



Algemene Voorwaarden & SLA — MAAS Solutions

Versie 3.0 — geldig vanaf 22 september 2026

Algemene Voorwaarden

Geldig vanaf 22-09-2026

Artikel 1. Definities

1. **Opdrachtnemer:** MAAS Solutions, eenmanszaak, gevestigd en kantoorhoudend aan de Kuinder 196, 9204 AH Drachten, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 89424131, btw-identificatienummer NL004438419B66, bereikbaar via info@maas-solutions.nl en 06 - 38 53 61 63.
2. **Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die **handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf** en die met Opdrachtnemer een overeenkomst aangaat of daarover onderhandelt. Opdrachtnemer contracteert uitsluitend met zakelijke partijen.
3. **Dienst:** De ontwikkeling, hosting, het onderhoud en de beschikbaarstelling van software, websites en/of applicaties, alsmede advies, integratie- en automatiseringswerkzaamheden.
4. **Maatwerk:** Programmatuur die Opdrachtnemer specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelt en waarvoor een afzonderlijke ontwikkelsom is overeengekomen.
5. **Standaardcomponenten:** Door Opdrachtnemer ontwikkelde of verworven generieke programmatuur, producten en diensten die niet specifiek voor Opdrachtgever zijn gemaakt, waaronder eigen SaaS-producten van Opdrachtnemer, frameworks, bibliotheken en herbruikbare modules.

6. **Abonnement:** Een doorlopende overeenkomst voor hosting, onderhoud, ondersteuning en/of het gebruik van Standaardcomponenten.
7. **Acceptatie:** De goedkeuring van een oplevering door Opdrachtgever, uitdrukkelijk of op grond van artikel 7.
8. **Werkdag:** Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de in de Algemene termijnenwet erkende feestdagen.
9. **Schriftelijk:** Op papier of per e-mail. Berichten via chat-, app- of ticketsystemen gelden niet als schriftelijk, tenzij Opdrachtnemer de inhoud daarvan per e-mail bevestigt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, **alsmede op alle vervolg-, aanvullende en meerwerkopdrachten**, ook indien daarbij niet opnieuw naar deze voorwaarden wordt verwezen.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. **Uitsluiting van consumenten:** Opdrachtnemer richt zijn aanbod uitsluitend op partijen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Opdrachtnemer gaat geen overeenkomsten aan met consumenten. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij in die hoedanigheid handelt.
5. **Vangnet:** Indien onverhoopt toch een overeenkomst tot stand komt met een partij die als consument kwalificeert, blijven deze voorwaarden van toepassing met dien verstande dat uitsluitend die bedingen buiten toepassing blijven die jegens consumenten onredelijk bezwarend zijn in de zin van de artikelen 6:236 en 6:237 BW. De overige bepalingen blijven onverkort van kracht.

Artikel 3. Rangorde van documenten

1. Bij tegenstrijdigheid tussen documenten die deel uitmaken van de overeenkomst geldt de volgende rangorde, waarbij het eerstgenoemde document voorrang heeft:
 - De offerte of opdrachtbevestiging;
 - De verwerkersovereenkomst;
 - De Service Level Agreement (SLA);
 - De abonnementsvoorwaarden;
 - Deze algemene voorwaarden.
2. **Uitzondering:** In afwijking van lid 1 prevaleren de bepalingen van deze algemene voorwaarden over aansprakelijkheid (artikel 10), intellectueel eigendom en licentie (artikel 12), geheimhouding (artikel 19) en toepasselijk recht en geschillen (artikel 24) boven de offerte of opdrachtbevestiging, tenzij in de offerte of opdrachtbevestiging uitdrukkelijk en onder vermelding van het betreffende artikelnummer van die bepaling wordt afgeweken.
3. Een verwijzing in een offerte naar “afwijkende voorwaarden”, “in overleg” of een vergelijkbare algemene formulering geldt niet als een afwijking in de zin van lid 2.

Artikel 4. Offertes en Aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Een offerte is geldig gedurende **30 dagen** na de offertedatum, tenzij anders vermeld.
3. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Samengestelde prijsopgaven verplichten Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

5. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Opdrachtnemer daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet conform de afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

Artikel 5. Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en materialen, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, **tijdig en in de gewenste vorm** aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van zijn inloggegevens (gebruikersnamen, wachtwoorden, API-sleutels). Misbruik van inloggegevens komt voor rekening en risico van Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer **onverwijld** te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn, waaronder beveiligingsincidenten of vermoedelijk onbevoegd gebruik.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de inhoud, het gebruik en de gegevens die via de software worden verwerkt en garandeert dat deze niet in strijd zijn met wet- en regelgeving, rechten van derden of de goede zeden.
6. Opdrachtgever wijst één contactpersoon aan die bevoegd is namens hem beslissingen te nemen over specificaties, acceptatie en meerwerk.
7. Indien de benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet conform de afspraken aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de daaruit voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren (inspanningsverplichting). Opdrachtnemer kan echter nooit garanderen dat de Dienst te allen tijde ononderbroken of foutloos zal werken.
2. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. **Levertermijnen:** Alle door Opdrachtnemer genoemde termijnen en opleverdata zijn **indicatief** en gelden nimmer als fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW. Bij overschrijding van een termijn raakt Opdrachtnemer niet van rechtswege in verzuim; daarvoor is een schriftelijke ingebrekestelling vereist waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn van ten minste **30 dagen** voor nakoming stelt.
5. **Uitsluiting wettelijke bepalingen:** De artikelen **7:404 BW** (uitvoering door een bepaalde persoon), **7:407 lid 2 BW** (hoofdelijke aansprakelijkheid bij meerdere opdrachtnemers) en **7:408 lid 1 BW** (opzegging door de opdrachtgever) zijn uitdrukkelijk **niet** van toepassing op de tussen partijen gesloten overeenkomsten.
6. **Voortijdige beëindiging:** Indien Opdrachtgever de opdracht desondanks voortijdig beëindigt, of indien de opdracht op verzoek van Opdrachtgever wordt afgebroken, is Opdrachtgever verschuldigd: (a) de daadwerkelijk bestede uren tegen het overeengekomen tarief, (b) de door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever reeds gereserveerde capaciteit voor een periode van ten hoogste **één maand** na de datum van beëindiging voor zover die capaciteit niet redelijkerwijs elders kan worden ingezet, en (c) de kosten van door Opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht aangegane verplichtingen jegens derden.
7. Opdrachtnemer is niet gehouden gevolg te geven aan instructies die naar zijn oordeel technisch onjuist, onveilig of in strijd met wet- of regelgeving zijn. Opdrachtnemer meldt dit schriftelijk aan Opdrachtgever.

Artikel 7. Oplevering en acceptatie

1. Opdrachtnemer stelt het resultaat van de werkzaamheden aan Opdrachtgever ter beschikking en meldt schriftelijk dat het gereed is voor acceptatie. Vanaf dat moment vangt de testperiode aan.
2. **Testperiode:** Opdrachtgever heeft **28 dagen** om het opgeleverde te toetsen aan de schriftelijk overeengekomen specificaties. Partijen kunnen in onderling overleg schriftelijk een langere testperiode afspreken; een dergelijk verzoek dient vóór afloop van de testperiode te worden gedaan.
3. **Acceptatie van rechtswege:** Het opgeleverde geldt als geaccepteerd:
 - zodra Opdrachtgever dit schriftelijk goedkeurt;
 - zodra de testperiode is verstreken zonder dat Opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd heeft afgekeurd;
 - zodra Opdrachtgever het opgeleverde productief in gebruik neemt of beschikbaar stelt aan zijn medewerkers, klanten of andere derden, ook indien de testperiode dan nog loopt.
4. **Afkeuring:** Afkeuring geschiedt schriftelijk, binnen de testperiode, onder opgave van de geconstateerde gebreken, de stappen om deze te reproduceren en de specificatie waarvan wordt afgeweken. Afkeuring is slechts mogelijk op grond van gebreken die een wezenlijke afwijking vormen van de schriftelijk overeengekomen specificaties.
5. Gebreken die het gebruik van het opgeleverde niet wezenlijk belemmeren, staan aan acceptatie **niet** in de weg. Opdrachtnemer herstelt dergelijke gebreken binnen een redelijke termijn na acceptatie.
6. Na een tijdige en terechte afkeuring herstelt Opdrachtnemer de gemelde gebreken binnen een redelijke termijn en meldt hij opnieuw dat het resultaat gereed is voor acceptatie. Vervolgens vangt een nieuwe testperiode aan van **14 dagen**, uitsluitend voor de eerder gemelde gebreken.
7. Wensen die verder gaan dan de overeengekomen specificaties gelden als meerwerk in de zin van artikel 9 en zijn geen grond voor afkeuring.
8. Wordt in delen (fasen, sprints of modules) opgeleverd, dan geldt dit artikel per deel. Acceptatie van een deel laat de verplichting tot

oplevering van de overige delen onverlet.

