

Jij als verwerkersverantwoordelijke hebt het recht om, maximaal eenmaal per kalenderjaar en na voorafgaande schriftelijke aankondiging, te controleren of KWEEKERS aan deze VWO voldoet. KWEEKERS mag in plaats van een audit een recente onafhankelijke auditverklaring of certificering verstrekken.



11. Doorgifte buiten de EER

KWEEKERS mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte is daarnaast mogelijk indien dit wettelijk verplicht is of wanneer jij als klant hiermee instemt, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving en met inachtneming van een passend beschermingsniveau.

12. Aansprakelijkheid

Iedere contractuele of buiten contractuele aansprakelijkheid van KWEEKERS zal in alle gevallen beperkt zijn tot directe schade, welke rechtstreeks voortvloeit uit een tekortkoming door KWEEKERS. KWEEKERS zal nooit aansprakelijk zijn voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gederfde inkomsten of winst, verlies van goodwill, reputatieschade etc.

Onder geen enkele omstandigheid zal de aansprakelijkheid van een Partij, ongeacht hun hoedanigheid als Verwerker of Verwerkingsverantwoordelijke, hoger zijn dan het bedrag dat door de verzekering ter zake wordt uitgekeerd en daadwerkelijk wordt uitbetaald, ongeacht of de schade hoger is dan het uitbetaalde bedrag.

Partijen verplichten zich over en weer om een adequate verzekering af te sluiten die contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid jegens elkaar of jegens derden dekt als die voortvloeit uit deze VWO.

Jij als verwerkingsverantwoordelijke bent verantwoordelijk voor de persoonsgegevens (of andere data) die jij deelt met KWEEKERS en vrijwaart KWEEKERS voor aanspraken van derden of boetes opgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens.

13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met deze VWO, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

14. Duur en beëindiging

Deze VWO treedt in werking op het moment dat de Overeenkomst tot stand komt en eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst.

Na beëindiging verwijdert of retourneert KWEEKERS de eventuele persoonsgegevens, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft.



BIJLAGE 2 – U-TURN – SAAS VOORWAARDEN

1. Algemeen

Indien jij als klant het product U-Turn afneemt dan is, in aanvulling van artikel 1 tot en met 9 AVW, deze SaaS voorwaarden ook van toepassing op de Overeenkomst. Voor het gemak zijn deze SaaS voorwaarden opgenomen in de AVW van KWEEKERS.

2. Definities

Account

Het persoonlijke account voor het gebruik van de U-Turn.

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de SaaS-dienst berekend per maand, uitgezonderd gepland en spoedonderhoud, overmacht, Calamiteiten en Gebreken.

Calamiteit

Een productieverstorend probleem met grote impact, zoals het in zijn geheel niet beschikbaar zijn van de Software via de SaaS-dienst.

Gebrek

Een aantoonbare en reproduceerbare storing die ertoe leidt dat de Software niet, dan wel niet volledig, functioneert zoals overeengekomen in de Overeenkomst

General purpose AI

Grootschalige AI-modellen die ontworpen zijn om veelzijdig inzetbaar te zijn. Ze zijn getraind met veel en verschillende soorten data en kun je gebruiken voor verschillende taken. Dit zorgt ervoor dat je ze niet voor elke specifieke taak apart hoeft te trainen. Platforms van onder

andere Microsoft, OpenAI en Google bieden deze aan.

Hersteltijd

De periode waarbinnen Wij maatregelen nemen voor het oplossen of voorkomen van verstoringen. De hersteltijd start onmiddellijk na de melding van een Klantvraag of Calamiteit via de Klantportal. Wanneer je de melding buiten de openingstijden van Service instuurt, gaat de Hersteltijd pas in na opening van Service op de volgende werkdag.

Klantvraag

Een melding aan de servicedesk registreren we als een 'klantvraag'. Dat kan zijn een inrichtingsvraagstuk, een kennisvraag, een Calamiteit of een Gebrek.

Innovaties

Upgrades, verbetering, uitbreidingen en alle andere ontwikkelingen van de Software als geheel, dan wel losse modules en/of functionaliteiten van de Software.

