

Algemene voorwaarden | Synflows

Versie: 2.0

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Synflows B.V. gevestigd aan Asterweg 19-D11, 1031HL Amsterdam, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76039374 ("Synflows") en wederpartijen ("Afnemer"). Bepalingen of voorwaarden gesteld door Afnemer die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Synflows alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk Schriftelijk is aanvaard.

Deze algemene voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

- Module A – Algemeen
- Module B – Maatwerk
- Module C – Service Levels
- Module D – Verwerking van persoonsgegevens

Module A: Algemeen

De algemene bepalingen uit deze module A zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Synflows sluit met Afnemer.

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden en de bijlage worden sommige begrippen met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht.

- 1.1 **Account:** een account waarmee Gebruikers in kunnen loggen op en gebruik kunnen maken van de Software.
- 1.2 **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige voorwaarden die bestaan uit meerdere modules, inclusief bijlagen.
- 1.3 **Diensten:** de diensten die Synflows levert zoals door Partijen is overeengekomen.
- 1.4 **Dienstbeschrijving:** de beschrijving van de Diensten op de website van Synflows.
- 1.5 **Gebruikers:** de personen die op grond van de Overeenkomst en onder verantwoordelijkheid van Afnemer gebruikmaken van de Diensten, waaronder medewerkers van Afnemer en andere eindgebruikers.
- 1.6 **Gebruiksvoorwaarden:** de voorwaarden voor het gebruik van de Diensten die van toepassing zijn op Gebruikers die onder verantwoordelijkheid van Afnemer gebruikmaken van de Diensten maar niet onder leiding en toezicht van Afnemer staan (zoals bijvoorbeeld zelfstandigen of andere derde partijen die in contractuele verhouding staan met Afnemer).
- 1.7 **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten van intellectuele eigendom waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.8 **Klantdata:** alle informatie, documenten, teksten, grafische voorstellingen, foto's, audio, video, of ander materiaal, geüpload, gedownload, verschijnend of anderszins verwerkt via de Diensten van Afnemer of diens Gebruikers.
- 1.9 **Offerte:** een aanbod voor de producten en/of Diensten.

- 1.10 **Overeenkomst:** de afspraken tussen Synflows en Afnemer voor het afnemen van de Diensten door Afnemer, waarvan indien van toepassing de Offerte of de Dienstomschrijving op een website van Synflows, deze Algemene Voorwaarden inclusief toepasselijke modules, en eventuele aanvullende Schriftelijke afspraken tussen Partijen onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.11 **Partij(en):** Synflows en Afnemer tezamen of afzonderlijk.
- 1.12 **Proefperiode:** de periode waarin Afnemer gratis gebruik kan maken van de Diensten.
- 1.13 **Schriftelijk:** onder schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 1.14 **Software:** de software die Synflows 'as-a-service' levert als onderdeel van de Diensten.

Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Synflows en Overeenkomsten tussen Synflows en Afnemer, inclusief het gebruik van de Diensten (gedurende de Proefperiode).
- 2.2 De Algemene Voorwaarden bestaan uit verschillende modules. Een specifieke module is van toepassing indien de Diensten vallen onder de in die module omschreven toepassingsgebied.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele (inkoop)voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.4 In geval van tegenstrijdigheid heeft, indien een specifieke module van toepassing is, deze module voorrang op de algemene module A. De Overeenkomst kan onder meer bestaan uit de onderstaande documenten. In geval van tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde:
- a) Offerte;
 - b) Dienstbeschrijving op een website van Synflows;
 - c) eventuele aanvullende Schriftelijke afspraken;
 - d) de Algemene Voorwaarden;
 - e) de Gebruiksvoorwaarden.

Artikel 3. Aanbod en aanvaarding

- 3.1 De Overeenkomst kan onder meer tot stand komen na registratie van Afnemer op de website en het accepteren op de website van een aanbod voor het afnemen van de Diensten, danwel door het accepteren van een aan de Afnemer verstrekte Offerte. In het geval van een mondelinge aanvaarding van een Offerte kan Synflows een Schriftelijke bevestiging verlangen alvorens met de uitvoering aan te vangen.
- 3.2 De Overeenkomst voor het betaald afnemen van de Diensten komt automatisch na het verloop van een Overeenkomst voor een Proefperiode tot stand, indien Afnemer niet tot opzegging overgaat gedurende de Proefperiode.
- 3.3 Uitsluitend de op de website weergegeven dienstbeschrijving, of door Partijen in de Offerte of aanvullend Schriftelijk overeengekomen omschrijving van de Diensten is bindend.
- 3.4 De toepassing van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 3.5 Een Offerte of ander aanbod van Synflows is vrijblijvend en is geldig voor de duur van dertig (30) dagen, tenzij in de Offerte of het aanbod anders is aangegeven of anderszins anders voortvloeit uit het aanbod. Synflows is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van

- deze periode aan te nemen, maar indien Synflows daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard.
- 3.6 Offertes zijn gebaseerd op de door Afnemer Schriftelijk vooraf verstrekte gegevens en wensen. Afnemer staat in voor de betrouwbaarheid van deze gegevens.
- 3.7 Synflows is alleen gebonden aan een, door Synflows gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van Synflows, indien Synflows de afwijkende aanvaarding Schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 3.8 Indien Afnemer niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Synflows werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de Offerte als aanvaard beschouwd. De geldende prijzen zijn in een dergelijk geval de in de Offerte opgenomen prijzen, of bij gebreke daarvan, de op dat moment geldende standaardprijzen van Synflows.