9. De garantieperiode van artikel 8 vangt aan op de datum van acceptatie.

Artikel 8. Garantie

1. Gedurende **drie maanden** na acceptatie herstelt Opdrachtnemer kosteloos gebreken waarbij het opgeleverde wezenlijk en reproduceerbaar afwijkt van de schriftelijk overeengekomen specificaties.
2. **Voorwaarde:** De garantie geldt uitsluitend zolang Opdrachtgever een lopend hosting- of onderhoudsabonnement bij Opdrachtnemer heeft en niet in verzuim is met betaling. Zonder een dergelijk abonnement wordt het opgeleverde na acceptatie geleverd in de staat waarin het zich bevindt en bestaat geen recht op kosteloos herstel.
3. De garantie omvat **niet**:
 - Wijzigingswensen, aanvullende functionaliteit of afwijkende inzichten over de werking.
 - Gebreken die het gevolg zijn van wijzigingen door Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden.
 - Gebreken die het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik.
 - Gebreken in programmatuur, hardware, netwerken of diensten van derden, waaronder API's, koppelingen en betaaldiensten, alsmede wijzigingen daarin.
 - Gebreken die zich voordoen buiten de ondersteunde browsers, apparaten en systeemeisen zoals omschreven in de SLA.
 - Gebreken die het gevolg zijn van onjuiste, onvolledige of onrechtmatig aangeleverde gegevens.
 - Gebreken in een omgeving die niet door Opdrachtnemer wordt beheerd of die niet schriftelijk door Opdrachtnemer is goedgekeurd.
4. Herstelwerkzaamheden die buiten de garantie vallen of na afloop van de garantieperiode worden verricht, gelden als meerwerk en worden in rekening gebracht tegen het uurtarief van artikel 9 lid 4.

5. Opdrachtgever meldt gebreken onder de garantie schriftelijk en binnen **14 dagen** na ontdekking, onder opgave van de stappen om het gebrek te reproduceren. Herstel vindt plaats binnen een redelijke termijn; herstel geldt als enige remedie onder dit artikel.
6. Deze garantie treedt in de plaats van alle overige garanties. Voor het overige wordt de Dienst geleverd op basis van een inspanningsverplichting.

Artikel 9. Meerwerk en minderwerk

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Werkzaamheden die **buiten de oorspronkelijk overeengekomen scope** vallen, worden beschouwd als meerwerk. Hieronder vallen onder meer:
 - Aanvullende functionaliteiten of modules die niet in de offerte of overeenkomst zijn opgenomen.
 - Wijzigingen in reeds goedgekeurde specificaties of ontwerpen.
 - Herstelwerkzaamheden als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door Opdrachtgever.
 - Werkzaamheden voortvloeiend uit wijzigingen in wet- of regelgeving die Opdrachtgever betreffen.
 - Herstel of aanpassing na wijzigingen door Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden.
 - Werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingen in programmatuur of diensten van derden waarvan de Dienst afhankelijk is.
3. Meerwerk wordt vooraf aan Opdrachtgever gemeld met een indicatie van de bijkomende kosten en doorlooptijd. Opdrachtnemer is niet verplicht meerwerk uit te voeren zolang Opdrachtgever niet schriftelijk akkoord heeft gegeven op de bijkomende kosten.
4. **Uurtarief:** Meerwerk wordt in rekening gebracht tegen het op dat moment geldende uurtarief van Opdrachtnemer, dat per 22-09-2026

€110,- excl. btw bedraagt, tenzij partijen schriftelijk een afwijkende (vaste) prijs overeenkomen. Dit tarief geldt tevens voor alle overige op nacalculatie te verrichten werkzaamheden, waaronder herstel buiten garantie, restores op verzoek van Opdrachtgever, data-exports, migratie- en exitwerkzaamheden en bijstand op grond van de verwerkersovereenkomst.

5. **Indexering:** Opdrachtnemer past het uurtarief jaarlijks per 1 januari aan op basis van de consumentenprijsindex “CPI alle huishoudens” van het Centraal Bureau voor de Statistiek, gemeten over de maand oktober van het voorafgaande jaar ten opzichte van de maand oktober van het jaar daarvóór. Een aanpassing die deze index niet overschrijdt, geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding of opzegging. Verhogingen boven de index worden ten minste **twee maanden** vooraf aangekondigd en geven Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de ingangsdatum van het nieuwe tarief.
6. **Mondeling of per app/chat opgedragen meerwerk:** Indien Opdrachtgever mondeling, per chat of anderszins verzoekt om werkzaamheden die als meerwerk kwalificeren, en Opdrachtnemer deze uitvoert, is Opdrachtgever gehouden deze werkzaamheden te vergoeden ongeacht het ontbreken van een formele schriftelijke opdrachtbevestiging.
7. **Opschortingsbevoegdheid:** Opdrachtnemer is **bevoegd** de uitvoering van meerwerk op te schorten zodra de totale nog niet schriftelijk geaccordeerde meerwerkkosten een bedrag van **€500,- excl. btw** overschrijden. Deze bevoegdheid strekt uitsluitend ter bescherming van Opdrachtnemer. Zij vormt **geen maximum** op de betalingsverplichting van Opdrachtgever uit lid 6 en beperkt die verplichting op geen enkele wijze, ook niet indien Opdrachtnemer van de opschortingsbevoegdheid geen gebruik maakt.
8. Indien de omvang van het meerwerk substantieel is (meer dan 20% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde), heeft Opdrachtnemer het recht een afzonderlijke offerte uit te brengen voor het meerwerk.
9. **Minderwerk:** Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt verminderd, is Opdrachtgever in overeenstemming met artikel 7:411 BW verschuldigd: de tot dat moment daadwerkelijk bestede uren

tegen het overeengekomen tarief, vermeerderd met de kosten van reeds ten behoeve van de opdracht aangegane verplichtingen jegens derden en met de reeds voor Opdrachtgever gereserveerde capaciteit voor ten hoogste **één maand**, voor zover die capaciteit niet redelijkerwijs elders kan worden ingezet. Het meerdere wordt in mindering gebracht op de overeengekomen prijs of gecrediteerd. Is de opdracht door toedoen van Opdrachtgever verminderd, dan is in plaats van het voorgaande de volledige overeengekomen prijs verschuldigd indien de redelijkheid dat vordert.

Artikel 10. Aansprakelijkheid & Vrijwaring

1. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van **directe schade** tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Bij duurovereenkomsten (zoals hosting of abonnementen) is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de laatste **drie maanden** voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Meerdere samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis.
2. **Definitie van directe schade:** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade;
 - de redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover die vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
 - de redelijke kosten van een noodvoorziening of tijdelijke oplossing;
 - de redelijke kosten van herstel van gegevens uit de beschikbare back-ups.

Alle andere schade geldt als indirecte schade.
3. **Uitsluiting indirecte schade:** Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet of besparingen, verlies van bestanden of gegevens voor zover niet herstelbaar uit back-up, schade door bedrijfsstagnatie,

reputatieschade en aanspraken van derden, is te allen tijde **uitgesloten**.

4. **Bestuurlijke boetes:** Een aan Opdrachtgever opgelegde bestuurlijke boete of last onder dwangsom komt voor rekening van Opdrachtgever en wordt niet door Opdrachtnemer vergoed. Deze uitsluiting laat onverlet de aanspraak die Opdrachtgever op grond van **artikel 82 lid 5 AVG** op Opdrachtnemer heeft voor het gedeelte van een aan betrokkenen betaalde schadevergoeding dat overeenkomt met het aandeel van Opdrachtnemer in de schade. Die aanspraak is begrensd door de limieten van lid 1 van dit artikel, voor zover dwingend recht dat toelaat.
5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar is, daaronder begrepen aanspraken die voortvloeien uit de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens, content of instructies.
6. **Vervalbeding:** Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien Opdrachtgever de schade niet **binnen 60 dagen na ontdekking**, en in ieder geval niet binnen **12 maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis**, schriftelijk en gemotiveerd bij Opdrachtnemer heeft gemeld. Dit betreft een vervaltermijn, geen verjaringstermijn.
7. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ontstaat uitsluitend nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor herstel heeft gegund, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.
8. **Uitzonderingen:** De in dit artikel genoemde beperkingen en uitsluitingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of van tot zijn leidinggevenden behorende personen, dan wel bestaat uit letsel of overlijden.

Artikel 11. Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe gehinderd wordt door overmacht.

2. Onder overmacht wordt mede verstaan: stroomstoringen, storingen in het internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, DDoS-aanvallen, gebreken in programmatuur van derden, overheidsmaatregelen, pandemieën, epidemieën, natuurrampen, oorlog, terrorisme,stakingen, transportproblemen, brand, ziekte of arbeidsongeschiktheid van Opdrachtnemer en tekortkomingen van toeleveranciers of ingeschakelde derden.
3. Indien de overmachtsituatie langer voortduurt dan **60 dagen**, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.
4. **Reeds verrichte werkzaamheden:** Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of daaraan nog slechts gedeeltelijk kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren. Bij ontbinding wegens overmacht blijft Opdrachtgever de vergoeding voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten verschuldigd.