Klantportal

Online-portal waar je informatie vindt over onze processen, werkwijzen en het werken met de Software. Ook vind je hier



informatie over onze dienstverlening en zijn je gegevens hier in te zien en te wijzigen.

Performance

De benodigde tijd voor het opstarten van verschillende processen, zoals het openen van een invoerscherm, het verwerken van gegevens en het verwerken van complexe handelingen.

Platform

Het platform en portal, waaronder het Account in de Software valt, voor het ter beschikking stellen van de Software.

Reactietijd

De maximale tijd tussen het tijdstip van een melding via de Klantportal en onze reactie. Wanneer je de melding buiten de openingstijden van Service, gaat de Reactietijd pas in na opening van Service op de volgende werkdag.

RPO/RTO

De RPO (Recovery Point Objective) is de maximale tijd dat er sprake kan zijn van dataverlies bij een Calamiteit. De RTO (Recovery Time Objective) is de tijd die nodig is om de laatste back-up weer beschikbaar te stellen. De RPO en RTO zijn afhankelijk van het soort Calamiteit.

Software

Het standaard softwarepakket U-Turn, waarmee je zonder moeilijke programmeertaal en in eenvoudige stappen, simpele en geavanceerde koppelingen kunt maken, inclusief alle

daarbij horende (sub-)licenties, Updates en Innovaties.

Update

Een hotfix, patch of kleine versie-update van U-Turn.



3. SaaS-voorwaarden

KWEEKERS levert de Software in de vorm van een SaaS-dienst (Software as a Service). Met deze SaaS-dienst krijg jij als klant via internet toegang tot jouw eigen omgeving met daarin de U-turn softwarefunctionaliteiten. KWEEKERS zorgt ervoor dat deze beschikbaar blijft in lijn met de AVW, maar jij als klant ontvangt geen kopie of download van de Software.

4. Gebruik van de SaaS-dienst

De volgende gebruiksbepalingen zijn van toepassing:

- ▶ De SaaS-dienst is voor gebruik binnen de organisatie van jou als klant.
- ▶ Jij als klant gebruikt de SaaS-dienst alleen zolang er een geldige licentie is.
- ▶ Jij als klant gebruikt de SaaS-dienst alleen voor de afgesproken aantallen.
- ▶ Jij als klant mag de SaaS-dienst niet namaken, kopiëren of oneigenlijk gebruiken.

KWEEKERS kan de SaaS-dienst updaten, upgraden of een nieuwe versie uitrollen, maar is niet verplicht specifieke functies te behouden of toe te voegen. Soms moet KWEEKERS de dienst tijdelijk offline halen voor onderhoud. KWEEKERS probeert dit tot een minimum te beperken en plannen het op rustige momenten, zoveel mogelijk buiten kantooruren.

Jij als klant bent zelf verantwoordelijk voor het instellen, configureren en uploaden van gegevens, tenzij anders is afgesproken. Voor zover er geen sprake is van materiële wijzigingen in de functionaliteit van de SaaS-dienst, is het KWEEKERS toegestaan een gewijzigde of nieuwe versie van de Software aan jou als klant ter beschikking te stellen, alsmede de server waarop de Software is geïnstalleerd te wijzigen. Het kan nodig zijn dat jij als klant jouw systemen aanpast, of dat KWEEKERS jou vraagt dit te doen, om een nieuwe versie goed te laten werken.

5. Licentie

De duur en beëindiging van een licentie is omschreven in art. 5 van de AVW. Het aanpassen van de licentie kun jij als klant zelf regelen via het klantportaal.

Na beëindiging van de licentie en het aflopen van de opzegtermijn, heb jij als klant geen toegang meer tot de Software en bijbehorende data. Aangezien er geen data wordt opgeslagen in de U-Turn is er geen proces nodig om te beschrijven hoe data wordt verwijderd na beëindiging van de licentie.



6. Garantie en support

Calamiteiten en Gebreken dienen zo spoedig mogelijk na ontdekking daarvan door jou als klant schriftelijk gemeld te worden bij KWEEKERS. Jij als klant dient de melding te voorzien van een concrete beschrijving van de Calamiteit of het Gebrek en alle door KWEEKERS verzochte nadere informatie zonder vertraging aan te leveren. KWEEKERS kan niet garanderen dat de SaaS-dienst zonder Calamiteiten of Gebreken zal worden verleend. Bovendien garandeert KWEEKERS niet dat alle Calamiteiten of Gebreken kunnen worden verholpen.

