

Hoofdstuk I | Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

1.1 In deze Acato Voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Bijlage: Aangangsel bij de Acato Voorwaarden met specifieke bepalingen ten aanzien van de te leveren Diensten;

Diensten: De door Acato krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren diensten, inclusief, indien van toepassing, resultaten van diensten;

Acato Voorwaarden: Deze voorwaarden van Acato inclusief alle toepasselijke Bijlagen;

IE-Rechten: Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals maar niet beperkt tot auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, rechten op domeinnamen, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties;

Opdrachtgever: De natuurlijke– of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten met Acato;

Overeenkomst: De volledige overeenkomst tussen Acato en Opdrachtgever betreffende levering van de Diensten, met inbegrip van de aanbieding of offerte van Acato, deze Acato Voorwaarden, een eventuele tussen Partijen gesloten service level agreement en alle andere documenten die afspraken bevatten in het kader van de te leveren Diensten;

Partijen: Acato en Opdrachtgever; en

Persoonsgegevens: Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 2 Algemeen

2.1 De Acato Voorwaarden zijn gebaseerd op de algemene voorwaarden van de brancheorganisatie waartoe Acato behoort en zijn van toepassing op en maken onlosmakelijk deel uit van alle offertes en aanbiedingen van Acato en alle Overeenkomsten tussen Acato en Opdrachtgever. De Acato Voorwaarden bestaan uit de algemene bepalingen, alsmede bijzondere bepalingen betreffende specifieke Diensten. Bij strijdigheid tussen algemene en bijzondere bepalingen prevaleert het bepaalde in de bijzondere bepalingen.

2.2 Wanneer in de Acato Voorwaarden wordt aangegeven dat een handeling schriftelijk dient te geschieden, wordt daarmee ook bedoeld per e-mail.

2.3 Afwijkingen van de Acato Voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk door Acato en Opdrachtgever zijn overeengekomen en hebben alleen gelding voor de specifieke Overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.

2.4 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de Overeenkomst, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen. In het laatste geval hebben de Acato Voorwaarden te allen tijde voorrang op de door Opdrachtgever gehanteerde inkoop- of andere voorwaarden.

2.5 Als deze Acato Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Acato en Opdrachtgever, wordt Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze Acato Voorwaarden op daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.

2.6 Indien en voor zover enige bepaling van de Acato Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Acato Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

2.7 Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit verschillende onderdelen uit de Overeenkomst en de Acato Voorwaarden, geldt de onderstaande rangorde, waarbij het eerst genoemde document steeds voorrang heeft op het later genoemde document:

- i. aanbidding of offerte
- ii. service level agreement (indien van toepassing)
- iii. Hoofdstuk IV van de Acato Voorwaarden iv. De overige hoofdstukken van de Acato Voorwaarden
- v. overige documenten (indien van toepassing)

2.8 Elektronische communicatie tussen Partijen wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

Artikel 3 Offertes en totstandkoming Overeenkomst

3.1 Offertes en andere aanbiedingen van Acato zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding binnen een redelijke termijn door Acato worden herroepen.

3.2 Aanbiedingen en offertes verliezen hun geldigheid na verloop van vier weken na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.

3.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Acato verstrekte gegevens waarop Acato zijn aanbidding baseert. Indien die gegevens niet juist of volledig blijken te zijn, heeft Acato het recht om de aanbidding dan wel de reeds tot stand gekomen Overeenkomst te wijzigen, op te zeggen of te ontbinden.

3.4 Een Overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever van een ongewijzigde geldige offerte en/of aanbidding van Acato schriftelijk of anderszins aanvaard. In het geval van mondelinge aanvaarding kan Acato een schriftelijke bevestiging verlangen alvorens met de uitvoering van de Overeenkomst aan te vangen.

Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst en levering

4.1 Acato zal de Overeenkomst uitvoeren met commercieel redelijke inspanning en overeenkomstig marktconforme standaarden. De tussen Acato en Opdrachtgever te sluiten Overeenkomst draagt het karakter van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Acato uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven in de Overeenkomst. Eventuele afspraken over een service-niveau worden steeds schriftelijk overeengekomen in een afzonderlijke service level agreement.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

4.2 Partijen bepalen in de Overeenkomst de leveringstermijnen en –data alsmede de plaats en wijze waarop de Diensten worden geleverd en/of opgeleverd. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Genoemde leveringstermijnen gelden dan ook niet als fatale termijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen.

4.3 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, is Acato gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.4 Acato is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen wel worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig artikel 6 van de Acato Voorwaarden

4.5 Acato is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren althans derden bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen. In een zodanig geval blijft Acato tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering van de Overeenkomst. Bij fouten van deze derden is Acato dan ook aansprakelijk alsof hij zelf de fouten heeft begaan.

4.6 Diensten zullen tussen Partijen gelden als geaccepteerd indien Opdrachtgever niet binnen vier (4) weken na aflevering van de betreffende Diensten schriftelijk gedetailleerd heeft onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd. In een dergelijk geval zal Acato eenmalig de Diensten binnen een redelijke termijn te vervangen of aan te passen door middel van een correctieronde, voor zover Acato de Opdrachtgever haar beoordeling van de Diensten niet inhoudelijk betwist. Behoudens aantoonbare ernstige tekortkoming in de betreffende Diensten na het uitvoeren van de correctieronde door Acato, zal Opdrachtgever de Diensten daaropvolgend direct accepteren. Verdere correctierondes worden, behoudens ernstige tekortkoming in de Diensten die enkel toerekenbaar zijn aan Acato, als meerwerk beschouwd en in rekening gebracht overeenkomstig de Overeenkomst.

4.7 In aanvulling op artikel 4.6 geldt dat als na de uitvoering door Acato van de betreffende correctieronde(s) dezelfde aantoonbare ernstige tekortkoming in de betreffende Diensten blijven bestaan die de beoogde toepassing van de Diensten door de Opdrachtgever onmogelijk maakt en één van de Partijen verdere herstelwerkzaamheden aan de Diensten niet meer zinvol acht, de betreffende Partij het recht om de Overeenkomst op te zeggen. In dat geval zullen de reeds geleverde Diensten pro rata worden afgerekend voor zover deze een zelfstandige waarde vertegenwoordigen. Na opzegging heeft Opdrachtgever niet langer het recht om de afgekeurde Diensten te gebruiken.

4.8 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, informatie/data, documenten of programma's die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tot stand worden gebracht of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever worden gebracht.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Artikel 5 Prijzen en betalingsvoorwaarden

5.1 Tenzij anders aangegeven zijn alle prijzen in euro's, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

5.2 Tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat de door Acato opgegeven betreffende prijs vast is (zogeneten 'Fixed'), hebben prijsindicaties, begrotingen, budgetten en/of voorcalculaties (o.a. aangeduid als 'Begroot' of 'Nacalculatie') van Acato slechts een indicatief karakter en kunnen daaraan geen rechten of verwachtingen worden ontleend. Alleen wanneer Partijen dat zijn overeengekomen, is Acato verplicht om Opdrachtgever te informeren wanneer een voorcalculatie of begroting overschreden wordt.

5.3 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum/data waarop of de milestones waar opvolgend Acato de (deel of gehele) vergoeding voor Diensten aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling, zijn alle bedragen die betrekking hebben op de ontwikkeling telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd en zal Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen.

5.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Acato de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten voor incassobureaus, advocaten, juridisch adviseurs en andere externe deskundigen.

5.5 Acato heeft het recht om Diensten die zich nog onder Acato bevinden onder zich houden wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, totdat Opdrachtgever wel aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, ongeacht of de betalingsachterstand betrekking heeft op de Diensten die Acato nog onder zich houdt.

5.6 Acato is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor zijn Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex "Alle huishoudens"), vermeerderd met ten hoogste vijftien procent (15%). Acato is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien hij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht. De bovengenoemde beperkingen gelden niet voor kosten van licenties of diensten van derden die

Acato gebruikt bij de uitvoering van de Overeenkomst voor zover deze kosten de bovengenoemde beperkingen overstijgen, in welk geval Acato ook de daadwerkelijke aanpassingen in de betreffende tarieven aan Opdrachtgever mag doorbelasten.

5.7 Aanmerkingen of klachten over verzonden facturen, nota's en declaraties dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de betreffende factuur, nota of declaratie schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt bij gebreke waarvan zij gelden als geaccepteerd. Dergelijke klachten schorten de verplichting tot betaling niet op.

5.8 Acato is gerechtigd Opdrachtgever tussentijds en/of op basis van voorschotten te factureren, te verrekenen dan wel zekerheid voor nakoming door Opdrachtgever te verlangen.

5.9 Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Acato.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Artikel 6 Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk

6.1 Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed indien tussentijds de omvang van de Overeenkomst wordt uitgebreid en/of gewijzigd. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium beïnvloedt, zal Acato dit Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

6.2 Indien op grond van een wijziging van de Overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, door Acato extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk), zullen deze werkzaamheden op nacalculatiebasis aan de hand van de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

6.3 Acato is gerechtigd dit meerwerk zonder (voorafgaande) schriftelijke toestemming van Opdrachtgever uit te voeren voor zover de kosten die dit meerwerk met zich meebrengt niet meer bedragen dan tien procent (10%) van de oorspronkelijk overeengekomen totale vergoeding.

6.4 Indien de kosten voor meerwerk meer dan tien procent (10%) bedragen, zal Acato Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Partijen zullen dan in onderling overleg de te nemen maatregelen bespreken.

Artikel 7 Verplichtingen Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en/of inlichtingen, waarvan Acato aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, waaronder informatie ten aanzien van door Acato in acht te nemen wet- en regelgeving die specifiek is voor de branche van Opdrachtgever, tijdig aan Acato worden verstrekt en zal alle door Acato verlangde medewerking verlenen.

7.2 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Acato worden verstrekt, heeft Acato het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan geldende gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

7.3 Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Acato gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor deze gebruikersnamen en/of wachtwoorden en is hij geheel en zelfstandig aansprakelijk voor eventueel misbruik dat van de gebruikersnamen en wachtwoorden wordt gemaakt, tenzij zulk misbruik het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Acato.

7.4 Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Acato gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is het Opdrachtgever zonder toestemming van Acato verboden deze gebruikersnamen en/of wachtwoorden aan derden te verstrekken.

Artikel 8 (Tussentijdse) beëindiging en de gevolgen daarvan

8.1 Een Overeenkomst gaat in op de datum als beschreven in artikel 3.4 voor de periode zoals tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, kunnen Partijen de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen. Opzegging van de Overeenkomst tegen het einde van de looptijd kan enkel schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

8.2 Indien Partijen géén afspraken over de looptijd van de Overeenkomst hebben gemaakt, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor de periode die nodig is voor de levering van de Diensten, of als het om een duurovereenkomst gaat voor een periode van minimaal 12 maanden.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

8.3 Tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, wordt een duurovereenkomst aan het einde van de looptijd steeds stilzwijgend met eenzelfde duur als de oorspronkelijke looptijd verlengd.

8.4 Elke Partij is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in geval van faillissement of surséance van betaling van de andere Partij, alsmede in het geval van stillegging of liquidatie van het bedrijf van de andere Partij. Daarnaast heeft Acato het recht om de Overeenkomst te ontbinden als de beslissende zeggenschap over het bedrijf van Opdrachtgever wijzigt.

8.5 Ontbinding van de Overeenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming is alleen geoorloofd na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, tenzij anders bepaald in deze Acato Voorwaarden of anders is voorgeschreven in de wet.

8.6 In geval van ontbinding van de Overeenkomst, vindt geen ongedaanmaking plaats van hetgeen Acato reeds heeft geleverd en/of heeft verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichting, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Acato ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Acato vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Acato ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

8.7 In het geval van opzegging of ontbinding van de Overeenkomst, komen alle aan Opdrachtgever verleende rechten te vervallen. Opdrachtgever is niet langer gerechtigd om van de Dienst gebruik te maken.

8.8 Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 9 IE-Rechten

9.1 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, berusten alle IE-Rechten die rusten op al de in het kader van de Overeenkomst verleende Diensten alsmede op alle andere materialen of informatie die Acato ter beschikking heeft gesteld, uitsluitend bij Acato en/of zijn licentiegevers.