Artikel 12. Intellectueel eigendom, licentie en beheer

1. **Rechten van Opdrachtnemer:** Alle rechten van intellectueel eigendom op de door Opdrachtnemer ontwikkelde programmatuur, broncode, websites, ontwerpen, documentatie, databankstructuren en overige materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. **Gegevens en content van Opdrachtgever:** Alle content, gegevens en materialen die Opdrachtgever aanlevert of die via de Dienst door of namens Opdrachtgever worden ingevoerd of gegenereerd, waaronder teksten, beeldmateriaal, logo's, bedrijfsgegevens en de in de databank opgeslagen records, blijven eigendom van Opdrachtgever respectievelijk van de rechthebbende derde. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer uitsluitend een niet-exclusief gebruiksrecht om die gegevens op te slaan, te verwerken, te verveelvoudigen en weer te geven voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever garandeert dat hij tot het verlenen van dit gebruiksrecht bevoegd is en vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken

van derden ter zake. Het intellectueel eigendom op de door Opdrachtnemer ontworpen structuur, het model en de programmatuur van de databank blijft bij Opdrachtnemer.

3. **Licentie op Maatwerk:** Opdrachtgever verkrijgt op het voor hem ontwikkelde Maatwerk een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en eeuwigdurend recht tot gebruik binnen zijn eigen bedrijfsproces. Deze licentie wordt verleend **onder de opschortende voorwaarde van volledige betaling** van alle ter zake verschuldigde bedragen. Zolang niet volledig is betaald, komt Opdrachtgever geen gebruiksrecht toe en gebruikt hij het opgeleverde uitsluitend op basis van een herroepelijk gedoogrecht.
4. De licentie op Maatwerk blijft bestaan na afloop van een Abonnement. Na afloop van het Abonnement wordt het Maatwerk geleverd in de staat waarin het zich bevindt: er bestaat geen recht op hosting, updates, onderhoud, ondersteuning, garantie of SLA, en Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het gebruik of de werking daarvan na de einddatum.
5. **Licentie op Standaardcomponenten:** Op Standaardcomponenten, waaronder eigen SaaS-producten van Opdrachtnemer, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht voor de duur van het Abonnement. Dit gebruiksrecht eindigt van rechtswege zodra het Abonnement eindigt. Indien een Standaardcomponent onderdeel uitmaakt van een Maatwerkoplossing, wordt dit in de offerte vermeld.
6. **Beperkingen:** Het is Opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, als eigen dienst aan derden aan te bieden, of de broncode te decompileren of te reverse-engineeren, **voor zover dwingend recht dit toelaat**. De rechten die Opdrachtgever toekomen op grond van de artikelen 45j en 45m van de Auteurswet blijven onverkort bestaan.
7. **Hergebruik door Opdrachtnemer:** Opdrachtnemer is gerechtigd de bij de uitvoering van de overeenkomst opgedane kennis, ervaring, werkwijzen en generieke oplossingen, waaronder frameworks, bibliotheken, modules, scripts, configuraties en ontwerppatronen, te hergebruiken voor andere opdrachten en in eigen producten. Dit recht geldt niet voor vertrouwelijke informatie, bedrijfsgegevens, content of

gegevens van Opdrachtgever, noch voor onderdelen die uitsluitend het specifieke bedrijfsproces van Opdrachtgever weerspiegelen.

8. **Beheer:** Zolang een Abonnement loopt, worden het beheer, de hosting en het onderhoud van de Dienst exclusief uitgevoerd door Opdrachtnemer. Dit is noodzakelijk om de kwaliteit, de beveiliging en de in de SLA opgenomen serviceniveaus te kunnen waarborgen. Wijzigingen in de productieomgeving door Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden zijn zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan en doen de garantie en de SLA voor de betreffende Dienst vervallen. Na afloop van het Abonnement vervalt deze exclusiviteit en geldt artikel 15.
9. Opdrachtnemer is gerechtigd een bescheiden, niet-storende bronvermelding in de Dienst op te nemen, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 13. Open source en software van derden

1. De Dienst kan componenten bevatten die door derden zijn ontwikkeld, waaronder open-sourcesoftware, frameworks, bibliotheken, plug-ins, thema's en diensten van derden zoals API's, betaaldiensten en koppelingen.
2. Op dergelijke componenten zijn de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbende van toepassing. Die voorwaarden prevaleren boven artikel 12 voor zover zij daarvan afwijken. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek een overzicht van de gebruikte componenten en de daarop van toepassing zijnde licenties.
3. Opdrachtnemer verstrekt geen garanties op componenten van derden en is niet aansprakelijk voor gebreken, kwetsbaarheden, wijzigingen, prijsverhogingen of het staken daarvan. Opdrachtnemer selecteert dergelijke componenten met de zorg van een goed vakman.
4. Indien een derde een component wijzigt, beëindigt of onder gewijzigde voorwaarden aanbiedt, en daardoor aanpassing van de Dienst noodzakelijk is, geldt die aanpassing als meerwerk in de zin van artikel 9.

5. Kosten van licenties, abonnementen of verbruik van derden (waaronder domeinnamen, certificaten, API-verbruik en betaalde plug-ins) komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze uitdrukkelijk in de offerte zijn inbegrepen.

Artikel 14. Gebruik van AI-hulpmiddelen

1. Opdrachtnemer maakt bij de ontwikkeling gebruik van AI-ondersteunde ontwikkelhulpmiddelen, in het bijzonder **Claude Code van Anthropic**. Deze hulpmiddelen worden ingezet ter ondersteuning van het programmeerwerk, niet ter vervanging van de beoordeling door Opdrachtnemer.
2. **Verantwoordelijkheid:** Alle met behulp van AI tot stand gekomen resultaten worden door Opdrachtnemer beoordeeld, getest en waar nodig aangepast voordat zij worden opgeleverd. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor het opgeleverde resultaat. Het gebruik van AI-hulpmiddelen doet niet af aan de verplichtingen van Opdrachtnemer uit de overeenkomst en is geen grond voor beperking van aansprakelijkheid.
3. **Intellectueel eigendom:** Het opgeleverde resultaat komt tot stand door de creatieve en technische keuzes van Opdrachtnemer. De in artikel 12 beschreven rechten en licenties gelden daarom onverkort. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat op ieder afzonderlijk, met AI-ondersteuning gegenereerd onderdeel auteursrecht rust, noch dat dergelijke onderdelen uniek zijn ten opzichte van code van derden.
4. **Vertrouwelijkheid:** Opdrachtnemer voert geen persoonsgegevens van Opdrachtgever, van diens klanten of van andere betrokkenen in AI-hulpmiddelen in. Vertrouwelijke bedrijfsgegevens van Opdrachtgever worden niet in AI-hulpmiddelen ingevoerd, anders dan projectcode en technische documentatie voor zover dat voor de ontwikkeling noodzakelijk is. Opdrachtnemer gebruikt daarvoor uitsluitend zakelijke abonnementen waarbij de leverancier de ingevoerde gegevens niet gebruikt voor het trainen van modellen.
5. De door Opdrachtnemer opgeleverde programmatuur kan scripts en functionaliteit bevatten die met AI-ondersteuning zijn geschreven en die in de productieomgeving gegevens van Opdrachtgever verwerken.

Die verwerking vindt uitsluitend plaats binnen de omgeving van Opdrachtgever en houdt geen verstrekking van gegevens aan de leverancier van het AI-hulpmiddel in.

6. Indien Opdrachtgever het gebruik van AI-hulpmiddelen geheel of gedeeltelijk wenst uit te sluiten, dient dit vooraf schriftelijk te worden overeengekomen. Opdrachtnemer is gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten in rekening te brengen.
7. Opdrachtnemer is gerechtigd de in lid 1 genoemde hulpmiddelen te vervangen door gelijkwaardige alternatieven die aan dezelfde voorwaarden voldoen. Een actueel overzicht is op verzoek beschikbaar via info@maas-solutions.nl.

Artikel 15. Exit en migratie

1. Bij het einde van de overeenkomst, ongeacht de reden, verleent Opdrachtnemer redelijke medewerking aan een ordelijke overgang, mits Opdrachtgever al zijn betalingsverplichtingen is nagekomen.
2. **Overdracht:** Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, te doen uiterlijk **30 dagen** na de einddatum, draagt Opdrachtnemer over:
 - de op naam van Opdrachtgever geregistreerde domeinnamen, of de verhuiscodes daarvan;
 - een volledige export van de databank in een gangbaar, machineleesbaar formaat;
 - de applicatiebestanden van het Maatwerk zoals die zich op de productieomgeving bevinden, inclusief de daarvoor benodigde configuratie;
 - de accounts en toegangsgegevens van diensten van derden die op naam van Opdrachtgever zijn geregistreerd;
 - de beschikbare technische documentatie over de inrichting van de omgeving.
3. **Wat niet wordt overgedragen:** De versiehistorie van de broncode, build-, test- en deploymenttooling, interne ontwikkel- en projectdocumentatie, de infrastructuur en accounts van Opdrachtnemer, en Standaardcomponenten waarvan het gebruiksrecht op grond van artikel 12 lid 5 met het Abonnement eindigt. Bevat het

Maatwerk Standaardcomponenten, dan meldt Opdrachtnemer welke onderdelen dat zijn en onder welke voorwaarden deze eventueel afzonderlijk kunnen worden gelicentieerd.