Jij als klant bent zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om storingen, dataverlies en andere risico's en schade te beperken. Jij als klant bent gehouden zelf back-ups te maken van de in de Software ingevoerde en in te voeren gegevens. Bij verlies van gegevens zal KWEEKERS zich inspannen de gegevens te herstellen conform de laatst beschikbare back-up.

7. Gebruik

KWEEKERS zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen ten aanzien van de server waar de Software is geïnstalleerd ter beveiliging van de Software tegen vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde toegang tot jouw data. Jij als klant zal de hiervoor bedoelde technische en organisatorische maatregelen niet (proberen te) verwijderen of (proberen te) ontwijken.

Indien jij als klant constateert of redelijkerwijs vermoedt dat inloggegevens verloren, verdwenen of gestolen zijn of dat frauduleus, onbevoegd, onbehoorlijk of enig ander onjuist gebruik van de SaaS-dienst zich voordoet, dan dien je KWEEKERS daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.

8. Acceptatie van de SaaS-dienst

Zodra jij als klant de SaaS-dienst in gebruik neemt, beschouwt KWEEKERS de SaaS-dienst als geaccepteerd. Acceptatie betekent dat KWEEKERS heeft hebben voldaan aan onze verplichtingen om de SaaS-dienst beschikbaar te stellen volgens de afspraken uit de Overeenkomst.

9. Fair use

KWEEKERS stelt de SaaS Dienst ter beschikking voor het in de Overeenkomst beschreven gebruik. Voor zover er sprake is van excessief gebruik van de SaaS Dienst zal KWEEKERS jou als klant daarover informeren. Jij als klant zal na ontvangst van de hiervoor bedoelde kennisgeving het excessief gebruik staken. Als je niet overgaat tot staking van het excessief



gebruik is KWEEKERS gerechtigd een aanvullende vergoeding in rekening te brengen dan wel de SaaS-Dienst te pauzeren.

10. Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de Software ligt en blijft bij KWEEKERS, voor zover die rechten niet (tevens) aan derden toekomen. Als een derde anders beweert, dien jij als klant KWEEKERS hiervoor zo spoedig mogelijk te informeren. Jij als klant onthoudt je van inbreuk op deze rechten, op welke wijze, in welke vorm en voor welk doel dan ook.

11. Juridische zaken

Jij als klant gebruikt de SaaS-dienst op een manier die past binnen de wet- en regelgeving en respecteert hierbij de rechten van anderen. Dit betekent onder andere dat jij als klant geen auteursrechten schendt, privacyregels overtreedt of schadelijke Software verspreidt. Het is KWEEKERS toegestaan om de Overeenkomst, geheel dan wel gedeeltelijk, schriftelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien jij via de Software handelingen en/of gedragingen verricht die in strijd zijn met wet- of regelgeving, de Overeenkomst.



BIJLAGE 3 - U-TURN – U-AGENT - SERVICECATALOGUS

1. Servicecatalogus

Deze Servicecatalogus maakt integraal onderdeel uit van deze AVW en geldt voor alle klanten, zowel met als zonder SLA, tenzij in de SLA uitdrukkelijk anders is bepaald. Heb jij als klant een SLA? Dan gaan de afspraken in de SLA voor op dit document, maar uitsluitend voor zover het gaat om het onderwerp Service, zoals omschreven in art. 2 van deze Servicecatalogus, en alleen indien en voor zover de SLA daarvan afwijkt.

In deze servicebeschrijving is de dienstverlening die Kweekers jou als klant biedt beschreven als service, inclusief de bijbehorende servicecomponenten en serviceacties. Waar nodig zijn deze elementen in onderliggende paragrafen nader toegelicht.