9.2 Indien en voor zover Acato door middel van de Diensten (delen van) IE-Rechten van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt (e.g. software componenten) , zullen, mits zulks door Acato schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die (delen van de) Diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in de Acato Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Acato en Acato zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Acato om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Acato Voorwaarden.

9.3 Het staat Acato vrij om ten aanzien van de Diensten gebruik te maken van open source componenten. Op verzoek van Opdrachtgever zal Acato een overzicht beschikbaar stellen van de gebruikte open source componenten en de daarop van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

9.4 Niets in de Overeenkomst impliceert een overdracht van IE-Rechten. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht op de Diensten voor de in de Overeenkomst vastgestelde doeleinden en onder de in de Overeenkomst bepaalde voorwaarden. Indien niet schriftelijk anders is bepaald, geldt het verleende gebruiksrecht alleen voor Nederland en slechts voor de looptijd van de Overeenkomst.

9.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent IE-Rechten uit de resultaten van Diensten te verwijderen of te wijzigen.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

9.6 Acato doet uitdrukkelijk geen afstand van zijn persoonlijkheidsrechten genoemd in artikel 25 Auteurswet.

9.7 Het is Acato toegestaan de Diensten en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte materialen, zoals ontwerpen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, rapporten, formats en interviews, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.

9.8 Acato behoudt zich het recht voor om technische beschermingsmaatregelen in de Diensten aan te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze technische beschermingsmaatregelen te omzeilen of voor dat doel middelen aan te bieden.

Artikel 10 Privacy

10.1 Indien in het kader van het verrichten van de Diensten door Acato Persoonsgegevens van klanten van Opdrachtgever moeten worden verwerkt, moet Acato als “verwerker” in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Opdrachtgever als

“verwerkingsverantwoordelijke” worden aangemerkt.

10.2 Ingeval Acato als verwerker optreedt van Opdrachtgever, zullen de verwerkersvoorwaarden zoals opgenomen in deze Acato Voorwaarden van toepassing zijn en door de totstandkoming van de Overeenkomst gaan Partijen, overeenkomstig artikel 28 lid 3 Algemene Verordening Gegevensbescherming, daarmee een verwerkersovereenkomst aan in overeenstemming met relevante regelgeving.

Artikel 11 Vertrouwelijkheid

11.1 Partijen zullen alle informatie die zij van elkaar verkrijgen in welke vorm dan ook - schriftelijk, mondeling, elektronisch of tastbaar -, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - software, (source)code, programma's, applicaties, klantgegevens, knowhow, technische specificaties, documentatie (“Vertrouwelijke Informatie”) als strikt vertrouwelijk behandelen en geheim houden.

11.2 Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij zijn verstrekt en zij zullen daarbij tenminste dezelfde zorgplicht en waarborg in acht nemen die gelden ten aanzien van eigen interne vertrouwelijke informatie. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen verstrekken aan werknemers voor zover dat noodzakelijk is in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst.

11.3 De verplichtingen tot geheimhouding van de Vertrouwelijke Informatie zijn niet van toepassing in zoverre de Partij die informatie ontving, kan aantonen dat de betreffende informatie:

- i) reeds aan hem bekend was ten tijde van ontvangst; ii) reeds publiekelijk bekend was ten tijde van ontvangst; iii) publiekelijk bekend is geworden na ontvangst zonder dat dit aan de ontvangende Partij kan worden toegerekend;
- iv) op een rechtmatige wijze van een derde partij is ontvangen tezamen met het recht om het vrij van enige verplichting tot geheimhouding te openbaren;
- vi) openbaar is gemaakt met goedkeuring van de verstreckende Partij.

11.4 Indien de ontvangende Partij van een bevoegde instantie een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie ontvangt, is zij gerechtigd daartoe over te gaan. De ontvangende Partij is echter verplicht om de verstreckende Partij zo snel mogelijk over het bevel te informeren, tenzij het bevel of de wet dit uitdrukkelijk verbiedt. Indien de verstreckende Partij maatregelen (bijvoorbeeld via een kort geding) neemt tegen het bevel, zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot over deze maatregelen is beslist, voor zover dit rechtens mogelijk is.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

11.5 Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 (een) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van Acato voor schade of andere claims wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen (inclusief eventuele overeengekomen garantieverplichtingen) en/of uit hoofde van onrechtmatige daad is beperkt tot de vergoeding van door Opdrachtgever geleden directe schade tot maximaal (i) het bedrag dat in het voorkomende geval door de verzekering van Acato wordt uitgekeerd, dan wel (ii) het bedrag dat door de Opdrachtgever aan Acato direct verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst is betaald over een periode van zes (6) maanden voorafgaande aan de tekortkoming van Acato, welk bedrag lager is.

12.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- i) redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Acato aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- ii) redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Acato op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- iii) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
- iv) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.

12.3 Iedere aansprakelijkheid van Acato voor andere dan directe schade ("indirecte schade"), waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens, winstderving en omzetcerving, is uitgesloten.

12.4 De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Acato of diens leidinggevenden ("eigen handelen").

12.5 De aansprakelijkheid van Acato wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Acato onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de toerekenbare tekortkoming wordt gesteld, en Acato ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen, behoudens in geval van een blijvende toerekenbare tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Acato in staat is adequaat te reageren.

12.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Acato meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Acato vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

12.7 Het gebruik door Opdrachtgever van de Diensten komt volledig voor eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Acato accepteert geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat Opdrachtgever van de Diensten

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

maakt. Opdrachtgever vrijwaart Acato voor enige aanspraken van derden voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.

Artikel 13 Overmacht

13.1 Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Partijen indien sprake is van overmacht.

13.2 Onder overmacht wordt onder meer begrepen onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers van Partijen, tekortkomingen van door Partijen ingeschakelde derden, storingen in verbinding met internet, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.

13.3 Indien de overmacht tenminste dertig (30) dagen voortduurt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, zonder dat zij gehouden zijn tot vergoeding van enige schade of compensatie ter zake deze opzegging.

13.4 Indien Acato ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is hij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 14 Overdracht van rechten en verplichtingen

14.1 De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Partijen slechts aan derden worden ge(sub)licentieerd en/of overgedragen, indien de wederpartij hiermee schriftelijk akkoord gaat.

14.2 In afwijking het hiervoor bepaalde, heeft Acato het recht om zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter-, of zusterorganisatie, of aan een derde partij die de relevante bedrijfsactiviteiten van Acato overneemt, zonder dat hiervoor toestemming of medewerking van Opdrachtgever nodig is.

Artikel 15 Schikking en bemiddeling

15.1 Indien een geschil tussen Partijen niet naar tevredenheid kan worden opgelost, zal het geschil, alvorens het voor te leggen aan de rechter, worden voorgelegd aan daartoe gemachtigde vertegenwoordigers van Partijen om de mogelijkheden van een schikking te beproeven, dan wel aan een onafhankelijke mediator ter bemiddeling.

Artikel 16 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

16.1 Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing

16.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

16.3 Enige geschillen die tussen Acato en Opdrachtgever ontstaan in het kader van of in verband met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Acato gevestigd is.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Hoofdstuk II | Bijzondere bepalingen ontwikkeling website en overige software (sprint/agile en standaard)

De in dit hoofdstuk vermelde bijzondere bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen opgenomen in hoofdstuk I van de Acato Voorwaarden, van toepassing indien Acato in opdracht van Opdrachtgever computerprogrammatuur in de vorm van software of websites, hierna: "Software" of "Website" respectievelijk, ontwikkelt al dan niet op basis van (a) een standaard softwareontwikkelingsmethode waarbij de Software wordt ontwikkelend aan de hand van een (grotendeels) vooraf vastgesteld plan ("Standaard Ontwikkelingsmethode"), of (b) een softwareontwikkelingsmethode die zich kenmerkt door een stapsgewijze en herhalende benadering van het schrijven van Software en het ontbreken van een vooraf vastgesteld plan met specificaties, en waarbij de nadruk ligt op experiment en teamwork, hierna: "Sprint/agile Ontwikkelingsmethode".

Artikel 17 Standaard Ontwikkelingsmethode

17.1 Ingeval er sprake is van de Standaard Ontwikkelingsmethode, zal de Software of Website door Acato worden ontwikkeld overeenkomstig de specificaties die in de Overeenkomst zijn opgenomen.

17.2 Acato heeft het recht een schriftelijk akkoord te verlangen op een ontwerp en/of concept van de Software of Website respectievelijk, alvorens met de ontwikkeling te starten en de ontwikkeling op te schorten tot dit akkoord is ontvangen.

Artikel 18 Onderzoeksfase bij Sprint/agile Ontwikkelmethode

18.1 Alvorens Partijen besluiten tot een Sprint/agile Ontwikkelingsmethode over te gaan, kunnen Partijen in de Overeenkomst overeenkomen een onderzoeksfase in te lassen, waarin zij geschiktheid van de Sprint/agile Ontwikkelingsmethode onderzoeken, en zij elkaar toegang verschaffen tot informatie die relevant is in het kader van dit onderzoek.

Artikel 19 Raamwerk en prioriteitsstelling bij Sprint/agile Ontwikkelmethode

19.1 Partijen zullen vooraf in goed overleg een schriftelijk raamwerk opstellen waarin desgewenst volgende zaken bijvoorbeeld kunnen worden opgenomen;

- het aantal iteraties wordt vastgelegd,
- hoe deze worden geleid,
- welke inspanningen van welke medewerkers worden verwacht en
- wat de verwachte tijdslijn van oplevering van de verschillende iteraties is (hierna: "Raamwerk").

Tevens kunnen hierin eventueel de minimumfunctionaliteiten van de te ontwikkelen Software of Website als richtpunt worden geschetst.

19.2 Partijen zullen in goed overleg de prioriteitsstelling van de specificaties vastleggen, waarbij geldt dat de prioriteitsstelling tijdens de uitvoering van de Overeenkomst steeds in goed overleg tussen Partijen kan worden aangepast (hierna: "Prioriteitsstelling").

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

19.4 Partijen leggen desgewenst vooraf vast wie bevoegd is afzonderlijke iteraties te accepteren conform artikel 21.

20.5 De in dit artikel aangewezen personen zullen in beginsel worden aangewezen voor de volledige duur van het ontwikkelingstraject.

21.5 In afwijking van het voorgaande zal de Software of Website, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, al gelden als volledig geaccepteerd vanaf het begin van dat gebruik.

21.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software of Website fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Acato hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Software of Website zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

21.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Software of Website fouten bevat, zal Opdrachtgever Acato uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Acato zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Acato gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de Software of Website aan te brengen.

21.8 Indien de Software of Website in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

21.9 Opdrachtgever mag acceptatie van de Software of Website niet onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en ook niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Software of Website redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de eventuele specifiek verplichting van Acato, indien toepasselijk, om deze kleine fouten te herstellen.

21.10 Acato is niet gehouden tot het herstellen van eventuele fouten ontstaan als gevolg van:

- (i) een aanpassing van de Software / in de Website, van welke aard dan ook, die niet door Acato is aangebracht;
- (ii) het gebruik van de Software of Website op een wijze of in samenhang met andere Software of apparatuur, die niet in de bijbehorende documentatie is omschreven of anderszins niet is toegestaan ingevolge de Overeenkomst;
- (iii) het gebruik van een versie van de Software of Website die meer dan drie (3) maanden ouder is dan de laatst aan Opdrachtgever aangeboden versie;
- (iv) onjuist gebruik van de Software of Website, al dan niet door de Opdrachtgever;
- (v) fouten in Software of Website, hardware, communicatieapparatuur, randapparatuur of andere apparatuur van derden, of het nalaten van Opdrachtgever om die apparatuur en/of Software regelmatig te laten onderhouden;
- (vi) invoerfouten of fouten die verband houden met de door de Opdrachtgever gebruikte gegevens; of
- (vii) Acato hier op grond van artikel 4.6 anderszins niet toe gehouden is.

Artikel 22 Acceptatie indien volgens Sprint/Agile Ontwikkelmethode wordt gewerkt

22.1 Tenzij een andere acceptatieprocedure wordt overeengekomen, zal elke op te leveren iteratie of tussenresultaat tussentijds getest worden, waarbij de testperiode veertien (14) dagen na oplevering van de betreffende iteratie zal bedragen, of zolang in de Overeenkomst wordt overeengekomen.