4. **Licentie na exit:** Het gebruiksrecht op het Maatwerk blijft na de einddatum in stand overeenkomstig artikel 12 leden 3 en 4. Het gebruiksrecht op Standaardcomponenten eindigt overeenkomstig artikel 12 lid 5. De exclusiviteit van beheer uit artikel 12 lid 8 eindigt op de einddatum; Opdrachtgever is vanaf dat moment vrij het Maatwerk elders te laten hosten en onderhouden.
5. **Kosten:** Eén export van de databank in een standaardformaat is kosteloos. Alle overige exit- en migratiewerkzaamheden, waaronder overdracht, begeleiding, overleg met een opvolgend leverancier, maatwerkexports en het opstellen van documentatie, worden verricht op basis van nacalculatie tegen het uurtarief van artikel 9 lid 4. Opdrachtnemer kan verlangen dat deze kosten vooraf worden voldaan.
6. **Verwijdering: 60 dagen** na de einddatum verwijdt Opdrachtnemer de omgevingen, bestanden, databanken en back-ups van Opdrachtgever definitief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet. Voor persoonsgegevens geldt in aanvulling hierop artikel 14 van de verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van zijn gegevens.
7. **Broncode-escrow:** Opdrachtnemer biedt op schriftelijk verzoek en op kosten van Opdrachtgever een escrow-regeling aan bij een gespecialiseerde escrow-agent. Afgifte van het gedeponeerde materiaal vindt uitsluitend plaats bij faillissement of surseance van Opdrachtnemer, bij staking van zijn bedrijfsactiviteiten, of bij overlijden of langdurige arbeidsongeschiktheid van Opdrachtnemer. De voorwaarden van de escrow-agent zijn op die regeling van toepassing. Zonder een dergelijke schriftelijke regeling bestaat geen recht op afgifte van broncode buiten hetgeen in lid 2 is bepaald.

Artikel 16. Betaling en Opschorting

1. Betaling dient te geschieden binnen **14 dagen** na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. **Voorschot en termijnen:** Opdrachtnemer is gerechtigd een voorschot te verlangen en in termijnen te factureren. Facturatie vindt plaats volgens de in de offerte opgenomen fasen. Bevat de offerte geen fasering, dan geldt: **30% bij opdrachtverlening** en het restant bij acceptatie. Bij een doorlooptijd van meer dan twee maanden is Opdrachtnemer gerechtigd de bestede uren maandelijks te factureren. Opdrachtnemer is niet gehouden met de werkzaamheden aan te vangen voordat het voorschot of de eerste termijn is voldaan.
3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.
4. **Wettelijke handelsrente:** Vanaf de vervaldatum is Opdrachtgever een rente verschuldigd van 1% per maand (of de wettelijke handelsrente indien hoger) over het openstaande bedrag.
5. **Incassokosten:** Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom met een minimum van €40,-.
6. **Opschorting:** Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening op te schorten, waaronder het offline plaatsen van websites en applicaties en het blokkeren van toegang. Opdrachtnemer gaat hiertoe pas over nadat hij Opdrachtgever schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Opdrachtgever daarna, na een schriftelijke waarschuwing waarin de opschorting concreet wordt aangekondigd, gedurende **veertien dagen** in gebreke is gebleven. Opdrachtnemer is ter zake van een rechtmatige opschorting niet schadeplichtig. Opdrachtgever blijft gedurende de opschorting de overeengekomen vergoedingen verschuldigd. Opdrachtnemer hervat de dienstverlening binnen een redelijke termijn nadat het volledige openstaande bedrag is voldaan en is gerechtigd de kosten van opschorting en heractivering in rekening te brengen.
7. In afwijking van lid 6 is de waarschuwingstermijn niet van toepassing indien onmiddellijke opschorting noodzakelijk is ter afwending van een acuut beveiligings-, juridisch of technisch risico.

8. **Verrekening:** Opdrachtgever is niet gerechtigd enig bedrag te verrekenen met vorderingen op Opdrachtnemer of zijn betalingsverplichting op te schorten.
9. Alle genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Artikel 17. Beëindiging en Ontbinding

1. Voor zover voor de overeenkomst geen afwijkende looptijd of opzegtermijn is overeengekomen, waaronder begrepen de looptijden uit de abonnementsvoorwaarden, kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van **één maand**. Voor abonnementen gelden uitsluitend de opzegregels van de abonnementsvoorwaarden.
2. Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplichtig te zijn, indien:
 - Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of een verzoek daartoe is ingediend.
 - Aan Opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend of een verzoek daartoe is ingediend.
 - Opdrachtgever wordt toegelaten tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).
 - De onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging.
 - Opdrachtgever gedurende meer dan **30 dagen** in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting uit de overeenkomst.
3. In geval van ontbinding zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Reeds verrichte werkzaamheden en de daarvoor verschuldigde bedragen worden niet ongedaan gemaakt.
4. Na beëindiging van de overeenkomst blijven de bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren onverminderd van kracht, waaronder in ieder geval: intellectueel eigendom en licentie (artikel

12), exit en migratie (artikel 15), aansprakelijkheid (artikel 10), geheimhouding (artikel 19), de vervalttermijn (artikel 22) en toepasselijk recht (artikel 24).

Artikel 18. Wijziging van voorwaarden

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden, de abonnementsvoorwaarden, de Service Level Agreement en de verwerkersovereenkomst eenzijdig te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen worden minimaal **30 dagen** voor inwerkingtreding per e-mail of via de website aangekondigd.
3. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een wijziging die zijn rechten wezenlijk beperkt of zijn verplichtingen wezenlijk verzwakt, heeft hij het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, mits hij dat binnen de aankondigingstermijn schriftelijk kenbaar maakt. Voortzetting van het gebruik van de diensten na inwerkingtreding geldt als aanvaarding van de gewijzigde voorwaarden.
4. Lid 3 is niet van toepassing op wijzigingen die voortvloeien uit gewijzigde wet- of regelgeving, uit wijzigingen bij toeleveranciers, of op wijzigingen van ondergeschikt belang.
5. Eerdere versies van deze documenten zijn raadpleegbaar via [het versiearchief](#).

Artikel 19. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door de andere partij is medegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Hieronder vallen in ieder geval: technische specificaties, bedrijfsprocessen, klantenbestanden, broncode, financiële gegevens en prijsafspraken.

3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:
 - Reeds openbaar was op het moment van verstrekking.
 - Op rechtmatige wijze van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsplicht.
 - Op grond van wet- of regelgeving of een rechterlijk bevel openbaar gemaakt moet worden. De verstrekken partij informeert de andere partij daarover vooraf, voor zover dat is toegestaan.
4. **Duur:** De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de overeenkomst van kracht gedurende **5 jaar**. Voor broncode, technische documentatie en bedrijfsgeheimen in de zin van de Wet bescherming bedrijfsgeheimen geldt geen termijn: de geheimhoudingsplicht duurt voor die informatie voort zolang zij niet rechtmatig openbaar is geworden.
5. **Boete:** Bij overtreding van dit artikel verbeurt de overtredende partij, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, een direct opeisbare boete van **€5.000,- per overtreding**, vermeerderd met **€500,- voor iedere dag** dat de overtreding voortduurt, met een maximum van **€50.000,-**. De boete laat het recht op volledige schadevergoeding en op nakoming onverlet; een betaalde boete wordt in mindering gebracht op een eventueel toegewezen schadevergoeding.
6. In afwijking van lid 5 geldt dat boetes die Opdrachtnemer op grond van dit artikel verschuldigd is, tezamen met eventuele schadevergoeding, zijn begrensd tot het maximum van artikel 10 lid 1.

Artikel 20. Referentie

1. Opdrachtnemer mag de naam en het logo van Opdrachtgever en een algemene omschrijving van het uitgevoerde project gebruiken voor eigen promotionele doeleinden, waaronder de eigen website, portfolio, offertes en sociale media, **nadat Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven**.
2. De toestemming heeft uitsluitend betrekking op de vorm en inhoud zoals aan Opdrachtgever voorgelegd. Vertrouwelijke gegevens, financiële informatie en schermafbeeldingen met herleidbare gegevens worden nooit openbaar gemaakt.

3. Opdrachtgever kan een eenmaal gegeven toestemming te allen tijde schriftelijk intrekken. Opdrachtnemer verwijdt de vermelding dan binnen **10 werkdagen** uit de door hem beheerde uitingen. Verwijdering uit reeds verspreide of gearchiveerde materialen kan niet worden verlangd.
4. Het vermelden van het bestaan van de zakelijke relatie jegens een concrete potentiële opdrachtgever, op diens verzoek en onder geheimhouding, valt niet onder dit artikel.