23

SERVICE	OMSCHRIJVING
LEVERING U-TURN	Wij ontwikkelen en leveren online koppelsoftware met de productnaam U-Turn, in de vorm van een licentie. Hier hoort een eenvoudig licentiemodel bij waarbij je een vast bedrag per maand betaalt. Omdat wij onze software automatisch updaten, ontvang je ook automatisch onze nieuwste, of vernieuwde functionaliteiten.
LEVERING U-AGENT	Wij ontwikkelen en leveren een AI-tool met de productnaam U-Agent, in de vorm van een licentie. Hier hoort een eenvoudig licentiemodel bij waarbij je een vast bedrag per maand betaalt. Omdat wij onze software automatisch updaten, ontvang je ook automatisch onze nieuwste, of vernieuwde functionaliteiten.

VASTE COMPONENTEN	OMSCHRIJVING
SOFTWARE	De volgende softwareproducten maken deel uit van je licentie en kun je gebruiken: <ul style="list-style-type: none">▪ U-Turn (selfserviceplatform via de browser)▪ U-Agent (selfserviceplatform via de browser)



	De gebruikers, medewerkers, en omgevingen die je hierbij tot je beschikking hebt, zijn inzichtelijk via jouw Account. Voor U-Turn kun je hier ook je licentievorm wijzigen.
U-TURN	U-Turn is de SaaS-dienst waarin we onze software aanbieden, ook wel SaaS (Software as a Service) genoemd. We zorgen ervoor dat de beveiliging van fysieke hardware, verbindingen en data optimaal ingericht is en dat er een gedegen back-upschema is geborgd
U-AGENT	U-Agent is de AI-dienst welke onder U-Turn valt en daarmee ook alle beveiligingen en maatregelen.
ONLINE HELPBESTAND	We hebben voor U-turn al onze informatiebronnen in één onlinedatabase samengebracht: U-Turn Knowledgebase . Hier is stapsgewijs beschreven welke verschillende functionaliteiten er binnen de software zijn, hoe deze werken en hoe deze voor eigen gebruik zijn in te richten en te onderhouden. Voor U-Agent zit dit verwerkt in U-Agent studio.

VASTE ACTIES	OMSCHRIJVING
TECHNISCH BEHEER	Wij zorgen ervoor dat de software veilig, snel en stabiel bereikbaar is, up-to-date is en de back-ups geregeld zijn. Vanzelfsprekend investeren we continu in de hardware van het platform zodat je altijd met de modernste en veiligste technologie werkt. Het technisch beheer van is verder toegelicht in artikel 3.
ONDERHOUD SOFTWARE	We investeren voortdurend in de doorontwikkeling van onze software. Zo houden we de software actueel op het gebied van wet- en regelgeving en gebruiken we de input vanuit de markt of klanten om de software verder te ontwikkelen, te verbeteren en nieuwe functionaliteiten toe te voegen.



OPTIONELE ACTIES	OMSCHRIJVING
KLANTVRAAG U-TURN, U-AGENT, POWERBI	Voor ondersteuning bij kleine inrichtingsvragen met een beperkte impact kun je een klantvraag insturen via de klantportal. Onze Service consultants helpen je op afstand en dragen zoveel mogelijk kennis over. We voegen een beschrijving van de gerealiseerde werkzaamheden toe aan de aanvraag; deze is dus altijd terug te vinden in de aanvraag. De werkwijze van Servicemanagement is verder beschreven in artikel 2.
CHANGE U-TURN, U-AGENT, POWERBI	Voor grotere en impactvolle inrichtingsvraagstukken (change) nemen wij contact met je op om een korte intake, waarin we de aanvraag bespreken, in te plannen en de kosten inzichtelijk te maken. Dit is ook aan te vragen via de klantportal.

2. Service

2.1 Insturen Klantvraag

Voordat je een vraag stelt, adviseren wij om eerst onze **U-Turn Knowledgebase** of de interne kennisbank in U-Agent Studio te raadplegen. Hier vind je alle relevante informatie logisch gerangschikt op één plek. De medewerkers van het Service team staan klaar om problemen op te lossen en vragen te beantwoorden wanneer je in de knowledgebase geen antwoord op je vraag hebt gevonden. Via de Klantportal is het mogelijk om 24/7 een klantvraag in te sturen.

Alle communicatie via de Klantportal is direct geborgd in je dossier en dus altijd inzichtelijk. We sturen notificaties naar het e-mailadres van degene die de klantvraag heeft ingestuurd als we een reactie op de Klantvraag hebben gegeven.