22.2 Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren en Opdrachtgever zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Acato rapporteren.

22.3 Een iteratie geldt als geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode, of, als Acato voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.6 ontvangt, op het moment dat de in dat testrapport

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 22.8 aan acceptatie niet in de weg staan.

22.4 In afwijking van het voorgaande zal de iteratie, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, al gelden als volledig geaccepteerd vanaf het begin van dat gebruik.

22.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de iteratie fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Acato hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de iteratie zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

22.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de iteratie fouten bevat, zal Opdrachtgever Acato uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Acato zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Acato gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties aan te brengen.

22.7 De niet-acceptatie van een bepaalde iteratie, laat een acceptatie van een eerdere iteratie, onverlet.

22.8 Opdrachtgever mag acceptatie van de iteratie niet onthouden wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de iteratie redelijkerwijs niet in de weg zouden staan.

22.9 Acato is niet gehouden tot het herstellen van eventuele fouten ontstaan als gevolg van:

- (i) een aanpassing van de iteratie, die buiten het kader van het Team is aangebracht;
- (ii) het gebruik van de Software op een wijze of in samenhang met andere software of apparatuur, die niet in het Raamwerk is omschreven;
- (iii) onjuist gebruik van de iteratie, al dan niet door de Opdrachtgever;
- (iv) fouten in software, hardware, communicatieapparatuur, randapparatuur of andere apparatuur van derden, of het nalaten van Opdrachtgever om die apparatuur en/of software regelmatig te laten onderhouden;
- (v) invoerfouten of fouten die verband houden met de door de Opdrachtgever gebruikte gegevens; of
- (vi) Acato hier op grond van artikel 4.6 anderszins niet toe gehouden is.

22.10 De Software of Website geldt als geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode van de laatst openstaande iteratie beschreven in de Prioriteitsstelling, of, als Acato voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.6 ontvangt, op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 22.8 aan acceptatie niet in de weg staan.

Artikel 23 Tussentijdse geschillenbeslechting

23.1 Indien een geschil tussen Partijen ten aanzien van (al dan niet acceptatie van) een iteratie, of tussenresultaat of eindresultaat, niet binnen redelijke termijn naar tevredenheid kan worden opgelost, zal het geschil, alvorens het voor te leggen aan een onafhankelijke mediator ter bemiddeling, worden voorgelegd aan daartoe gemachtigde vertegenwoordigers van Partijen om de mogelijkheden van een schikking te beproeven.

23.2 Indien een geschil op grond van bemiddeling is opgelost, zullen Partijen de verwachte tijdslijn van oplevering van iteraties binnen het raamwerk in goed overleg aanpassen.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Artikel 24 Gebruiksrecht Opdrachtgever

24.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst, verleent Acato met inachtneming van het bepaalde in artikel 9 Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare recht de betreffende delen van de Software of Website te gebruiken in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst. Tenzij uit de Overeenkomst anders blijkt, omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de betreffende delen van de Software of Website te laden en uit te voeren.

24.2 Indien gebruik van de Software of Website op één verwerkingseenheid is overeengekomen kan, bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid, de Software of Website voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt.

24.3 De Software of Website mag door Opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt in en voor zijn eigen bedrijf of organisatie. Opdrachtgever zal de Software of Website niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"), of anderszins gebruiken ten behoeve van derden.

24.4 Opdrachtgever zal instructies en aanwijzingen van Acato met betrekking tot de Software of Website opvolgen, waaronder mede begrepen het installeren van eventuele patches en updates ten behoeve van de Software of Website.

24.5 Opdrachtgever zal de Software of Website niet ter beschikking van derden stellen, tenzij dit in de Overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan.

24.6 Opdrachtgever mag de Software of Website op generlei wijze verveelvoudigen of aan derden openbaar maken. Het is Opdrachtgever onder meer, maar niet daartoe beperkt, niet toegestaan:

- (i) de Software of Website te wijzigen, te vertalen, tot de broncode te herleiden, te decompileren of te de-assembleren dan wel afgeleide werken daaruit te creëren; informatie die nodig is om de interoperabiliteit van een onafhankelijk ontwikkeld computerprogramma met de Software tot stand te brengen (als bedoeld in artikel 6 van Richtlijn 91/250/EG van de Raad betreffende de rechtsbescherming van computerprogramma's) kan desgevraagd van Acato worden verkregen tegen betaling van de alsdan bij Acato geldende administratie tarieven;
- (ii) de Software of Website over te dragen (behoudens uitdrukkelijk toegestane gevallen), uit te lenen, te verhuren, te leasen, te distribueren, te gebruiken om diensten te verlenen aan derden of ten behoeve van derden, dan wel rechten ten aanzien van de Software, of Website of documentatie in enigerlei vorm aan derden te verlenen, tenzij Acato haar voorafgaande schriftelijk toestemming daartoe heeft verleend, de eventueel geldende vergoeding(en) is (zijn) betaald en aan alle overige voorwaarden van Acato is voldaan; of
- (iii) de aanduidingen, labels of markeringen van auteursrecht en van overige IE-Rechten op de Software of documentatie te verwijderen, te wijzigen of onleesbaar te maken.

24.7 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zullen de broncode van de Software of Website en de bij de ontwikkeling van de Software of Website voortgebrachte technische documentatie niet aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

24.8 Indien Opdrachtgever dit verzoekt, zal Acato de Software of Website, op kosten van Opdrachtgever, bij een door Acato geselecteerde escrow dienstverlener in escrow deponeren ten behoeve van de continuïteit van de Diensten van Opdrachtgever.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

- 24.9 Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de Software zal Opdrachtgever het gebruik stoppen en alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan Acato retourneren.
- 24.10 Indien Acato door middel van technische bescherming de Diensten heeft beveiligd (bijvoorbeeld 'firewalls' of beveiligingssleutels), is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen ertoe leiden dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van Software of Website te maken, zal Acato op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie ter beschikking stellen.
- 24.11 Opdrachtgever is zelf te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de Software of Website. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Software of Website te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden alsmede het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Acato voor alle aanspraken van derden ter zake van overtreding van het voorgaande.

Artikel 25 Garanties

- 25.1 Acato zal zich redelijkerwijs naar vermogen inspannen fouten in de Software of Website binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na volledige acceptatie van de Software als bedoeld in artikelen 21 of 22, gedetailleerd omschreven bij Acato zijn gemeld.
- 25.2 Indien Acato Software of Diensten aan Opdrachtgever aflevert die Acato van diens toeleverancier heeft gekregen, is Acato niet tot een verdergaande garantie ten opzichte van Opdrachtgever gehouden dan waarop Acato ten opzichte van diens toeleverancier aanspraak kan maken, op voorwaarde dat Acato hiervan melding maakt aan Opdrachtgever.
- 25.3 De garantieverplichting vervalt indien:
- (i) Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Acato wijzigingen in de Diensten, inclusief Software of Website, aanbrengt of doet aanbrengen;
 - (ii) sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever;
 - (iii) sprake is van andere niet aan Acato toe te rekenen oorzaken;
 - (iv) de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld;
 - (v) Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichtingen onder de Overeenkomst (of een andere overeenkomst met Acato) heeft voldaan of anderszins in gebreke of verzuim is van haar verplichtingen jegens Acato; of
 - (vi) Acato hier op grond van artikel 4.6 anderszins niet toe gehouden is.
- 25.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, hoeft Acato zich niet in te spannen aangetaste of verloren gegane informatie te herstellen.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Hoofdstuk III | Bijzondere bepalingen Hosting

De in dit Hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Acato Voorwaarden, van toepassing indien Acato in opdracht van Opdrachtgever informatie opslaat en doorgeeft via een communicatienetwerk en/of toegang verschaft tot een communicatienetwerk, hierna te noemen “Hosting”.

Artikel 26 Hosting

26.1 Acato maakt voor het aanbieden van Hosting Diensten gebruik van de diensten van één of meerdere hostingproviders welke hun eigen specifieke voorwaarden aanbieden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Acato en Acato zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden. Voor zover Acato voor een betreffende Hosting Dienst afhankelijk is van de betreffende hostingprovider, kan de Opdrachtgever jegens Acato geen verdere rechten uitoefenen dan Acato jegens de betreffende hostingprovider kan invoeren op grond van de bovengenoemde specifieke hostingprovider voorwaarden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van deze derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Acato om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard of niet uitdrukkelijk of enkel ten nadele van Acato voorzien in bepaalde situaties, dan geldt het bepaalde in de Acato Voorwaarden.

26.2 Bij het gebruik van de Diensten is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor moderne en up-to-date hardware (buiten de hardware die door Acato wordt ingezet in het kader van de Diensten), alsmede voor een adequate verbinding met het internet.

26.3 Acato zal zich inspannen om een zo ongestoord mogelijk gebruik van de Hosting mogelijk te maken, maar kan hierover geen garanties geven, tenzij uitdrukkelijk anders volgt uit een afzonderlijke service level agreement.

26.4 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst opzegt of deze Overeenkomst anderszins ten einde komt, zal Acato op verzoek van Opdrachtgever redelijke medewerking verlenen om de Hosting over te dragen naar een derde partij (voor zover dit technisch en praktisch mogelijk is), tegen de hiervoor geldende tarieven van Acato, op voorwaarde dat Opdrachtgever aan al zijn (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan.

26.5 In geval van overschrijding van het toegestane dataverkeer en de toegestane schijfruimte is Acato gerechtigd om zonder nadere aankondiging daarvoor redelijke meerkosten in rekening te brengen dan wel het gebruik van de Diensten te beperken. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Acato direct resulterende in het overschrijden van de overeengekomen limieten, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het overschrijden van de overeengekomen limieten en daarmee samenhangende meerkosten. Acato is nimmer aansprakelijk voor het niet correct functioneren van de Diensten als gevolg van een overschrijding van de overeengekomen limieten.

Artikel 27 Verplichtingen Opdrachtgever

27.1 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om informatie of materialen op te slaan, te verspreiden, te verwerken of faciliteiten of functionaliteiten te bieden door of via websites die door Acato gehost worden, indien en voor zover deze informatie of materialen in strijd zijn met:

- (i) toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder mede begrepen regelgeving van zelfregulerende instanties;
- (ii) de Overeenkomst; of
- (iii) door Acato gegeven redelijke richtlijnen en aanwijzingen.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
 Veenkade 48
 2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
 Veenkade 48
 2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

- 27.2 Opdrachtgever zal zich ten aanzien van de door hem openbaar te maken informatie of materialen alsmede het internetgebruik te allen tijde opstellen en gedragen zoals van een zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. Opdrachtgever zal zich hiertoe onder meer aan alle wettelijke voorschriften houden, alsmede de “netiquette” in acht nemen en zal zich onder meer onthouden van: spamming, het maken van inbreuk op IE-Rechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van derden, het inbreuk maken op de privacy van derden of het afbreuk doen aan de eer of goede naam van derden, het hacken, het uitvoeren van ddos-aanvallen of andersoortige (netwerk)aanvallen, alsmede het verspreiden van virussen, worms of andere programma’s waardoor schade aan individuele systemen kan worden toegebracht of de werking van het internet kan worden verstoord.
- 27.3 Acato is gerechtigd om, in geval Opdrachtgever zich niet houdt aan het bepaalde in de artikelen 27.1 en 27.2 en/of indien Acato van derden een melding ontvangt dat dit het geval zou zijn, de Diensten zonder nadere aankondiging op te schorten of te staken, aansluitingen te blokkeren of de informatie c.q. materialen te verwijderen. In die gevallen waarin zulks gezien de ernst van de overtreding gerechtvaardigd is, is Acato gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Bij Opdrachtgever ontstaat door een dergelijke opschorting, staking, blokkering, verwijderen en/of opzegging geen recht op schadevergoeding van Acato.
- 27.4 Opdrachtgever vrijwaart Acato tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, aanspraken wegens de informatie en/of materialen welke hij door of via zijn websites openbaar maakt en aanspraken van toeleverancier(s) van Acato, voortvloeiend uit het niet-nakomen door Opdrachtgever van een van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, meer in het bijzonder uit dit artikel.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Hoofdstuk IV | Bijzondere bepalingen verwerkersovereenkomst

De in dit Hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de Acato Voorwaarden, van toepassing indien Acato onder de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt en Acato in dat verband (enkel) als ‘verwerker’ onder toepasselijke wet- en regelgeving kwalificeert. De betreffende te verwerken persoonsgegevens staan opgenomen in de Overeenkomst zelf of worden anders schriftelijk door partijen schriftelijk (inclusief per email) vastgelegd.