Artikel 21. Overdracht van rechten

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde in het kader van een overname, fusie of overdracht van (een deel van) zijn bedrijfsactiviteiten. Opdrachtgever verleent hierbij bij voorbaat medewerking aan een dergelijke overdracht.

Artikel 22. Vervaltermijn en verjaring

1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen jegens Opdrachtnemer **12 maanden** na het opeisbaar worden van de vordering.
2. Het vervalbeding voor schademeldingen van artikel 10 lid 6 blijft onverkort van toepassing. Dat vervalbeding ziet uitsluitend op de **melding** van de schade en niet op het instellen van de vordering zelf.
3. Heeft Opdrachtgever de schade tijdig gemeld overeenkomstig artikel 10 lid 6, dan behoudt hij zijn vordering gedurende de volledige in lid 1 genoemde termijn. De termijnen van lid 1 en van artikel 10 lid 6 lopen naast elkaar en korten elkaar niet in.

Artikel 23. Deelbaarheid (Salvatorische clausule)

1. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig wordt verklaard of wordt vernietigd, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.
2. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 24. Toepasselijk recht en Geschillen

1. Op elke rechtsbetrekking waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de **rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden**, onverminderd de bevoegdheid van Opdrachtnemer om een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Abonnementsvoorwaarden

Looptijd, Opzegging & Wijzigingen

Artikel 1. Duur en Verlenging

1. Abonnements worden aangegaan voor een initiële looptijd van **12 maanden**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Na afloop van de initiële looptijd wordt het abonnement stilzwijgend voortgezet voor **onbepaalde tijd** en is het maandelijks opzegbaar overeenkomstig artikel 2.
3. Deze abonnementsvoorwaarden vormen een aanvulling op de algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde van artikel 3 van de algemene voorwaarden.

Artikel 2. Opzegging

1. Opzegging van een abonnement dient schriftelijk (per e-mail) te geschieden.
2. Gedurende de initiële looptijd is tussentijdse opzegging niet mogelijk, behoudens in geval van zwaarwegende omstandigheden zoals faillissement van een der partijen.
3. Opzegging tegen het einde van de initiële looptijd geschiedt met inachtneming van een opzegtermijn van **één maand**.
4. Na de initiële looptijd is het abonnement te allen tijde opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van **één maand**, tegen het einde van een kalendermaand.
5. Bij het einde van het abonnement gelden de bepalingen over licentie en exit uit de artikelen 12 en 15 van de algemene voorwaarden.

Artikel 3. Prijzen en Indexering

1. De prijzen voor abonnementen zijn in euro's en exclusief btw.

2. Opdrachtnemer past de abonnementsprijzen jaarlijks per 1 januari aan op basis van de consumentenprijsindex “CPI alle huishoudens” van het Centraal Bureau voor de Statistiek, gemeten over de maand oktober van het voorafgaande jaar ten opzichte van de maand oktober van het jaar daarvoor. Een aanpassing die deze index niet overschrijdt, geeft geen recht op tussentijdse beëindiging.
3. Verhogingen boven de index worden minimaal **twee maanden** van tevoren aangekondigd. In dat geval heeft Opdrachtgever het recht het abonnement kosteloos te beëindigen per de ingangsdatum van de nieuwe tarieven, mits hij dat binnen de aankondigingstermijn schriftelijk kenbaar maakt.
4. Kosten van derden die rechtstreeks worden doorbelast, waaronder domeinnamen, certificaten, licenties en API-verbruik, kunnen zonder de in lid 3 genoemde termijn worden aangepast aan de gewijzigde inkoopprijs.

Artikel 4. Upgrades en Downgrades

1. Upgraden van een abonnement is te allen tijde mogelijk en gaat direct in. De meerkosten worden pro rato gefactureerd.
2. Downgraden van een abonnement is mogelijk per het einde van de lopende contractperiode, met inachtneming van een maand opzegtermijn. Gedurende de initiële looptijd is downgraden niet mogelijk.

Artikel 5. Acceptable Use Policy (Aanvaardbaar Gebruik)

1. Opdrachtgever zal de diensten uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn bestemd en in overeenstemming met de overeenkomst, deze voorwaarden en toepasselijke wet- en regelgeving.
2. Het is Opdrachtgever **niet toegestaan** om:
 - De diensten te gebruiken voor illegale activiteiten of voor de opslag/verspreiding van illegale inhoud.
 - De servers of infrastructuur van Opdrachtnemer overmatig of disproportioneel te belasten.

- De software geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te decompileren, te disassembleren, te reverse-engineeren of de broncode te achterhalen, voor zover dwingend recht dit toelaat en onverminderd de artikelen 45j en 45m Auteurswet.
 - Toegang tot de diensten te verschaffen aan onbevoegde derden, of inloggegevens met derden te delen.
 - De diensten te gebruiken voor het verzenden van spam, malware, of andere vormen van ongewenste of schadelijke communicatie.
 - Geautomatiseerde processen (scraping, bots) in te zetten op de diensten zonder uitdrukkelijke toestemming.
 - De diensten commercieel door te verkopen, te sublicentiëren of beschikbaar te stellen aan derden als eigen dienst.
3. Bij schending van dit artikel is Opdrachtnemer gerechtigd het account of de toegang van Opdrachtgever met onmiddellijke ingang (tijdelijk) op te schorten of te beëindigen, zonder dat Opdrachtnemer daarvoor schadeplichtig is. Opdrachtgever blijft in dat geval gehouden de verschuldigde vergoedingen te voldoen.
4. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die Opdrachtnemer lijdt als gevolg van een schending van dit artikel en vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit dergelijk gebruik.

Service Level Agreement (SLA)

Hosting & Support

1. Inleiding, reikwijdte en voorwaarden

1. Deze Service Level Agreement (SLA) maakt onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het doel is vastlegging van de wederzijdse verantwoordelijkheden met betrekking tot het serviceniveau van de diensten.
2. **Voorwaarde:** Deze SLA geldt uitsluitend gedurende de looptijd van een hosting- of onderhoudsabonnement bij Opdrachtnemer, en uitsluitend voor de in dat abonnement opgenomen diensten en omgevingen.
3. De rechten uit deze SLA komen Opdrachtgever niet toe zolang hij in verzuim is met enige betalingsverplichting, of zolang de dienstverlening rechtmatig is opgeschort op grond van artikel 16 van de algemene voorwaarden.
4. Deze SLA geldt niet voor omgevingen die niet door Opdrachtnemer worden beheerd, noch voor diensten of programmatuur die door Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden zijn gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

2. Definities: werkdagen en kantooruren

1. **Werkdag:** Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, tweede Paasdag, Koningsdag, 5 mei, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag en beide Kerstdagen.
2. **Kantooruren:** 09:00 tot 17:00 uur op werkdagen, Nederlandse tijd (CET/CEST).
3. Een melding die buiten kantooruren wordt ontvangen, geldt als ontvangen op de eerstvolgende werkdag om 09:00 uur. Responstijden lopen uitsluitend gedurende kantooruren.

4. **Maand:** Een kalendermaand. Beschikbaarheid wordt per kalendermaand gemeten en beoordeeld.

3. Beschikbaarheid (uptimegarantie)

1. **Garantie:** Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de door hem beheerde servers en applicaties van **99,5% per kalendermaand**, gemeten conform lid 2. Wordt deze beschikbaarheid niet gehaald, dan heeft Opdrachtgever recht op de creditering van artikel 7. Die creditering is de **enige en uitsluitende remedie**.
2. **Meetmethode:** De beschikbaarheid wordt vastgesteld aan de hand van de door Opdrachtnemer ingerichte monitoring (Uptime Kuma), die draait op systemen die losstaan van de gemonitorde omgeving. De monitoring voert vanaf ten minste twee locaties elke **60 seconden** een HTTP(S)-controle uit op een door Opdrachtnemer aangewezen controle-URL. Een omgeving geldt als **niet beschikbaar** vanaf het moment dat twee opeenvolgende controles falen, en als weer beschikbaar vanaf de eerstvolgende geslaagde controle. Een storing van minder dan **twee aaneengesloten minuten** telt niet mee.
3. De beschikbaarheid wordt berekend als: (totaal aantal minuten in de kalendermaand minus de als downtime aangemerkte minuten) gedeeld door het totaal aantal minuten in die maand, uitgedrukt in procenten. Bij 99,5% komt dat neer op circa 3 uur en 36 minuten toegestane downtime in een maand van 30 dagen.
4. De meetgegevens van Opdrachtnemer zijn bepalend. Opdrachtgever kan tegenbewijs leveren aan de hand van metingen van een onafhankelijke, gelijkwaardige externe monitoringdienst met een meetinterval van ten hoogste 60 seconden. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer een rapportage over de gemeten beschikbaarheid in de betreffende maand.
5. **Uitsluitingen:** De tijd gedurende welke de dienst niet beschikbaar is door de volgende oorzaken telt niet mee als downtime:
 - Aangekondigd onderhoud en noodonderhoud conform artikel 4.
 - Storingen veroorzaakt door fouten in scripts, content, configuratie of software van Opdrachtgever of van door hem ingeschakelde

derden.