Degene die de Klantvraag instuurt dient, bij voorkeur, over uitgebreide kennis van de software te beschikken, dit is noodzakelijk om een duidelijk omschreven Klantvraag in te sturen. Na elk afgehandeld Klantvraag vragen wij je om ons te beoordelen, dit helpt ons onze dienstverlening op hoog niveau te houden. De tijd die aan een Klantvraag/change wordt besteed, wordt achteraf gefactureerd/verrekend op basis van nacalculatie, tegen het geldende consultancytarief.



Je hebt beheerrechten voor je eigen Klantportal en bepaalt zelf wie namens de organisatie contact mag opnemen met het Service team.

2.2 Bereikbaarheid

Klantvragen

De medewerkers van het Service team zijn bereikbaar volgens onderstaand schema:

DAGEN	BEREIKBAARHEID	CONTACT MOGELIJKHEDEN
MAANDAG T/M DONDERDAG	09:00 tot 17:00 uur	Klantvragen insturen + telefonisch
VRIJDAG	09:00 tot 16:00 uur	Klantvragen insturen + telefonisch

Heb je een urgent probleem waarbij een procesonderdeel van de software niet (goed) werkt en heb je dringend support nodig? Stuur dan een klantvraag in en neem telefonisch contact op. Het Service team beoordeelt de urgentie en onderneemt direct actie als het binnen de voorwaarden valt.

26

Een aantal keer per jaar, onder andere tijdens feestdagen, is er sprake van afwijkende openingstijden. Dit wordt vermeld in het klantportaal.

2.3 Toegang tot klantomgeving

Onze medewerkers kunnen op verschillende manieren toegang krijgen tot jullie klantomgeving:

- ▶ Door op afstand met je mee te kijken via Teams.
- ▶ Door toegang tot de omgeving aan te vragen als een systeemgebruiker.

Jullie beheerder van de Klantportal geeft via de Klantportal de juiste omgeving aan en geeft vervolgens toestemming voor het toevoegen van onze medewerker als systeemgebruiker. De consultant voegen we vervolgens automatisch toe en blokkeren we ook weer automatisch, zodra de Klantvraag is afgehandeld.

3 Technisch beheer U-Turn / U-Agent

In dit artikel beschrijven we alle beheer acties en werkzaamheden van de U-Turn en U-Agent.

3.1 Beschikbaarheid

De hosting van de onze software vindt plaats in professionele, Europese datacenters. Deze datacenters hebben een netwerkbeschikbaarheid van 99,99%. De afgelopen jaren was de Beschikbaarheid van onze software minimaal 99,5% per maand



De Beschikbaarheid van 99,5% per maand is voor ons de ondergrens. Wij meten deze voortdurend, onze metingen zijn leidend in geval van discussie hierover. Mochten speciale omstandigheden zich voordoen waarbij wij deze Beschikbaarheid tijdens een bepaalde periode toch niet halen, dan zullen wij hiervoor een verbeterplan opstellen.

In de volgende situaties kan de software niet beschikbaar zijn, deze situaties zijn uitgesloten van de beschikbaarheidsmetingen:

- ▶ Preventief onderhoud.
- ▶ Spoedonderhoud bij dringende (security) patch.
- ▶ Installeren nieuwe versie.
- ▶ Verhelpen van storingen die onder jouw verantwoordelijkheid vallen.
- ▶ Calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmacht situaties.

Als de U-Turn of U-Agent door gepland onderhoud niet beschikbaar is, informeren we je minimaal 5 kalenderdagen van tevoren via een email. Gepland onderhoud doen we op werkdagen tussen 21.00 en 07.00 uur of in het weekend.

3.2 Beveiliging en toegang

Er zijn meerdere beveiligingslagen. Als één van de lagen niet goed werkt, biedt de volgende laag alsnog bescherming. Zo waarborgen we de Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de SaaS-dienst. Een externe partij voert ieder jaar handmatige attack- en PEN-testen uit.

Het gehele systeem van informatiebeveiliging is gecontroleerd door een externe auditor en ISO 27001-gecertificeerd.

3.3 Back-up en rampherstel

Voor rampherstel (disaster recovery) maken we voor onze SaaS-dienst gebruik van een datacenter in Nederland. Alle ingevoerde data en inrichting kopiëren we continu naar het andere datacenter.