Artikel 28 Aanvullende definities

28.1 In deze bijzondere bepalingen worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt verstaan:

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 (algemene verordening gegevensbescherming);
-----	--

Betrokkene	degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft, waarbij de categorieën van betrokkenen zijn gespecificeerd in Bijlage 1;
------------	--

Persoonsgegevens	elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in de toepasselijke Privacywetgeving dat Verwerker op grond van de Overeenkomst Verwerkt of dient te Verwerken, waarvan de soort
------------------	---

Privacywetgeving	persoonsgegevens nader zijn gespecificeerd in Bijlage 1;
	Alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de Verwerking en bescherming van persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot de AVG en de Uitvoeringswet AVG;

Verwerken/Verwerking	alle handelingen of reeks handelingen uitgevoerd met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van Persoonsgegevens;
----------------------	--

Verwerker	degene die t.b.v. de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen;
-----------	--

Verwerkingsverantwoordelijke	de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die het doel
------------------------------	---

van de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Artikel 29 Toepasselijkheid

Tenzij Partijen anders schriftelijk zijn overeengekomen, zijn de bepalingen van dit hoofdstuk van toepassing op iedere Verwerking door Verwerker als Verwerker op grond van de Overeenkomst.

Artikel 30 Verwerking door Verwerker

30.1 Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

30.2 Verwerker verwerkt gegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder diens verantwoordelijkheid en op de wijze vastgelegd in de Overeenkomst.

30.3 Verwerker mag de Persoonsgegevens enkel buiten de Europese Economische Ruimte verwerken met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij toestemming aan Verwerker om Persoonsgegevens te verwerken in de landen buiten de Europese Economische Ruimte zoals vermeld in Bijlage 1. Een dergelijke doorgifte en Verwerking van Persoonsgegevens zal geschieden in overeenstemming met de toepasselijke Privacywetgeving.

30.4 Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken of ter beschikking stellen tenzij:

- (a) op grond van een uitdrukkelijke schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke of voor zover toegestaan onder de Overeenkomst;
- (b) op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie;
- (c) deze op grond van een wettelijke verplichting aan een daartoe bevoegde instantie dienen te worden verstrekt. Verwerker zal in dat geval – voor zover zij hiertoe bevoegd is – Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn na ontvangst van een dergelijk bevel of kennisneming van de wettelijke verplichting daarvan in kennis stellen.

30.5 Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn in kennis te stellen van alle verzoeken met betrekking tot Persoonsgegevens die rechtstreeks van een Betrokkene zijn ontvangen, waaronder maar niet beperkt tot verzoeken tot inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking of overdracht van de Persoonsgegevens. Verwerker geeft aan een dergelijk verzoek alleen gevolg indien Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daartoe schriftelijk opdracht heeft gegeven. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen op haar schriftelijk verzoek haar redelijke medewerking verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de vastgestelde rechten van de Betrokkenen te beantwoorden waarbij Verwerker gerechtigd is de redelijke kosten in dat verband in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

30.6 Verwerker stelt op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de informatie ter beschikking aan Verwerkingsverantwoordelijke die redelijkerwijs nodig is voor

Verwerkingsverantwoordelijke om de nakoming van de verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke als neergelegd in artikel 28 AVG aan te tonen, met ingang van 25 mei 2018.

30.7 Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk in kennis indien een instructie naar het redelijk oordeel van Verwerker inbreuk oplevert op de toepasselijke Privacywetgeving.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

- 30.8 Verwerker mag uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke een derde inschakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst, onder de voorwaarden die Verwerkingsverantwoordelijke daarbij stelt. Verwerkingsverantwoordelijk geeft hierbij toestemming aan Verwerker om de in Bijlage 2 omschreven derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. In het geval van een beoogde verandering inzake de toevoeging of vervanging van door de Verwerker ingeschakelde derde zoals vermeld in Bijlage 2, licht Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hierover vooraf in, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid wordt geboden om tegen deze verandering in redelijkheid en op goede gronden bezwaar te maken.
- 30.9 Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke redelijke medewerking verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG waarbij Verwerker gerechtigd is de redelijke kosten in dat verband in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 31 Meldplicht datalekken

Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke, onverwijld en in ieder geval uiterlijk binnen 48 uur nadat Verwerker ervan kennis heeft gekregen, in kennis te stellen van iedere inbreuk op de beveiliging (van welke aard dan ook) die (mede) betrekking heeft of kan hebben op de Verwerking van Persoonsgegevens. De Verwerker voorziet de Verwerkingsverantwoordelijke daarbij van alle, redelijkerwijs benodigde informatie, waaronder in ieder geval begrepen de informatie als bedoeld in artikel 33 lid 3 AVG, om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen zulks – indien vereist op grond van artikel 33 en 34 AVG – tijdig, juist en volledig te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de relevante Betrokkenen.

Artikel 32 Beveiligingsmaatregelen en inspectie

32.1 Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen te hebben genomen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige Verwerking conform het bepaalde in artikel 32 AVG.

32.2 Verwerker staat toe dat Verwerkingsverantwoordelijke de naleving van de beveiligingsmaatregelen door Verwerker inspecteert of dat op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de gegevensverwerkingsfaciliteiten van Verwerker door een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen onderzoeksinstantie worden geïnspecteerd in verband met de verwerkingsactiviteiten die onder de Overeenkomst vallen ("de Inspectie"). De Inspectie wordt minstens 1 maand van tevoren aangekondigd door de Verwerkingsverantwoordelijke en zal hoogstens eenmaal per kalenderjaar gedurende reguliere werktijden worden uitgevoerd door een onderzoeksinstantie, die naar het redelijk oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker neutraal en deskundig is. Verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg dat de onderzoeksinstantie verplicht is tot geheimhouding van haar bevindingen tegenover derden. Alle kosten van

Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker in verband met de Inspectie worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke. Ter voorkoming van enig misverstand, voor zover de Inspectie het recht voor de Verwerkingsverantwoordelijke inhoudt tot een onderzoek ter plaatse, is dit recht beperkt tot locaties van de Verwerker zelf en omvat deze niet de locaties van door de Verwerker ingeschakelde derden (waaronder hosting partijen en software leveranciers).

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

32.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van de Inspectie verstrekken.

Artikel 33 **Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke**

33.1 Verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens de Overeenkomst de 'Verwerkingsverantwoordelijke'.

33.2 Verwerkingsverantwoordelijke gaat ermee akkoord en staat er voor in dat Verwerker gerechtigd is de Persoonsgegevens te Verwerken en dat de Verwerking van de Persoonsgegevens in overeenstemming is met toepasselijke Privacywetgeving.

33.3 Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, verbandhoudende met (i) het toerekenbaar tekortschieten van Verwerkingsverantwoordelijke in de nakoming van de Overeenkomst, de Overeenkomst of de toepasselijke Privacywetgeving, of (ii) omstandigheden die anderszins aan Verwerkingsverantwoordelijke zijn toe te rekenen, en zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen kosten van juridische bijstand) en schade van Verwerker aan haar vergoeden.

Artikel 34 **Geheimhouding**

34.1 Verwerker heeft haar medewerkers verplicht, behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen, tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan zij uit hoofde van de verbintenis met Verwerkingsverantwoordelijke kennisnemen.

34.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens uitsluitend openbaren aan die medewerkers en/of derden die redelijkerwijs van de Persoonsgegevens kennis dienen te nemen.

Artikel 35 **Beëindiging**

35.1 Deze voorwaarden gelden voor zolang de Overeenkomst voortduurt en een tussentijdse opzegging van deze voorwaarden – en daarmee de verwerkersovereenkomst – is niet mogelijk.

35.2 Onverminderd andersluidende schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker in geval van beëindiging van de Overeenkomst en binnen een redelijke termijn na beëindiging van de Overeenkomst, alle aan haar ter beschikking gestelde Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren of vernietigen, zulks naar keuze van de Verwerker, tenzij er naar het redelijk oordeel van Verwerker een zelfstandige wettelijke verplichting bestaat voor Verwerker die het geheel of gedeeltelijk retourneren of vernietigen van de Persoonsgegevens door Verwerker verbiedt of beperkt.

35.3 Verplichtingen ten aanzien van Verwerking uit de Overeenkomst welke naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst voort te duren, blijven na het einde van de Overeenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren de bepalingen over de geheimhouding van de Persoonsgegevens, toepasselijk recht en geschillenbeslechting.

Artikel 36 **Technische maatregelen**

Acato zal met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens in ieder geval de hieronder beschreven beveiligingsmaatregelen nemen:

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Onderwerp	Genomen of te nemen maatregelen
Intern beleid	Er is intern beleid over informatiebeveiliging, dit is een vereiste vanuit de ISO 27001 certificering. Acato hanteert een Security Policy met maatregelen en eisen op allerlei beveiligingsaspecten voor Acato medewerkers.
Interne training	Er wordt tijdens periodieke interna Acato bedrijfspresentaties aandacht besteed aan informatiebeveiliging, waarin mede incidenten en klant feedback wordt behandeld.
Screening	Acato personeel wordt bij aanname gescreend op vakbekwaamheid en goed gedrag en Acato verwacht dat Opdrachtgever minimaal eenzelfde vorm van screening toepast alvorens een persoon toegang tot de applicatie krijgt.
Geheimhouding	Elke medewerker wordt bij aanvang dienstverband verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
Authenticatie	Inloggen tot het CMS geschiedt middels een adequate wachtwoord (min. 8 tekens, cijfers, letters en leestekens). Of middels een SSO oplossing als dit separaat is afgesproken. Daar waar redelijkerwijs mogelijk stelt Acato 2FA verplicht.
Autorisatie	Het is aan de Opdrachtgever de taak om de toegestane autorisaties (profielen en gebruikers met toegang tot het CMS) op te schonen en accuraat te houden. Acato draagt enkel zorg voor de profielen van haar medewerkers.
Beveiligingssoftware	Acato treft anti-DDOS maatregelen getroffen, deels op server niveau (zie de hosting voorwaarden) en anderzijds in het login gedeelte van de Website, zoals het maximaliseren van foutieve inlogpogingen.
Gegevensdragers	Er wordt uitsluitend gewerkt met Cloud oplossingen voor het delen van gegevens. Zo worden wachtwoorden in gescheiden kluizen opgeslagen en gebeurt bestandsuitwisseling via een unieke, one-time share link met autorisatie aan de betreffende contactpersoon.
Auditing	Er worden door Acato geen periodieke penetratietests gedaan, tenzij anders afgesproken. Kosten voor de penetratietests en het uitvoeren van de daaruit voortvloeiende aanpassingen zijn voor Opdrachtgever. Vanuit de ISO certificeringen wordt Acato jaarlijks door twee audits getoetst.
Monitoring	Tenzij uit de hostingvoorwaarden anders volgt geldt het volgende: Acato's hostingpartner monitort de server 24/7 en grijpt in bij incidenten (reactieve monitoring). Ook zal Acato's hostingpartner op basis van bestaande gegevens en gedrag van de server/bezoekers proberen voorspellingen te doen op het verloop van de server in de toekomst (proactieve monitoring). Dmv rechten en rollen is data afgeschermd voor ongeautoriseerde toegang. Wachtwoorden zijn voorzien van encryptie.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
 Veenkade 48
 2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
 Veenkade 48
 2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Updates

Acato zal periodieke updates van software (bijv. PHP) uitvoeren zodat software altijd up-to-date is en kans op misbruik verlaagd wordt. Bij constatering van een lek in software (bijv. HeartBleed) zal – conform de eventueel van toepassing zijnde service levels – actie worden ondernomen om misbruik van het lek te mitigeren.