- Storingen in diensten van derden waarvan de dienst afhankelijk is, waaronder API's, betaaldiensten, DNS en certificaatverstrekkers.
- Overbelasting die het gevolg is van gebruik dat de in het abonnement opgenomen capaciteit overschrijdt.
- Rechtmatige opschorting op grond van de algemene voorwaarden of de Acceptable Use Policy.
- Omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer (overmacht), waaronder DDoS-aanvallen.
- Onbeschikbaarheid van de internetverbinding, apparatuur of het netwerk van Opdrachtgever.

4. Onderhoudsvensters

1. Noodzakelijk onderhoud aan servers en netwerkapparatuur wordt zoveel mogelijk uitgevoerd buiten kantooruren.
2. Gepland onderhoud wordt minimaal **24 uur** van tevoren aangekondigd per e-mail.
3. Onderhoud dat geen redelijk uitstel toelaat, waaronder het verhelpen van acute beveiligingskwetsbaarheden, kan zonder voorafgaande aankondiging worden uitgevoerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk achteraf.

5. Back-upbeleid

1. **Frequentie:** Er wordt dagelijks (nacht) een automatische back-up gemaakt van alle bestanden en databases.
2. **Retentie:** Back-ups worden 7 dagen bewaard ("rolling window").
3. **Opslag:** Back-ups worden opgeslagen op systemen en locaties binnen de EU/EER die losstaan van de productieomgeving.
4. **Encryptie:** Alle back-ups worden versleuteld (encrypted) opgeslagen conform gangbare beveiligingsstandaarden.
5. **Restore:** Indien een restore noodzakelijk is door een toerekenbare fout van Opdrachtnemer, is dit kosteloos. Bij een restore op verzoek van

Opdrachtgever, bijvoorbeeld na een eigen fout, worden de werkzaamheden in rekening gebracht tegen het uurtarief van artikel 9 lid 4 van de algemene voorwaarden.

6. Het back-upbeleid is gericht op herstel na calamiteiten en is geen archiverings- of bewaardienst. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan wettelijke bewaartermijnen.

6. Support en reactietijden

1. Incidenten kunnen worden gemeld via e-mail op info@maas-solutions.nl. Opdrachtgever vermeldt daarbij de omgeving, een omschrijving van het probleem en de stappen om het te reproduceren.
2. Support wordt verleend op basis van een **inspanningsverplichting**. Opdrachtnemer streeft naar een eerste inhoudelijke reactie binnen **8 kantooruren** na ontvangst van een melding.
3. **Responstijd is geen oplostijd**: De in dit artikel genoemde termijnen betreffen uitsluitend de eerste inhoudelijke reactie op een melding. Zij houden geen toezegging in over het moment waarop een incident is verholpen. Opdrachtnemer verbindt zich niet aan een hersteltermijn, omdat de oplostijd mede afhangt van de aard van het incident, van derden en van de medewerking van Opdrachtgever.
4. De prioriteit bepaalt de volgorde van behandeling en de escalatiemogelijkheden van artikel 8. Overschrijding van een streeftijd geeft geen recht op creditering, schadevergoeding, opschorting of ontbinding.

PRIORITEIT	DEFINITIE	STREEFRESPONS (KANTOORUREN)
P1 - Kritiek	Applicatie volledig onbereikbaar.	< 8 uur
P2 - Hoog	Essentiële functionaliteit werkt niet, site wel bereikbaar.	< 8 uur

PRIORITEIT	DEFINITIE	STREEFPRESPONS (KANTOORUREN)
P3 - Normaal	Cosmetische fouten, vragen, verzoeken.	< 8 uur

7. Compensatieregeling

- Indien de in artikel 3 gegarandeerde beschikbaarheid in een kalendermaand niet wordt gehaald, heeft Opdrachtgever recht op een creditering van **10% van het maandbedrag** voor de betreffende dienst voor elk volledig procentpunt dat de gemeten beschikbaarheid lager is dan 99,5%, met een maximum van **50% van het maandbedrag**.
- Claimprocedure:** Opdrachtgever dient een claim schriftelijk in bij info@maas-solutions.nl, binnen **30 dagen** na afloop van de kalendermaand waarop de claim betrekking heeft, onder vermelding van de betreffende maand, de betreffende dienst en de waargenomen onderbrekingen. Een niet tijdig of niet volledig ingediende claim vervalt.
- Opdrachtnemer beoordeelt de claim binnen **14 dagen** aan de hand van de meetgegevens uit artikel 3 en bericht Opdrachtgever schriftelijk over de uitkomst.
- Een toegekende creditering wordt verrekend met de eerstvolgende factuur. Creditering vindt niet in geld plaats en is niet overdraagbaar. Over een reeds beëindigd abonnement vindt geen creditering plaats.
- Enige remedie:** De creditering op grond van dit artikel is de enige en uitsluitende remedie van Opdrachtgever bij het niet halen van de gegarandeerde beschikbaarheid. Voor het overige is aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens onbeschikbaarheid uitgesloten, onverminderd artikel 10 lid 8 van de algemene voorwaarden.
- Opdrachtgever kan aan dit artikel geen recht op opschorting van zijn betalingsverplichting of op ontbinding van de overeenkomst ontleen.

8. Escalatieprocedure

1. Indien een incident met prioriteit P1 (Kritiek) niet binnen de genoemde streefresponstijd is opgepakt, kan Opdrachtgever escaleren via info@maas-solutions.nl met “ESCALATIE” in de onderwerpregel, of telefonisch via 06 - 38 53 61 63.
2. Bij P2-incidenten die niet binnen 24 kantooruren zijn opgelost, kan Opdrachtgever verzoeken om prioriteitsverhoging naar P1.
3. Opdrachtnemer zal bij herhaalde overschrijding van streefresponstijden een verbeterplan opstellen en dit binnen 10 werkdagen met Opdrachtgever delen.

9. Systeemeisen & Browserondersteuning

1. **Ondersteunde Browsers:** Opdrachtnemer garandeert de volledige werking van de webapplicaties uitsluitend op de meest recente versies van Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox en Microsoft Edge (Chromium).
2. **Mobiele Apparaten:** De applicaties zijn responsive ontwikkeld en werken op moderne smartphones en tablets (iOS en Android, laatste 2 hoofdversies).
3. **Verantwoordelijkheid Gebruiker:** De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van zijn besturingssysteem, browser en antivirussoftware.
4. **Connectiviteit:** Voor het correct functioneren van de diensten is een stabiele breedbandinternetverbinding vereist.

Verwerkersovereenkomst

Conform AVG / GDPR

1. Partijen, reikwijdte en afbakening

1. **Verwerker** is MAAS Solutions, eenmanszaak, Kuinder 196, 9204 AH Drachten, KvK 89424131. **Verwerkingsverantwoordelijke** is Opdrachtgever.
2. Deze verwerkersovereenkomst is de overeenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG en maakt onlosmakelijk deel uit van de hoofdovereenkomst. Bijlage 1 bevat de verplichte omschrijving van de verwerking.
3. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke en heeft daarover geen zeggenschap.
4. **Afbakening eigen verwerkingen:** Voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van zijn eigen bedrijfsvoering is Verwerker **zelf verwerkingsverantwoordelijke**. Daartoe behoren in ieder geval: de klant- en relatieadministratie, de contactgegevens van medewerkers van Opdrachtgever voor zover gebruikt voor de communicatie over de overeenkomst, offertes, facturatie, debiteurenbeheer en betalingsverwerking, de wettelijke fiscale administratie, en de beveiligingslogging van zijn eigen systemen. Op die verwerkingen is niet deze overeenkomst van toepassing maar de [privacyverklaring van Verwerker](#). Voor de betalingsverwerking van zijn eigen facturen maakt Verwerker gebruik van Mollie B.V. (Nederland).
5. Wordt in een applicatie van Opdrachtgever een betaaldienst, e-maildienst of andere dienst van een derde geïntegreerd waarbij persoonsgegevens van betrokkenen van Opdrachtgever worden verwerkt, dan wordt die partij in de offerte vermeld en geldt deze als subverwerker in de zin van artikel 7.

2. Doeleinden en instructies

1. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens **uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies** van Verwerkingsverantwoordelijke, waaronder de instructies die besloten liggen in de hoofdovereenkomst, de offerte, deze verwerkersovereenkomst en Bijlage 1, alsmede latere schriftelijke instructies.
2. Verwerkt Verwerker op grond van een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling persoonsgegevens buiten de instructies om, dan stelt hij Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf in kennis, tenzij die bepaling deze kennisgeving verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.
3. **Meldplicht bij strijdige instructie:** Indien Verwerker van oordeel is dat een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de AVG of met andere Unierechtelijke of nationale gegevensbeschermingsbepalingen, stelt hij Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onverwijld schriftelijk in kennis. Verwerker is gerechtigd de uitvoering van die instructie op te schorten totdat Verwerkingsverantwoordelijke deze schriftelijk heeft bevestigd of aangepast.
4. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en verstrekt deze niet aan derden, behoudens de subverwerkers van artikel 7 of een wettelijke verplichting.
5. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat hij over een rechtmatige grondslag beschikt, dat hij aan zijn informatieplicht heeft voldaan, en dat de verstrekte instructies rechtmatig zijn. Hij vrijwaart Verwerker voor aanspraken van derden die daaruit voortvloeien.