3.1 Back-upschema

De back-up is beschikbaar in geval van een (technische) storing, maar ook als je hiervoor zelf een aanvraag instuurt. Bijvoorbeeld om zelf onderzoek te doen in gegevens van een eerder moment. Met onderstaand back-upschema zijn we ervan verzekerd dat verwijderde data in bijna alle gevallen is terug te halen. Let op: bij het terugzetten van gegevens kunnen eerdere klant- of persoonsgegevens worden overschreven. Wil je gegevens laten verwijderen? Dan doen we dat alleen als je ons daar eerst schriftelijk om vraagt.



PERIODE	BEWAARTERMIJN
DAGELIJKS	Elke dag maken we een back-up. Deze back-up bewaren we 7 dagen.

Alle back-ups zijn opgeslagen op een locatie met een gescheiden netwerk, waarbij de kans op eventueel verlies, niet beschikbaar zijn of corruptie van de data tot een minimum is beperkt.

3.3.2 Ramp herstel (RPO/RTO)

We hebben calamiteitenprocedures die verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of andere Calamiteiten zo goed mogelijk voorkomen, en het herstel van data vergemakkelijken. We maken gebruik van minimaal 3 datacenters-zones die technieken (redundant) gebruiken die ervoor zorgen dat systemen in beginsel altijd blijven werken, zelfs als er iets misgaat. Hierdoor leidt uitval van enkele servers of storageonderdelen niet direct tot een Calamiteit. Als het echt nodig is, kunnen we uitwijken naar een ander datacenter.

De belangrijkste Calamiteiten met bijbehorende RPO en RTO zijn hieronder uitgewerkt:

28

CALAMITEIT	OMSCHRIJVING
UITVAL DATACENTER	In het geval van een complete uitval van een datacenter is er geen rekenkracht meer beschikbaar. De SaaS-dienst stelt op dat moment extra capaciteit in het andere datacenter beschikbaar. De RPO is in deze situatie maximaal 24 uur en de RTO is afhankelijk van de specifieke situatie.
UITVAL OPSLAG	De U-Turn maakt gebruik van meerdere opslagsystemen voor de opslag van data (loggegevens). Binnen elke opslagsysteem synchroniseren we data en slaan we deze op op 1 locatie met een RPO van 24 uur. Bij uitval van een compleet opslagsysteem is de RTO maximaal 24 uur.
OMGEVING (OF ALLE DATA) VERWIJDERD	Dit betreft een actie van een eindgebruiker van jullie, met rechten om omgevingen of data te verwijderen. Een verwijderde omgeving of data herstellen we vanuit de back-upoplossing. Wanneer je een herstelverzoek dezelfde dag indient als wij hem in behandeling kunnen nemen, dan is de RPO maximaal 24 uur en de RTO maximaal 72 uur.



4. Monitoring

We monitoren de Performance en Beschikbaarheid van de software en achterliggende onderdelen continu met als doel om:

- ▶ **Storingen te voorkomen of in een vroeg stadium op te lossen:** monitoring is gericht op het tijdig ontdekken van storingen en ongewenst gedrag. Ook de controle op misbruik is onderdeel van de dagelijkse en standaard monitoringswerkzaamheden. Zo monitoren we de uitval van servers en hebben we vervangende servers stand-by staan voor het geval er een server uitvalt. Ook monitoren we het aantal inlogpogingen. Wanneer deze afwijkend hoog of juist laag zijn, gaan we dit onderzoeken.
- ▶ **Algemene gebruikersstatistieken te verzamelen:** deze informatie (zoals Systeemreactietijden) analyseren we en we voeren hierop verbeteringen door, waar nodig.
- ▶ **Anonieme statistieken uit de klantomgeving te verzamelen:** dit helpt ons bij het verbeteren van producten en diensten. We zetten onze ontwikkelcapaciteit graag zo efficiënt mogelijk in. Door te monitoren welke functionaliteiten onze klanten veel gebruiken, zijn we het beste in staat aan de behoeften van onze klanten tegemoet te komen.



Voor **2030** brengen we
samen **1 miljard kopjes**
koffie terug naar de
maatschappij