Artikel 37 Subverwerkers

Acato zal met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens gebruik maken van de derden zoals in de Overeenkomst alsmede op haar website staan aangegeven [Zie Privacy beleid](#).

Artikel 38 Cookies en duur van opslag

Acato hanteert een cookie beleid dat te vinden is op haar website [Zie cookie policy](#).

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Acato Terms and Conditions

September 2024

This is an English translation of the Dutch original Acato algemene voorwaarden. In the event of any discrepancy or inconsistency between the Dutch and English versions of these terms and conditions, the Dutch version shall prevail.

Chapter I | General Provisions

Article 1 Definitions

1.1 In these Acato Terms and Conditions, the following capitalised terms shall have the following meanings, both in singular and plural:

Annex	An appendix to the Acato Terms and Conditions containing specific provisions relating to the Services to be provided.
Services	The services to be provided by Acato to the Client under the Agreement, including, where applicable, the results of such services.
Acato Terms and Conditions	These terms and conditions of Acato, including all applicable Annexes.
IP Rights	All intellectual property rights and related rights, including but not limited to copyrights, trademark rights, patent rights, design rights, trade name rights, rights to domain names, database rights, neighbouring rights, and rights to know-how and any performance on a par with such rights.
Client	Any natural person or legal entity that has entered into or will enter into an Agreement with Acato.
Agreement	The entire agreement between Acato and the Client concerning the provision of Services, including Acato's offer or quotation, these Acato Terms and Conditions, any service level agreement concluded between the Parties, and all other documents containing arrangements related to the provision of Services.
Parties	Acato and the Client; and
Personal Data	Any information relating to an identified or identifiable natural person, as referred to in Article 4(1) of the General Data Protection Regulation.

Article 2 General

2.1 These Acato Terms and Conditions are based on the general terms and conditions of the industry association to which Acato belongs and shall apply to, and form an integral part of, all quotations and offers issued by Acato, as well as all Agreements between Acato and the Client. The Acato Terms and Conditions consist of the general provisions and special provisions regarding specific Services. In the event of a conflict between the general and special provisions, the special provisions shall prevail.

2.2 Where these Acato Terms and Conditions provide that an action must be carried out in writing, this also includes by email.

2.3 Deviations from the Acato Terms and Conditions are valid only if expressly agreed in writing by Acato and the Client, and apply only to the specific Agreement for which they have been agreed.

2.4 Any purchase or other terms and conditions of the Client do not apply to the Agreement, unless the Parties have expressly agreed otherwise in writing. In such case, the Acato Terms and Conditions shall at all times prevail over any purchase or other conditions applied by the Client.

2.5 Once these Acato Terms and Conditions have applied to a legal relationship between Acato and the Client, the Client shall be deemed to have agreed in advance to the applicability of these Acato Terms and Conditions to Agreements concluded and to be concluded thereafter.

2.6 If and to the extent that any provision of the Acato Terms and Conditions is declared null and void or is annulled, the remaining provisions shall remain in full force and effect. In such event, the Parties shall consult to agree a replacement provision that reflects the intent of the void or annulled provision as closely as possible.

2.7 In the event of a conflict between provisions from different documents constituting the Agreement and these Acato Terms and Conditions, the following order of precedence applies, with the document mentioned first always taking precedence over the document mentioned later:

- (i) offer or quotation;
- (ii) service level agreement (if applicable);
- (iii) Chapter IV of the Acato Terms and Conditions;
- (iv) the other Chapters of the Acato Terms and Conditions;
- (v) other documents (if applicable).

2.8 Electronic communications between the Parties shall be deemed received on the date of transmission, unless proven otherwise.

Article 3 Quotations and Formation of Agreement

3.1 Quotations and other offers by Acato are non-binding and may be revoked by Acato within a reasonable period after acceptance by the Client.

3.2 Offers and quotations expire four (4) weeks after their date, unless otherwise stated in writing.

3.3 The Client warrants the accuracy and completeness of the information it provides to Acato on which Acato bases its offer. If such information proves inaccurate or incomplete, Acato has the right to modify, cancel or dissolve the offer or the Agreement that has already been concluded.

3.4 An Agreement is formed when the Client accepts an unaltered, valid offer or quotation from Acato in writing or otherwise. In the event of oral acceptance, Acato may require written confirmation before commencing performance of the Agreement.

Article 4 Execution of the Agreement and Delivery

4.1 Acato shall perform the Agreement using reasonable commercial efforts, in accordance with the requirements of professional competence and then current market practices. The Agreement to be concluded between Acato and the Client creates obligations of means (and not result) for Acato, unless and to the extent that Acato has explicitly committed to a result in writing, and the result in question is also described with sufficient definiteness in the Agreement. Any agreements on a service level shall always be agreed in writing in a separate service level agreement.

4.2 The Parties shall determine in the Agreement the delivery terms and dates, as well as the location and manner in which the Services are to be delivered and/or completed. The lead time of an assignment depends on various factors and circumstances, including the quality of the data and information provided by the Client and the cooperation of the Client and any relevant third parties. The specified delivery periods shall therefore not be considered strict deadlines, unless expressly agreed otherwise in writing. In the event of a (potential) delay, the Parties shall consult as soon as possible to take appropriate measures.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

4.3 If it has been agreed that the Agreement shall be executed in phases, Acato is entitled to postpone the commencement of Services belonging to a subsequent phase until the Client has approved the results of the preceding phase in writing.

4.4 Acato shall not be obliged to follow instructions that alter or expand the content or scope of the agreed Services. If such instructions are followed, the work in question shall be paid for in accordance with Article 6 of the Acato Terms and Conditions.

4.5 Acato is entitled to have the Agreement performed in whole or in part by third parties, or to engage third parties in the execution of the Agreement. In such cases, Acato shall remain responsible to the Client for the correct and timely performance of the Agreement. In the event of errors by such third parties, Acato shall be liable as if it had committed the errors itself.

4.6 The Services shall be deemed accepted between the Parties if the Client does not submit a written and substantiated objection within four (4) weeks of delivery of the relevant Services, detailing the reasons for non-acceptance. In the event of such objection, and unless Acato substantively contests the Client's assessment of the Services, Acato shall — though only once — replace or amend the Services within a reasonable timeframe by way of a correction round. The Client shall accept the Services immediately thereafter, save where a demonstrable material defect remains that is attributable solely to Acato. Any further correction rounds shall, except in the event of serious deficiency in the Services attributable solely to Acato, be considered additional work and charged in accordance with the Agreement.

4.7 In addition to Article 4.6, if, after Acato has carried out the relevant correction round(s), the same demonstrable serious deficiency in the relevant Services persists which makes the intended application of the Services by the Client impossible, and one of the Parties no longer considers further remedial work on the Services useful, the relevant Party has the right to terminate the Agreement. In that case, the Services already provided shall be settled pro rata insofar as they represent an independent value. After termination, the Client no longer has the right to use the rejected Services.

4.8 The risk of loss, theft, embezzlement or damage of items, products, information/data, documents or software created or used in the context of the execution of the Agreement shall pass to the Client at the moment they are placed under the actual control of the Client or any person affiliated or related to the Client.

Article 5 Prices and Payment Conditions

5.1 Unless stated otherwise, all prices are in euros and exclusive of value added tax (VAT) and other taxes, charges or levies imposed by any government.

5.2 Unless it has been explicitly agreed that the price quoted by Acato is fixed (referred to as "Fixed"), any price indications, estimates, budgets and/or preliminary calculations (e.g. referred to as "Estimated" or "Time-and-Materials") provided by Acato are for indicative purposes only and no rights or expectations can be derived therefrom. Only if agreed between the Parties shall Acato be obliged to inform the Client when a preliminary calculation or estimate is exceeded or is expected to be exceeded.

5.3 The Parties shall set out in the Agreement the date(s) or milestones upon which Acato shall invoice the (partial or full) fees for the Services to the Client. Invoices shall be paid by the Client in accordance with the payment terms stated on the invoice. In the absence of a specific arrangement, all amounts relating to the development shall be invoiced monthly in arrears, and the Client shall pay within fourteen (14) days of the invoice date.

5.4 If the Client fails to pay the amounts due on time, statutory interest shall accrue on the outstanding amount as from the respective due date, without any reminder or notice of default being required. If, after a reminder or notice of default, the Client continues to fail to pay the claim, Acato may hand the claim over for collection, in which case, in addition to the total amount then due, the Client shall also be obliged to pay all judicial and extrajudicial costs, including fees for debt collection agencies, solicitors, legal advisers and other external experts.

5.5 Acato shall have the right to withhold or suspend any Services and retain any deliverable still in its possession if the Client fails to meet its payment obligations, until such obligations have been fulfilled, regardless of whether the payment default relates to the retained Services.

5.6 During the term of an Agreement, Acato is entitled to increase the prices for its Services annually, with effect from 1 January, in accordance with the price index figure for the previous calendar year as published by the CBS (Consumer Price

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Index 'All Households'), plus a maximum of fifteen percent (15%). Acato is entitled to implement the cost increase at a later date if it deems this desirable from an administrative point of view. The above restrictions do not apply to costs of licences or third-party services that Acato uses in the performance of the Agreement to the extent that such costs exceed the above restrictions; in such cases, Acato may pass on the actual cost increases to the Client.

5.7 Any comments or complaints about invoices, bills and declarations sent must be submitted in writing within fourteen (14) days of receipt of the relevant invoice, bill or declaration, failing which they shall be deemed to have been accepted. Such complaints shall not suspend the Client's payment obligation.

5.8 Acato shall be entitled to invoice the Client on an interim basis and/or based on advance payments, to set off amounts, or to request security for performance by the Client.

5.9 The Client agrees to receive electronic invoices from Acato.

Article 6 Changes to the Assignment and/or Additional Work

6.1 The Client acknowledges that the timeline of the Agreement may be affected if the scope of the Agreement is expanded and/or amended during its execution. If such changes affect the agreed fees, Acato shall notify the Client as soon as reasonably possible.

6.2 If, as a result of amendments to the Agreement due to additional requests or wishes of the Client, Acato is required to perform additional work (extra work), such work shall be charged to the Client on the basis of subsequent calculation, using Acato's standard rates applicable at that time, unless expressly agreed otherwise in writing.

6.3 Acato is entitled to carry out such additional work without the Client's (prior) written consent, provided that the cost of the additional work does not exceed ten percent (10%) of the originally agreed total fee.

6.4 If the cost of additional work exceeds ten percent (10%), Acato shall notify the Client. The Parties shall then consult with each other to determine the appropriate measures to be taken.

Article 7 Obligations of the Client

7.1 The Client shall ensure that all information and/or particulars which Acato indicates as necessary, or which the Client should reasonably understand to be necessary for the performance of the Agreement — including information regarding any sector-specific laws and regulations applicable to the Client — are provided to Acato in a timely manner, and shall provide all cooperation required by Acato.

7.2 If the information required for the performance of the Agreement is not provided to Acato in a timely manner, Acato has the right to suspend performance of the Agreement and/or to charge the Client for additional costs resulting from the delay, at Acato's then current rates.

7.3 To the extent that Acato issues usernames and/or passwords in the context of the Agreement, the Client is responsible for these usernames and/or passwords and is solely liable for any misuse made of them, unless such misuse is the result of intent or wilful recklessness on the part of Acato.

7.4 To the extent that Acato issues usernames and/or passwords in the context of the Agreement, the Client is prohibited from providing such usernames and/or passwords to third parties without Acato's consent.

Article 8 (Premature) Termination and Consequences Thereof

8.1 An Agreement shall commence on the date described in Article 3.4 and shall continue for the duration agreed in writing between the Parties. Unless expressly agreed otherwise, the Parties may not terminate the Agreement prematurely. Notice of termination of the Agreement, with effect from the end of its term, must be given in writing with a notice period of two (2) months.

8.2 If no specific duration has been agreed between the Parties, the Agreement shall be deemed concluded for the period necessary to complete the delivery of the Services, or — if it concerns an agreement of a continuing nature — for a minimum period of twelve (12) months.