3. Verplichtingen van Verwerker

1. Verwerker draagt zorg voor de naleving van de op hem als verwerker rustende verplichtingen op grond van de AVG.
2. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens enkel voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening.

3. Alle personen die onder het gezag van Verwerker toegang hebben tot persoonsgegevens zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht, hetzij contractueel, hetzij op grond van een wettelijke verplichting.
4. Verwerker beperkt de toegang tot persoonsgegevens tot de personen voor wie die toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
5. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke desgevraagd alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de verplichtingen uit artikel 28 AVG aan te tonen.

4. Locatie van verwerking

1. Verwerker verwerkt en slaat de persoonsgegevens op binnen de **Europese Unie / Europese Economische Ruimte (EU/EER)**. De servers en de back-uplocaties bevinden zich binnen de EU/EER.
2. **Uitzondering e-mail:** Voor zakelijke e-mailcommunicatie maakt Verwerker gebruik van Microsoft 365 (Exchange Online). Daarbij kan doorgifte naar de Verenigde Staten plaatsvinden. Deze doorgifte vindt plaats op basis van het **EU-US Data Privacy Framework**, waaronder Microsoft is gecertificeerd, in combinatie met de standaardcontractbepalingen (SCC's) uit de Microsoft Products and Services Data Protection Addendum. Persoonsgegevens worden uitsluitend via e-mail verwerkt voor zover dat voor de communicatie over de dienstverlening noodzakelijk is.
3. Buiten het in lid 2 genoemde geval vindt doorgifte naar een land buiten de EU/EER niet plaats, tenzij Verwerker hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verkregen van Verwerkingsverantwoordelijke én er passende waarborgen zijn getroffen conform hoofdstuk V van de AVG.
4. **Keuzes van Verwerkingsverantwoordelijke:** Schrijft Verwerkingsverantwoordelijke zelf een hostinglocatie, e-maildienst of andere dienst voor waarbij persoonsgegevens buiten de EU/EER worden verwerkt, of stuurt hij zelf gegevens naar een dergelijke partij, dan is hij zelf verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van die

doorgifte en voor de daarbij vereiste waarborgen. Verwerker legt die keuze schriftelijk vast.

5. Beveiliging

1. Verwerker **treft** passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, mede gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, en de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking.
2. Tot deze maatregelen behoren in ieder geval:
 - Logische toegangscontrole met sterke wachtwoorden en, waar technisch haalbaar, multifactorauthenticatie.
 - Toegang op basis van rollen en het beginsel van minimale bevoegdheid.
 - Encryptie van dataverkeer via SSL/TLS.
 - Encryptie van opgeslagen back-ups (at-rest encryption).
 - Automatische, van de productieomgeving gescheiden back-ups conform het back-upbeleid in de SLA.
 - Beveiliging van netwerkverbindingen via firewalls.
 - Tijdig doorvoeren van beveiligingsupdates op de door Verwerker beheerde systemen.
 - Logging van toegang tot en handelingen in de beheeromgeving.
 - Periodieke evaluatie en waar nodig aanpassing van de beveiligingsmaatregelen.
3. Verwerker mag de maatregelen wijzigen, mits het beveiligingsniveau daardoor niet daalt. Op verzoek informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke over wezenlijke wijzigingen.
4. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de beveiliging binnen zijn eigen organisatie, waaronder het beheer van gebruikersaccounts en autorisaties in de applicatie, en voor de beveiliging van zijn eigen apparatuur en netwerk.

6. Datalekken

1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke **onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur** na ontdekking, per e-mail aan het door Verwerkingsverantwoordelijke opgegeven contactadres.
2. De melding bevat ten minste, voor zover op dat moment bekend:
 - De aard van de inbreuk, bij benadering de categorieën en het aantal betrokkenen en gegevens.
 - Het tijdstip waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden en is ontdekt.
 - De waarschijnlijke gevolgen.
 - De getroffen en voorgestelde maatregelen om de inbreuk aan te pakken en de gevolgen te beperken.
 - De contactgegevens voor nadere informatie.
3. Ontbrekende informatie wordt onverwijld nagezonden zodra deze bekend is. Verwerker houdt Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.
4. Verwerker meldt niet zelf aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen; die beoordeling en melding zijn voorbehouden aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker verleent daarbij redelijke medewerking.
5. Verwerker documenteert alle inbreuken en stelt die documentatie op verzoek beschikbaar.

7. Subverwerkers

1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker hierbij een algemene schriftelijke toestemming als bedoeld in **artikel 28 lid 2 AVG** voor het inschakelen van de hierna genoemde subverwerkers.
2. Verwerker maakt bij de uitvoering van de diensten gebruik van de volgende subverwerkers:
 - **Contabo GmbH** (Duitsland) — serverinfrastructuur, opslag en hosting. Verwerkingslocatie: Duitsland (EU).
 - **OVH GmbH / OVHcloud** (Duitsland) — serverinfrastructuur, opslag en hosting. Verwerkingslocatie: Duitsland (EU).

- **Microsoft Ireland Operations Limited** (Ierland), voor Microsoft 365 / Exchange Online — zakelijke e-mailcommunicatie.
Verwerkingslocatie: EU, met mogelijke doorgifte naar de Verenigde Staten conform artikel 4 lid 2.

Per omgeving wordt gebruikgemaakt van één hostingpartij. Welke van de twee in lid 2 genoemde hostingpartijen voor Opdrachtgever wordt ingezet, wordt op verzoek schriftelijk bevestigd.

3. **Eigen infrastructuur:** Het verzenden van transactionele e-mail vanuit de applicaties vindt plaats via een door Verwerker zelf beheerde SMTP-voorziening. Ook het maken, versleutelen en offsite bewaren van back-ups gebeurt op door Verwerker zelf beheerde systemen binnen de EU/EER, gescheiden van de productieomgeving. Voor deze onderdelen is geen aparte subverwerker betrokken. Ook de uptimemonitoring draait op eigen infrastructuur van Verwerker.
4. **Wijzigingen:** Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk over het voornemen een subverwerker toe te voegen of te vervangen, **ten minste 30 dagen voordat** die wijziging ingaat.
5. **Bezwaar:** Verwerkingsverantwoordelijke kan binnen **14 dagen** na die kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken op gronden die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens. Partijen treden in dat geval in overleg over een oplossing. Wordt geen oplossing bereikt, dan is Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd de betrokken dienst op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat dit tot schadeplichtigheid van een van beide partijen leidt. Reeds verrichte werkzaamheden blijven verschuldigd.
6. Verwerker legt aan elke subverwerker bij overeenkomst dezelfde verplichtingen op als in deze verwerkersovereenkomst zijn opgenomen, en blijft jegens Verwerkingsverantwoordelijke volledig aansprakelijk voor de nakoming daarvan door de subverwerker.
7. Een actuele lijst van subverwerkers is op te vragen via info@maas-solutions.nl.

8. Rechten van betrokkenen

1. Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking, bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken van betrokkenen te beantwoorden, waaronder verzoeken tot inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens en het recht van bezwaar.
2. Indien een betrokkene zich rechtstreeks tot Verwerker wendt met een dergelijk verzoek, stuurt Verwerker het verzoek door naar Verwerkingsverantwoordelijke en stelt hij de betrokkene daarvan op de hoogte. Verwerker beantwoordt een dergelijk verzoek niet zelf.
3. Verwerker verleent binnen **5 werkdagen** na ontvangst van een verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zijn medewerking aan de afhandeling daarvan.
4. Op de kosten van deze bijstand is artikel 11 van toepassing.

9. Auditrecht

1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om, op eigen kosten en ten hoogste **éénmaal per kalenderjaar**, een audit te (laten) uitvoeren om de naleving van deze verwerkersovereenkomst te controleren.
2. **Uitzondering op de jaarlimiet:** De beperking tot één audit per kalenderjaar geldt niet indien:
 - zich een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft voorgedaan die de gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke raakt;
 - een bevoegde toezichthouder daartoe opdracht geeft of daarom verzoekt;
 - uit een eerdere audit een tekortkoming is gebleken en de audit strekt tot controle van het herstel daarvan.

In deze gevallen is een extra audit toegestaan met een aankondigingstermijn van ten minste 10 werkdagen.

3. Verwerkingsverantwoordelijke kondigt een audit ten minste **4 weken** van tevoren aan, behoudens het in lid 2 bepaalde. De audit wordt uitgevoerd op een wijze die de bedrijfsvoering van Verwerker zo min mogelijk verstoort en tijdens kantooruren.