8.3 Unless expressly agreed otherwise, a continuing performance agreement shall be automatically renewed by the same duration as the original term upon expiry.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

8.4 Each Party shall be entitled to dissolve the Agreement in whole or in part in the event of the bankruptcy or suspension of payments of the other Party, as well as in the event of shutdown or liquidation of the other Party's business. In addition, Acato has the right to terminate the Agreement if a change of control occurs or threatens to occur regarding the Client.

8.5 Termination of the Agreement for cause is only permitted following a written notice of default by the non-breaching Party to the Party in breach, detailing the respective breach and — where capable of remedy — granting the defaulting Party a reasonable period to remedy the breach, unless such notice is not required for specific breaches under these Acato Terms and Conditions or by law.

8.6 In the event of termination of the Agreement, no reversal shall take place of what has already been delivered and/or performed by Acato, nor of the corresponding payment obligation, unless the Client proves that Acato is in default with respect to the essential part of such performance. Amounts invoiced by Acato prior to termination in respect of work already properly performed or delivered in execution of the Agreement shall remain due and payable in full, taking into account the foregoing, and shall become immediately payable at the moment of termination.

8.7 In the event of termination or dissolution of the Agreement, all rights granted to the Client shall lapse. The Client is no longer entitled to use the Services.

8.8 Articles which by their nature are intended to remain in force after termination of the Agreement shall remain fully effective after such termination.

Article 9 Intellectual Property Rights

9.1 Unless otherwise stipulated in the Agreement, all IP Rights in respect of all Services provided under the Agreement, as well as in respect of any other materials or information made available by Acato, shall rest exclusively with Acato and/or its licensors.

9.2 If and to the extent that Acato makes (parts of) third-party IP Rights available to the Client through the Services (e.g. software components), then — provided this has been communicated in writing by Acato to the Client — the conditions of those third parties shall apply to those (parts of the) Services, to the exclusion of the provisions of the Acato Terms and Conditions. The Client accepts the said third-party conditions. Such conditions are available for inspection by the Client at Acato and Acato shall send them to the Client upon request. If and to the extent that the said third-party conditions are, for any reason, deemed not to apply or are declared inapplicable in the relationship between the Client and Acato, the provisions of the Acato Terms and Conditions shall apply.

9.3 Acato is free to use open source components in respect of the Services. At the Client's request, Acato shall make available an overview of the open source components used and the applicable licence conditions.

9.4 Nothing in the Agreement implies a transfer of IP Rights. The Client only acquires a non-exclusive and non-transferable right of use of the Services for the purposes specified in the Agreement and subject to the conditions set out in the Agreement. Unless otherwise stipulated in writing, the right of use granted applies only to the Netherlands and only for the duration of the Agreement.

9.5 The Client is not permitted to remove or modify any indication of IP Rights from the results of the Services.

9.6 Acato expressly does not waive its moral rights as referred to in Article 25 of the Dutch Copyright Act (Auteurswet).

9.7 Acato is permitted to use the Services and the materials used in the performance of the Agreement, such as designs, drawings, films, software, (electronic) files, reports, formats and interviews, for its own promotion and/or publicity, unless otherwise stipulated in the Agreement.

9.8 Acato reserves the right to apply technical protection measures in the Services. The Client is not permitted to circumvent these technical protection measures or to offer means for that purpose.

Article 10 Privacy

10.1 If, in the context of the provision of the Services by Acato, Personal Data of the Client's customers must be processed, Acato shall be deemed the 'processor' within the meaning of the General Data Protection Regulation and the Client shall be deemed the 'controller'.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

10.2 In the event that Acato acts as processor for the Client, the processor conditions as set out in these Acato Terms and Conditions shall apply, and by entering into the Agreement the Parties thereby enter into a processor agreement in accordance with Article 28(3) of the General Data Protection Regulation, in accordance with relevant regulations.

Article 11 Confidentiality

11.1 The Parties shall treat as strictly confidential and keep secret all information they receive from each other in whatever form — written, oral, electronic or tangible — including but not limited to software, (source) code, programs, applications, customer data, know-how, technical specifications, and documentation (“Confidential Information”).

11.2 The Parties shall use the Confidential Information only for the purposes for which it was provided and shall observe at least the same duty of care and protection as they apply to their own internal confidential information. The Parties shall disclose the Confidential Information only to employees to the extent necessary in the context of (the performance of) the Agreement.

11.3 The obligations of confidentiality regarding the Confidential Information shall not apply to the extent that the Party receiving the information can demonstrate that the information in question:

- (i) was already known to it at the time of receipt;
- (ii) was already publicly known at the time of receipt;
- (iii) became publicly known after receipt without this being attributable to the receiving Party;
- (iv) was lawfully received from a third party together with the right to disclose it free of any obligation of confidentiality;
- (v) has been made public with the approval of the disclosing Party.

11.4 If the receiving Party is ordered by a competent authority to surrender Confidential Information, it shall be entitled to do so. However, the receiving Party is obliged to inform the disclosing Party of the order as soon as possible, unless the order or the law expressly prohibits this. If the disclosing Party takes measures (for example by way of injunction) against the order, the receiving Party shall wait to surrender the information until a decision has been made on such measures, to the extent legally possible.

11.5 During the term of the Agreement and for one (1) year thereafter, each Party shall only, with the prior consent of the other Party, employ or otherwise (directly or indirectly) have work performed by employees of the other Party who are or have been involved in the performance of the Agreement.

Article 12 Liability

12.1 Acato's liability for damage or other claims due to attributable failure in the performance of its obligations (including any agreed warranty obligations) and/or by virtue of tort is limited to compensation for direct damage suffered by the Client, up to a maximum of (i) the amount paid out in the relevant case by Acato's insurance, or (ii) the amount paid by the Client to Acato directly in connection with the performance of the Agreement during the period of six (6) months preceding Acato's failure, whichever is lower.

12.2 Direct damage shall exclusively be understood to mean:

- (i) reasonable costs the Client would have to incur to make Acato's performance comply with the Agreement; such replacement damage shall not, however, be compensated if the Agreement is terminated by or at the request of the Client;
- (ii) reasonable costs incurred by the Client to keep its old system(s) and related facilities operational for a longer period because Acato did not deliver by a binding final delivery date, less any savings resulting from the delayed delivery;
- (iii) reasonable costs incurred to determine the cause and extent of the damage, to the extent such determination relates to direct damage within the meaning of this Agreement;
- (iv) reasonable costs incurred to prevent or limit damage, to the extent the Client demonstrates that these costs have resulted in the limitation of direct damage within the meaning of this Agreement.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

12.3 Any liability of Acato for damage other than direct damage ("indirect damage"), including but not limited to consequential damage, loss and/or damage of data, loss of profit and loss of revenue, is excluded.

12.4 The limitations set out in the preceding paragraphs of this Article shall not apply to the extent that the damage is the result of intent or wilful recklessness on the part of Acato or its executives ("own conduct").

12.5 Acato's liability for attributable failure in the performance of an Agreement shall in all cases only arise if the Client gives Acato a prompt and proper written notice of default, granting a reasonable period to remedy the attributable failure, and Acato continues to fail attributable in the performance of its obligations after that period, save in the event of a permanent attributable failure. The notice of default must contain as complete and detailed a description of the failure as possible, so that Acato is able to respond adequately.

12.6 A precondition for the existence of any right to compensation is that the Client reports the damage to Acato in writing as soon as possible after it has occurred. Any claim for damages against Acato shall lapse by the mere expiry of twelve (12) months after the claim arose.

12.7 The Client's use of the Services is entirely at the Client's own risk and responsibility. Acato accepts no liability for the Client's use of the Services. The Client indemnifies Acato against any third-party claims arising from the Client's use of the Services.

Article 13 Force Majeure

13.1 There shall be no attributable failure by the Parties in the performance of the Agreement in the event of force majeure.

13.2 Force majeure includes, among other things, interruptions in the supply of electricity, strikes, riots, government measures, fire, natural disasters, floods, shortcomings of suppliers of the Parties, shortcomings of third parties engaged by the Parties, internet disruptions, hardware failures, disruptions in (telecommunication) networks and other unforeseen circumstances.

13.3 If the force majeure lasts at least thirty (30) days, the Parties shall be entitled to terminate the Agreement without being obliged to pay any compensation in respect of such termination.

13.4 If Acato can still partially perform during the force majeure, or has done so, it is entitled to provide such performance and invoice it separately as if it concerned a separate Agreement.

Article 14 Transfer of Rights and Obligations

14.1 The rights and obligations under the Agreement may only be (sub)licensed and/or transferred to third parties if the other Party agrees in writing.

14.2 By way of derogation from the foregoing, Acato has the right to transfer its rights and obligations under the Agreement to a parent, subsidiary or sister organisation, or to a third party that takes over the relevant business activities of Acato, without the consent or cooperation of the Client being required.

Article 15 Settlement and Mediation

15.1 If a dispute between the Parties cannot be resolved satisfactorily, the dispute shall, before being submitted to court, first be submitted to authorised representatives of the Parties to explore the possibilities of a settlement, or to an independent mediator for mediation.

Article 16 Applicable Law and Jurisdiction

16.1 These Acato Terms and Conditions shall be governed exclusively by Dutch law.

16.2 The applicability of the Vienna Sales Convention is excluded.

16.3 Any disputes arising between Acato and the Client in the context of or in connection with the Agreement shall be submitted exclusively to the competent court in the district where Acato is established.

Chapter II | Special Provisions for the Development of Websites and Other Software (Sprint/Agile and Standard)

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

The special provisions set out in this chapter apply, in addition to the general provisions set out in Chapter I of the Acato Terms and Conditions, if Acato, at the instruction of the Client, develops computer software in the form of software or websites (hereinafter: “Software” or “Website” respectively), either (a) on the basis of a standard software development methodology in which the Software is developed in accordance with a (largely) predetermined plan (“Standard Development Methodology”), or (b) a software development methodology characterised by a step-by-step and iterative approach to the writing of Software and the absence of a predetermined plan with specifications, in which the emphasis lies on experimentation and teamwork, hereinafter: “Sprint/Agile Development Methodology”.

Article 17 Standard Development Methodology

17.1 In the case of the Standard Development Methodology, the Software or Website shall be developed by Acato in accordance with the specifications set out in the Agreement.

17.2 Acato has the right to require written approval of a design and/or concept of the Software or Website before starting development, and to suspend development until such approval is received.

Article 18 Research Phase for Sprint/Agile Development Methodology

18.1 Before the Parties decide to use the Sprint/Agile Development Methodology, the Parties may agree in the Agreement to include a research phase in which they investigate the suitability of the Sprint/Agile Development Methodology and provide each other with access to information relevant to such investigation.

Article 19 Framework and Prioritisation in Sprint/Agile Development Methodology

19.1 The Parties shall, in good consultation, draw up a written framework in advance, which may, where desired, include such matters as:

- the number of iterations is determined,
- how they are managed,
- which efforts are expected from which employees, and
- the expected timeline for the delivery of the various iterations (hereinafter: “Framework”).

In addition, the minimum functionalities of the Software or Website to be developed may, where desired, be set out as a reference point.

19.2 The Parties shall, in good consultation, set the prioritisation of the specifications, on the understanding that the prioritisation may be adjusted in good consultation between the Parties during the performance of the Agreement (hereinafter: “Prioritisation”).

19.3 The Parties shall, if desired, agree in advance who is authorised to make or approve changes to the Framework.

19.4 The Parties shall, if desired, agree in advance who is authorised to accept individual iterations in accordance with Article 21.

Article 20 Parties and Roles in Sprint/Agile Development Methodology

20.1 The Parties shall record who forms part of the group designated and/or approved by the Client and responsible for the development of the Software or Website to be developed (hereinafter: “Team”).

20.2 As a starting principle, the Parties shall consult very regularly about the progress of the development activities. The Client shall make at least one contact person available for work consultation with Acato’s developer(s). The Parties shall jointly make every reasonable effort to ensure the successful development of the Software or Website.

20.3 During the development of the Software or Website, the Client shall provide input — both solicited and unsolicited — about the work in order to enable Acato to deliver the desired result. Acato shall implement this input during the relevant sprint or, if it disagrees, indicate with reasons why a different approach would, in its opinion, yield better results. If the Client nevertheless insists on implementing the input, Acato shall incorporate it.

20.4 If the input from the Client results in the volume of work becoming substantially greater than foreseen, the Parties shall, in mutual consultation, choose either a reduction of other work or additional work for Acato with a corresponding price adjustment.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

20.5 The persons designated under this article shall, in principle, be designated for the full duration of the development project.

Article 21 Acceptance When Using the Standard Development Methodology

21.1 Acato shall deliver the Software in the manner specified in the Agreement.

21.2 Only if specified in the Agreement, Acato shall install the Software or Website for the Client. Installation, implementation and data migration or data conversion shall only be carried out if expressly agreed.

21.3 If no acceptance test has been agreed, the Software or Website shall be deemed accepted upon delivery by Acato.

21.4 If an acceptance test has been agreed, the Software or Website shall be deemed accepted on the first day after the test period, or, if Acato receives a test report as referred to in Article 21.7 before the end of the test period, at the moment the errors listed in that test report have been corrected, without prejudice to the existence of errors which, pursuant to Article 21.9, do not stand in the way of acceptance.

21.5 By way of derogation from the foregoing, if the Client uses the Software or Website for productive or operational purposes before the moment of acceptance, it shall be deemed fully accepted from the start of such use.

21.6 If, during the agreed acceptance test, it appears that the Software or Website contains errors that obstruct the progress of the acceptance test, the Client shall inform Acato thereof in detail and in writing, in which case the test period shall be suspended until the Software or Website has been adjusted so that the obstruction has been removed.

21.7 If, during the agreed acceptance test, it appears that the Software or Website contains errors, the Client shall inform Acato of those errors no later than the last day of the test period by means of a written and detailed test report. Acato shall use its best efforts to remedy the reported errors within a reasonable period, and shall be entitled to implement temporary solutions, workarounds or problem-avoiding restrictions in the Software or Website.

21.8 If the Software or Website is delivered and tested in phases and/or components, non-acceptance of a particular phase and/or component shall not affect any acceptance of an earlier phase and/or another component.

21.9 The Client may not withhold acceptance of the Software or Website on grounds other than those relating to the specifications expressly agreed between the Parties, nor on the grounds of the existence of minor errors, being errors that do not reasonably prevent operational or productive use of the Software or Website, without prejudice to Acato's specific obligation, if applicable, to remedy such minor errors.

21.10 Acato shall not be obliged to remedy any errors arising as a result of:

- (i) any modification to the Software or Website, of whatever kind, not made by Acato;
- (ii) use of the Software or Website in a manner or in conjunction with other software or equipment not described in the accompanying documentation or otherwise not permitted under the Agreement;
- (iii) use of a version of the Software or Website that is more than three (3) months older than the most recent version offered to the Client;
- (iv) improper use of the Software or Website, whether or not by the Client;
- (v) errors in third-party software, websites, hardware, communications equipment, peripherals or other equipment, or the Client's failure to have such equipment and/or software maintained regularly;
- (vi) input errors or errors related to the data used by the Client; or
- (vii) Acato is otherwise not bound to perform such under Article 4.6.

Article 22 Acceptance When Using the Sprint/Agile Development Methodology

22.1 Unless a different acceptance procedure is agreed, each iteration or interim result to be delivered shall be tested on an interim basis, with the test period being fourteen (14) days after delivery of the relevant iteration, or for such longer period as agreed in the Agreement.

22.2 The Client shall carry out the agreed acceptance test with sufficiently qualified personnel and with sufficient scope and depth, and shall report the test results to Acato in writing, clearly and comprehensibly.

22.3 An iteration shall be deemed accepted on the first day after the test period, or, if Acato receives a test report as referred to in Article 22.6 before the end of the test period, at the moment the errors listed in that test report have been

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

corrected, without prejudice to the existence of errors which, pursuant to Article 22.8, do not stand in the way of acceptance.

22.4 By way of derogation from the foregoing, if the Client uses the relevant iteration for productive or operational purposes before the moment of acceptance, it shall be deemed fully accepted from the start of such use.

22.5 If, during the agreed acceptance test, it appears that the iteration contains errors that obstruct the progress of the acceptance test, the Client shall inform Acato thereof in detail and in writing, in which case the test period shall be suspended until the iteration has been adjusted so that the obstruction has been removed.

22.6 If, during the agreed acceptance test, it appears that the iteration contains errors, the Client shall inform Acato of those errors no later than the last day of the test period by means of a written and detailed test report. Acato shall use its best efforts to remedy the reported errors within a reasonable period, and shall be entitled to implement temporary solutions, workarounds or problem-avoiding restrictions.

22.7 The non-acceptance of a particular iteration shall not affect any acceptance of an earlier iteration.

22.8 The Client may not withhold acceptance of an iteration on the grounds of the existence of minor errors, being errors that would not reasonably prevent operational or productive use of the iteration.

22.9 Acato shall not be obliged to remedy any errors arising as a result of:

- (i) a modification to the iteration made outside the scope of the Team;
- (ii) use of the Software in a manner or in conjunction with other software or equipment not described in the Framework;
- (iii) improper use of the iteration, whether or not by the Client;
- (iv) errors in third-party software, hardware, communications equipment, peripherals or other equipment, or the Client's failure to have such equipment and/or software maintained regularly;
- (v) input errors or errors related to the data used by the Client; or
- (vi) Acato is otherwise not bound to perform such under Article 4.6.

22.10 The Software or Website shall be deemed accepted on the first day after the test period of the last outstanding iteration described in the Prioritisation, or, if Acato receives a test report as referred to in Article 22.6 before the end of the test period, at the moment the errors listed in that test report have been corrected, without prejudice to the existence of errors which, pursuant to Article 22.8, do not stand in the way of acceptance.

Article 23 Interim Dispute Resolution

23.1 If a dispute between the Parties regarding (acceptance or non-acceptance of) an iteration, interim result or final result cannot be resolved satisfactorily within a reasonable period, the dispute shall, before being submitted to an independent mediator for mediation, be submitted to authorised representatives of the Parties to explore the possibilities of a settlement.

23.2 If a dispute has been resolved on the basis of mediation, the Parties shall, in good consultation, adjust the expected timeline for the delivery of iterations within the Framework.

Article 24 Client's Right of Use

24.1 Unless expressly agreed otherwise in the Agreement, Acato grants the Client, subject to Article 9, the non-exclusive, non-transferable and non-sublicensable right to use the relevant parts of the Software or Website in accordance with the provisions of the Agreement. Unless the Agreement provides otherwise, the right of use of the Client shall only include the right to load and execute the relevant parts of the Software or Website.

24.2 If use of the Software or Website on a single processing unit has been agreed, the Software or Website may, in the event of failure of the designated processing unit, be used on another processing unit for the duration of the failure.

24.3 The Software or Website may only be used by the Client in and for its own company or organisation. The Client shall not use the Software or Website for the processing of data on behalf of third parties ("time-sharing"), or otherwise use it for the benefit of third parties.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

24.4 The Client shall comply with Acato's instructions and directives concerning the Software or Website, including the installation of any patches and updates to the Software or Website.

24.5 The Client shall not make the Software or Website available to third parties unless this is expressly permitted in the Agreement.

24.6 The Client shall not reproduce or disclose the Software or Website to third parties in any manner. In particular, but without limitation, the Client is not permitted to:

- (i) modify, translate, reverse-engineer, decompile or disassemble the Software or Website, or create derivative works thereof; information necessary to achieve interoperability of an independently developed computer program with the Software (as referred to in Article 6 of Council Directive 91/250/EEC on the legal protection of computer programs) may be obtained from Acato upon request, against payment of Acato's then current administrative rates;
- (ii) transfer (except in expressly permitted cases), lend, rent, lease, distribute or use the Software or Website to provide services to third parties or for the benefit of third parties, or to grant third parties rights in respect of the Software, Website or documentation in any form, unless Acato has given its prior written consent thereto, any applicable fee(s) have been paid and all other conditions of Acato have been met; or
- (iii) remove, modify or render illegible any copyright or other IP Rights notices, labels or markings on the Software or documentation.

24.7 Unless otherwise agreed in writing, the source code of the Software or Website and the technical documentation produced during development of the Software or Website shall not be made available to the Client.

24.8 At the Client's request, Acato shall, at the Client's expense, deposit the Software or Website in escrow with an escrow service provider selected by Acato, for the purpose of the continuity of the Client's Services.

24.9 Immediately after any termination of the right of use of the Software, the Client shall cease use and return to Acato all copies of the Software in its possession.

24.10 If Acato has secured the Services by means of technical protection (such as 'firewalls' or security keys), the Client is not permitted to remove or circumvent such security. If the security measures result in the Client being unable to make a backup copy of the Software or Website, Acato shall, at the Client's request, make a backup copy available.

24.11 The Client is at all times responsible for the use of the Software or Website. The Client is not permitted to use the Software or Website for acts and/or conduct contrary to the law, public order or morality, or to the provisions of the Agreement. The Client indemnifies Acato against all third-party claims in respect of the foregoing.

Article 25 Warranties

25.1 Acato shall reasonably endeavour to remedy errors in the Software or Website within a reasonable period, provided these have been reported to Acato in detail within a period of three (3) months following full acceptance of the Software as referred to in Articles 21 or 22.

25.2 If Acato delivers Software or Services to the Client which Acato has obtained from its supplier, Acato shall not be bound to provide a more extensive warranty to the Client than that to which Acato can lay claim vis-à-vis its supplier, provided that Acato informs the Client thereof.

25.3 The warranty obligation shall lapse if:

- (i) the Client makes or has made changes to the Services, including the Software or Website, without the written consent of Acato;
- (ii) there are use errors or unskilled use by the Client;
- (iii) there are other causes not attributable to Acato;
- (iv) the errors could have been identified during the agreed acceptance test;
- (v) the Client has not met its payment obligations under the Agreement (or any other agreement with Acato) or is otherwise in breach or default of its obligations towards Acato; or
- (vi) Acato is otherwise not bound to perform such under Article 4.6.

25.4 Unless expressly agreed otherwise, Acato shall not be obliged to restore corrupted or lost information.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Chapter III | Special Provisions on Hosting

The provisions set out in this Chapter apply, in addition to the general provisions of the Acato Terms and Conditions, if Acato, at the instruction of the Client, stores and transmits information via a communications network and/or provides access to a communications network, hereinafter referred to as "Hosting".

Article 26 Hosting

26.1 For the provision of Hosting Services, Acato uses the services of one or more hosting providers, who provide their own specific terms and conditions. These terms and conditions are available for inspection by the Client at Acato, and Acato shall send them to the Client upon request. To the extent that Acato is dependent on the relevant hosting provider for a particular Hosting Service, the Client may not exercise any rights against Acato beyond those that Acato can invoke against the relevant hosting provider under the above specific hosting provider terms. If and to the extent that the said third-party conditions are, for any reason, deemed not to apply or are declared inapplicable in the relationship between the Client and Acato, or do not expressly or solely to the detriment of Acato provide for certain situations, the provisions of the Acato Terms and Conditions shall apply.

26.2 When using the Services, the Client is responsible for modern and up-to-date hardware (apart from the hardware used by Acato in the context of the Services), as well as an adequate connection to the internet.

26.3 Acato shall use its best efforts to ensure the most uninterrupted use of Hosting possible, but cannot provide any guarantees in respect of this, unless expressly stipulated in a separate service level agreement.

26.4 If the Client terminates the Agreement or the Agreement otherwise comes to an end, Acato shall, at the Client's request, provide reasonable cooperation to transfer the Hosting to a third party (insofar as this is technically and practically possible), at Acato's applicable rates, provided that the Client has fulfilled all its (payment) obligations under the Agreement.

26.5 In the event of exceeding the permitted data traffic and the permitted disk space, Acato is entitled, without further notice, to charge reasonable additional costs in this respect, or to limit use of the Services. Save for intent or wilful recklessness on the part of Acato directly resulting in exceeding the agreed limits, the Client is responsible for exceeding the agreed limits and the related additional costs. Acato is never liable for the malfunctioning of the Services as a result of exceeding the agreed limits.