4. Verwerker verleent alle redelijke medewerking aan een audit en verschaft toegang tot de relevante informatie, systemen en faciliteiten, met dien verstande dat gegevens van andere klanten van Verwerker daarvan zijn uitgesloten.
5. Wordt de audit uitgevoerd door een derde, dan dient deze gebonden te zijn aan een geheimhoudingsovereenkomst en mag deze geen directe concurrent van Verwerker zijn.
6. Blijkt uit de audit een toerekenbare tekortkoming van Verwerker, dan herstelt Verwerker die op eigen kosten binnen een redelijke termijn en draagt hij in zoverre zijn eigen kosten van de audit.

10. DPIA-medewerking

1. Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke desgevraagd bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) als bedoeld in artikel 35 AVG en bij een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 36 AVG, rekening houdend met de aard van de verwerking en de bij Verwerker beschikbare informatie.
2. Verwerker verstrekt daartoe tijdig de benodigde informatie over de verwerkingsactiviteiten, de beveiligingsmaatregelen en de daaraan verbonden risico's.
3. Op de kosten van deze bijstand is artikel 11 van toepassing.

11. Kosten van bijstand

1. Per kalenderjaar verleent Verwerker kosteloos bijstand gedurende **één uur** voor elk van de volgende categorieën afzonderlijk: (a) verzoeken van betrokkenen op grond van artikel 8, (b) DPIA's en voorafgaande raadplegingen op grond van artikel 10, en (c) audits op grond van artikel 9.
2. Bijstand die het in lid 1 genoemde aantal uren overschrijdt, wordt in rekening gebracht tegen het uurtarief van artikel 9 lid 4 van de algemene voorwaarden. Verwerker meldt vooraf dat de kosteloze uren zijn verbruikt en geeft een indicatie van de te verwachten kosten.

3. De kosten van een audit komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, behoudens het bepaalde in artikel 9 lid 6.
4. Medewerking bij een inbreuk in verband met persoonsgegevens die aan Verwerker toerekenbaar is, verleent Verwerker kosteloos.

12. Aansprakelijkheid

1. Op de aansprakelijkheid van Verwerker uit hoofde van deze verwerkersovereenkomst is **artikel 10 van de algemene voorwaarden** onverkort van toepassing, met inbegrip van de daarin opgenomen beperkingen, uitsluitingen en vervaltermijnen. Voor de hoofdovereenkomst en deze verwerkersovereenkomst tezamen geldt één gezamenlijk maximum; aanspraken onder beide overeenkomsten stapelen niet.
2. Deze beperking geldt niet voor zover dwingend recht daaraan in de weg staat, waaronder de aansprakelijkheid jegens betrokkenen op grond van artikel 82 AVG.
3. Een aan Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde bestuurlijke boete of last onder dwangsom komt voor zijn rekening, overeenkomstig artikel 10 lid 4 van de algemene voorwaarden.
4. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor aanspraken van betrokkenen en derden die het gevolg zijn van een verwerking die buiten de verantwoordelijkheid van Verwerker valt, van onrechtmatige instructies, of van het ontbreken van een geldige grondslag.

13. Duur en beëindiging

1. Deze verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur van de hoofdovereenkomst en eindigt van rechtswege zodra de hoofdovereenkomst eindigt.
2. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, waaronder geheimhouding, aansprakelijkheid en de verplichtingen van artikel 14, blijven na beëindiging van kracht.

3. Bij strijdigheid tussen deze verwerkersovereenkomst en de overige documenten geldt de rangorde van artikel 3 van de algemene voorwaarden.

14. Data-export en verwijdering

1. **Keuze van Verwerkingsverantwoordelijke:** Na afloop van de dienstverlening zal Verwerker, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens **teruggeven dan wel verwijderen**, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij opslag van de persoonsgegevens op grond van Unierecht of nationaal recht is vereist.
2. Verwerkingsverantwoordelijke maakt zijn keuze schriftelijk kenbaar binnen **30 dagen** na het einde van de overeenkomst. Bij het uitblijven van een keuze gaat Verwerker over tot verwijdering overeenkomstig lid 4.
3. **Data-export:** Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt Verwerker binnen **30 dagen** een kopie van alle persoonsgegevens in een gangbaar, machineleesbaar formaat (zoals CSV, JSON of een SQL-dump). De eerste export in een standaardformaat is kosteloos. Voor aanvullende exports of specifieke formaten geldt het uurtarief van artikel 9 lid 4 van de algemene voorwaarden.
4. **Verwijdering:** Na verstrekking van de export, of na het verstrijken van de in lid 2 genoemde termijn, verwijdert Verwerker alle persoonsgegevens definitief uit de productieomgeving. Persoonsgegevens in back-ups worden verwijderd zodra de in de SLA genoemde retentietermijn is verstreken, uiterlijk **60 dagen** na het einde van de overeenkomst. Gedurende die periode worden die gegevens niet actief verwerkt en blijven de beveiligingsmaatregelen van artikel 5 van toepassing.
5. **Bevestiging:** Op verzoek verstrekt Verwerker een schriftelijke bevestiging dat alle persoonsgegevens zijn verwijderd.

Bijlage 1. Omschrijving van de verwerking (artikel 28 lid 3 AVG)

Deze bijlage maakt integraal deel uit van de verwerkersovereenkomst. Wijkt de dienstverlening voor Opdrachtgever hiervan af, dan wordt dat in de offerte of opdrachtbevestiging vastgelegd; die vastlegging prevaleert boven deze bijlage.

1. Onderwerp van de verwerking

Het hosten, onderhouden, beschikbaar stellen en doorontwikkelen van software, webapplicaties, websites en koppelingen ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, alsmede de ondersteuning daarbij.

2. Duur van de verwerking

De verwerking duurt zolang de hoofdovereenkomst van kracht is, vermeerderd met de in artikel 14 genoemde termijnen voor export en verwijdering.

3. Aard van de verwerking

Verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden binnen de applicatie, back-uppen, herstellen, beperken, wissen en vernietigen, telkens voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening.

4. Doel van de verwerking

Het leveren van de overeengekomen diensten, waaronder: het technisch beschikbaar houden van de applicatie; het uitvoeren van onderhoud, updates en beveiligingsmaatregelen; het maken en terugzetten van back-ups; het onderzoeken en oplossen van storingen en supportmeldingen; het uitvoeren van door Verwerkingsverantwoordelijke opgedragen ontwikkel-, migratie- en exportwerkzaamheden. Verwerker verwerkt de gegevens niet voor eigen doeleinden.

5. Soorten persoonsgegevens

- NAW- en contactgegevens: naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer.
- Account- en inloggegevens: gebruikersnaam, versleuteld wachtwoord, rollen en rechten, tijdstip van laatste aanmelding.
- Klant-, relatie- en administratiegegevens die door of namens Verwerkingsverantwoordelijke in de applicatie worden vastgelegd.
- Communicatie- en supportgegevens: e-mailberichten, meldingen, notities en bijlagen die op de dienstverlening betrekking hebben.

- Technische gegevens: IP-adressen, logbestanden, tijdstempels, apparaat- en browsergegevens, foutmeldingen.
- Financiële en transactiegegevens voor zover die binnen de applicatie worden verwerkt, waaronder factuur-, order- en betaalgegevens.
- Overige gegevens die Verwerkingsverantwoordelijke zelf in de applicatie invoert of laat invoeren.

6. **Bijzondere categorieën van persoonsgegevens**

Verwerker verwerkt **geen** bijzondere categorieën van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 AVG, **geen** strafrechtelijke gegevens als bedoeld in artikel 10 AVG en **geen** burgerservicenummers. Het is Verwerkingsverantwoordelijke niet toegestaan dergelijke gegevens in de applicatie in te voeren of te laten invoeren zonder voorafgaande schriftelijke overeenstemming met Verwerker over aanvullende waarborgen en over een aangepaste omschrijving in deze bijlage.

7. **Categorieën van betrokkenen**

- Medewerkers, contactpersonen en beheerders van Verwerkingsverantwoordelijke.
- Klanten, leden, deelnemers en overige relaties van Verwerkingsverantwoordelijke.
- Gebruikers en bezoekers van de door Verwerker beheerde applicaties en websites van Verwerkingsverantwoordelijke.
- Leveranciers en overige zakelijke relaties van Verwerkingsverantwoordelijke.

8. **Subverwerkers en verwerkingslocaties**

Zoals opgenomen in artikel 7. Verwerkingslocaties bevinden zich binnen de EU/EER, met uitzondering van de in artikel 4 lid 2 beschreven e-mailcommunicatie.

9. **Contactgegevens**

Verwerker: MAAS Solutions, Kuinder 196, 9204 AH Drachten, info@maas-solutions.nl. Verwerker heeft geen functionaris voor gegevensbescherming aangesteld; daartoe bestaat op grond van artikel 37 AVG geen verplichting. Verwerkingsverantwoordelijke geeft

schriftelijk het contactadres op waarop meldingen als bedoeld in artikel 6 kunnen worden gedaan.