Article 27 Obligations of the Client

27.1 The Client is expressly prohibited from storing, distributing, processing, or providing facilities or functionalities via websites hosted by Acato, with information or materials, if and insofar as such information or materials are in conflict with:

- (i) applicable laws and regulations, including regulations of self-regulatory bodies;
- (ii) the Agreement; or
- (iii) reasonable guidelines and instructions provided by Acato.

27.2 The Client shall, in respect of the information or materials it makes public, as well as its use of the internet, at all times conduct itself as may be expected of a careful user. To this end, the Client shall, among other things, comply with all statutory requirements and observe "netiquette", and refrain from: spamming, infringement of third-party IP Rights, the publication or distribution of child pornography, sexual harassment or other forms of harassing third parties, invasion of the privacy of third parties or impairing the honour or reputation of third parties, hacking, conducting DDoS or other (network) attacks, as well as distributing viruses, worms or other programs which may damage individual systems or disrupt the functioning of the internet.

27.3 If the Client fails to comply with the provisions of Articles 27.1 or 27.2 and/or if Acato receives a notification from third parties to that effect, Acato is entitled, without further notice, to suspend or terminate the Services, block connections or remove the information or materials. In cases where this is justified in view of the seriousness of the violation, Acato is entitled to terminate the Agreement with immediate effect. The Client shall not be entitled to any compensation from Acato as a result of such suspension, termination, blocking, removal and/or termination.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

27.4 The Client indemnifies Acato against all third-party claims, including but not limited to claims related to the information and/or materials it makes public through or via its websites, and claims of Acato’s suppliers, arising from the Client’s failure to perform any of its obligations under the Agreement, in particular under this article.

Chapter IV | Special Provisions on the Data Processing Agreement

The provisions set out in this Chapter apply, in addition to the general provisions of the Acato Terms and Conditions, if Acato processes Personal Data under the Agreement at the instruction of the Client and Acato qualifies in that context (solely) as a ‘processor’ under applicable laws and regulations. The Personal Data to be processed are set out in the Agreement itself or are otherwise recorded in writing between the parties (including by email).

Article 28 Additional Definitions

28.1 In these special provisions, the following capitalised terms are used, both in singular and plural form, with the following meanings:

GDPR	Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation);
Data Subject	the person to whom Personal Data relate, with the categories of data subjects specified in Annex 1;
Personal Data	any information relating to an identified or identifiable natural person as referred to in applicable Privacy Legislation, which the Processor processes or is required to process under the Agreement, the type of personal data being further specified in Annex 1;
Privacy Legislation	all applicable laws and regulations concerning the Processing and protection of personal data, including but not limited to the GDPR and the Dutch GDPR Implementation Act (Uitvoeringswet AVG);
Process / Processing	any operation or set of operations performed on Personal Data or on sets of Personal Data, whether or not by automated means, such as collecting, recording, organising, structuring, storing, updating or modifying, retrieving, consulting, using, disclosing by transmission, dissemination or otherwise making available, aligning or combining, restricting, erasing or destroying Personal Data;
Processor	the party that processes personal data on behalf of the controller, without being subject to its direct authority;
Controller	the natural or legal person or any other body that determines the purposes of and the means for the processing of personal data.

Article 29 Applicability

29.1 Unless otherwise agreed in writing between the Parties, the provisions of this Chapter apply to any Processing by the Processor as Processor under the Agreement.

Article 30 Processing by the Processor

30.1 The Processor shall process the Personal Data solely on behalf of the Controller, save for divergent statutory obligations.

30.2 The Processor shall process data on behalf of the Controller, in accordance with the Controller’s written instructions, under its responsibility and in the manner set out in the Agreement.

30.3 The Processor may only process Personal Data outside the European Economic Area with the prior written consent of the Controller. The Controller hereby gives consent to the Processor to process Personal Data in the countries outside the European Economic Area as listed in Annex 1. Such transfer and Processing of Personal Data shall take place in accordance with applicable Privacy Legislation.

30.4 The Processor shall not provide or make available any Personal Data to a third party except:

- (a) on the basis of an express written instruction from the Controller or to the extent permitted under the Agreement;
- (b) by order of a judicial or administrative authority;
- (c) where these must be provided to a competent authority under a statutory obligation. In that case, the Processor shall — to the extent it is authorised to do so — notify the Controller within a reasonable period of receipt of such order or knowledge of the statutory obligation.

30.5 The Processor shall notify the Controller within a reasonable period of all requests with regard to Personal Data received directly from a Data Subject, including but not limited to requests for access, rectification, erasure, restriction of processing or transfer of the Personal Data. The Processor shall only act upon such a request if the Controller has given the Processor a written instruction to do so. The Processor shall provide reasonable assistance to the Controller, through appropriate technical and organisational measures and upon its written request, in fulfilling its obligation to respond to requests for the exercise of the established rights of Data Subjects, with the Processor being entitled to charge the Controller for the reasonable costs in this respect.

30.6 Upon written request by the Controller, the Processor shall make available to the Controller the information reasonably necessary for the Controller to demonstrate compliance with the obligations set out in Article 28 of the GDPR.

30.7 The Processor shall notify the Controller as soon as reasonably possible if, in the Processor's reasonable opinion, an instruction infringes applicable Privacy Legislation.

30.8 The Processor may only engage a third party in the performance of the Agreement with the prior written consent of the Controller, subject to the conditions imposed by the Controller. The Controller hereby gives consent to the Processor to engage the third parties described in Annex 2 in the performance of the Agreement. In the event of an intended change concerning the addition or replacement of a third party engaged by the Processor as listed in Annex 2, the Processor shall inform the Controller in advance, giving the Controller the opportunity to reasonably and on legitimate grounds object to such change.

30.9 The Processor shall provide the Controller with reasonable assistance in complying with the obligations under Articles 32 to 36 of the GDPR, with the Processor being entitled to charge the Controller for the reasonable costs in this respect.

Article 31 Data Breach Notification Obligation

31.1 The Processor shall notify the Controller, without undue delay and in any event no later than 48 hours after the Processor has become aware thereof, of any breach of security (of whatever kind) which relates (in whole or in part) to, or may relate to, the Processing of Personal Data. The Processor shall provide the Controller with all reasonably necessary information, including in any event the information referred to in Article 33(3) of the GDPR, to enable the Controller — if required under Articles 33 and 34 of the GDPR — to report this in a timely, accurate and complete manner to the Dutch Data Protection Authority and the relevant Data Subjects.

Article 32 Security Measures and Inspection

32.1 The Processor shall have taken appropriate technical and organisational measures to secure Personal Data against loss or any form of unlawful Processing in accordance with the provisions of Article 32 of the GDPR.

32.2 The Processor shall allow the Controller to inspect compliance with the security measures by the Processor, or to have the Processor's data processing facilities inspected, at the Controller's request, by an investigating body to be designated by the Controller in connection with the processing activities falling under the Agreement ("the Inspection"). The Inspection shall be announced at least 1 month in advance by the Controller and shall be carried out no more than once per calendar year during regular business hours by an investigating body which, in the reasonable opinion of the

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
Veenkade 48
2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Controller and Processor, is neutral and expert. The Controller shall ensure that the investigating body is obliged to keep its findings confidential from third parties. All costs of the Controller and Processor in connection with the Inspection shall be borne by the Controller. For the avoidance of doubt, to the extent that the Inspection includes the Controller's right to an on-site investigation, this right is limited to the locations of the Processor itself and does not include the locations of third parties engaged by the Processor (including hosting parties and software suppliers).

32.3 The Controller shall provide the Processor with a copy of the Inspection report.

Article 33 Obligations of the Controller

33.1 The Controller is the 'Controller' in respect of the Processing of Personal Data under the Agreement.

33.2 The Controller agrees and warrants that the Processor is entitled to process the Personal Data and that the Processing of the Personal Data is in accordance with applicable Privacy Legislation.

33.3 The Controller indemnifies the Processor against claims by third parties, including Data Subjects, related to (i) the Controller's attributable failure in the performance of the Agreement, the Agreement or applicable Privacy Legislation, or (ii) circumstances otherwise attributable to the Controller, and shall compensate the Processor for all related and resulting costs (including legal costs) and damage suffered by the Processor.

Article 34 Confidentiality

34.1 The Processor has obliged its employees, save for mandatory legal obligations, to keep confidential the Personal Data of which they become aware by virtue of their relationship with the Controller.

34.2 The Processor shall only disclose the Personal Data to those employees and/or third parties who reasonably need to be aware of the Personal Data.

Article 35 Termination

35.1 These conditions apply for as long as the Agreement continues and interim termination of these conditions — and thereby the data processing agreement — is not possible.

35.2 Without prejudice to a divergent written instruction from the Controller, the Processor shall, in the event of termination of the Agreement and within a reasonable period after termination of the Agreement, return to the Controller or destroy all Personal Data made available to it, at the Processor's option, unless, in the Processor's reasonable opinion, there is an independent statutory obligation on the Processor which prohibits or limits the return or destruction of all or part of the Personal Data by the Processor.

35.3 Obligations regarding Processing under the Agreement which by their nature are intended to continue after the end of the Agreement shall continue to exist after the end of the Agreement. These obligations include the provisions on confidentiality of the Personal Data, applicable law and dispute resolution.

Article 36 Technical Measures

Acato shall, with regard to the Processing of Personal Data, in any event take the following security measures:

Topic	Measures Taken or to Be Taken
Internal policy	There is an internal information security policy; this is a requirement under the ISO 27001 certification. Acato applies a Security Policy with measures and requirements covering all kinds of security aspects for Acato employees.
Internal training	Attention is paid to information security during periodic internal Acato company presentations, in which incidents and client feedback are also addressed.
Screening	Acato staff are screened for professional competence and good conduct upon hiring, and Acato expects the Client to apply at least the same form of screening before granting a person access to the application.

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
 Veenkade 48
 2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

bel +31 70 322 94 81
mail info@acato.nl
klik www.acato.nl

of kom langs
 Veenkade 48
 2513 EH Den Haag

kvk 27189235
btw NL818507524B01

bic RABONL2U
iban NL31RABO0160605016

Topic	Measures Taken or to Be Taken
Confidentiality	Each employee is required to sign a confidentiality declaration at the start of their employment.
Authentication	Login to the CMS takes place by means of an adequate password (min. 8 characters, digits, letters and punctuation), or by means of an SSO solution if agreed separately. Where reasonably possible, Acato requires 2FA.
Authorisation	It is the Client’s task to keep the permitted authorisations (profiles and users with access to the CMS) accurate and tidy. Acato is only responsible for the profiles of its own employees.
Security software	Acato takes anti-DDOS measures, partly at server level (see the hosting conditions) and partly in the login area of the Website, such as capping unsuccessful login attempts.
Data carriers	Cloud solutions are used exclusively for sharing data. For example, passwords are stored in separate vaults and file exchange takes place via a unique, one-time share link authorised to the relevant contact person.
Auditing	Acato does not perform periodic penetration tests, unless otherwise agreed. The costs of penetration tests and of carrying out any resulting adjustments are for the Client. Under the ISO certifications, Acato is audited by two audits annually.
Monitoring	Unless otherwise stated in the hosting conditions, the following applies: Acato’s hosting partner monitors the server 24/7 and intervenes in the event of incidents (reactive monitoring). Acato’s hosting partner shall also attempt, on the basis of existing data and the behaviour of the server/visitors, to predict how the server will perform in the future (proactive monitoring). Data is shielded from unauthorised access by means of rights and roles. Passwords are encrypted.
Updates	Acato shall carry out periodic software updates (e.g. PHP) so that software is always up-to-date and the risk of misuse is reduced. If a leak is identified in software (e.g. HeartBleed), action shall be taken — in accordance with any applicable service levels — to mitigate exploitation of the leak.

Article 37 Sub-processors

Acato shall, with regard to the Processing of Personal Data, make use of the third parties listed in the Agreement and on its website (see Privacy Policy).

Article 38 Cookies and Retention Period

Acato applies a cookie policy which can be found on its website (see Cookie Policy).

bel

mail

klik

+31 70 322 94 81

info@acato.nl

www.acato.nl

of kom langs

Veenkade 48

2513 EH Den Haag

kvk

27189235

btw

NL818507524B01

bic

RABONL2U

iban

NL31RABO0160605016