Artikel 4. Proefperiode

- 4.1 De Overeenkomst ten aanzien van de Proefperiode wordt gesloten op het moment dat Synflows een demo aanvraag accepteert.
- 4.2 De Overeenkomst ten aanzien van de Proefperiode is geldig voor de duur van vier (4) weken. Na afloop van deze Proefperiode wordt de Overeenkomst voor de Proefperiode automatisch omgezet in een Overeenkomst voor de betaalde versie van de Diensten, tenzij Afnemer voor het einde van de Overeenkomst voor de Proefperiode die Overeenkomst opzegt.
- 4.3 Synflows is gerechtigd om bij beëindiging van de Overeenkomst voor de Proefperiode direct na de datum waarop deze afloopt alle toegang tot de Diensten via Accounts van Afnemer en diens Gebruikers op te heffen, en alle Klantdata te verwijderen. Afnemer en diens Gebruikers dienen voorafgaand aan het einde van de Overeenkomst zelf de Klantdata te downloaden/exporteren via de mogelijkheden die de Diensten daarvoor bieden.
- 4.4 Gedurende de Proefperiode aanvaardt Afnemer dat de Diensten alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevatten zoals Afnemer die aantreft in de Diensten ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Voor de duidelijkheid: module C omtrent service levels is dan ook niet van toepassing.

Artikel 5. Duur en opzegging

- 5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de op de website opgenomen of in de Offerte overeengekomen periode, ingaande op de dag dat de Overeenkomst tot stand is gekomen. Indien geen periode is overeengekomen heeft de Overeenkomst een looptijd van 2 jaar. Na deze periode wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met de duur van de initiële periode, tenzij een der Partijen tegen het einde van de dan geldende looptijd Schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 5.2 De Overeenkomst kan slechts tussentijds worden opgezegd voor zover dit in de Overeenkomst is bepaald, of met goedvinden van beide Partijen. Partijen komen overeen dat artikel 7:408 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing zijn op de Overeenkomst.
- 5.3 Synflows is gerechtigd om bij beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle toegang tot de Diensten via Accounts van Afnemer en diens

- Gebruikers op te heffen, en alle Klantdata te verwijderen. Afnemer en diens Gebruikers dienen voorafgaand aan het einde van de Overeenkomst zelf de Klantdata te downloaden/exporteren via de mogelijkheden die de Diensten daarvoor bieden.
- 5.4 Iedere Partij mag de Overeenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang opschorten of opzeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:
- a. de andere Partij failliet is verklaard;
 - b. aan de andere Partij surseance van betaling is verleend;
 - c. de onderneming van de andere Partij wordt ontbonden of geliquideerd; of
 - d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van de andere Partij.
- 5.5 De rechten en plichten van de Partijen die vóór de beëindiging van de Overeenkomst zijn ontstaan, blijven na de beëindiging van de Overeenkomst bestaan, indien zij gezien hun aard van kracht dienen te blijven. Onder andere de volgende bepalingen blijven na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht: geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht en forumkeuze.

Artikel 6. Uitvoering van de Diensten

- 6.1 Synflows heeft het recht om derden in te schakelen bij het leveren van de Diensten, bijvoorbeeld in het kader van hosting en de ICT infrastructuur. Synflows blijft naar Afnemer toe het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de uitvoering van de Diensten, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2 Door Synflows bekendgemaakte termijnen en doorlooptijden zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 6.3 Afnemer is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. Zo zal Afnemer Synflows onder meer alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan Synflows aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Afnemer redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst en moet Afnemer toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Synflows redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
- 6.4 Afnemer verklaart bekend te zijn met de gebruiks- en toepassingsmogelijkheden van de Diensten.
- 6.5 Indien producten van derden deel uitmaken van de overeengekomen levering, wordt dat voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst gespecificeerd. Op de levering en gebruik daarvan zijn de algemene leveringsvoorwaarden van die derden van toepassing. De aansprakelijkheid van Synflows voor schade die (in)direct het gevolg is van dergelijke producten van derden, is beperkt tot het bedrag dat door de betreffende leverancier aan Synflows wordt uitgekeerd in verband met die schade.

Artikel 7. Gebruiksrecht

- 7.1 Synflows verleent aan Afnemer voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Diensten voor de duur van de Overeenkomst, in overeenstemming met het beoogde doel van de Diensten. In het bijzonder is het Afnemer en diens Gebruikers niet toegestaan om:

- a) de Diensten in sublicentie te geven of beschikbaar te stellen aan derden, middels verhuur, Software-as-a-Service constructies of anderszins;
 - b) wijzigingen aan te brengen in de Diensten;
 - c) toegang te krijgen of zichzelf of anderen toegang te verschaffen tot de broncode van de Diensten; en
 - d) aanduidingen van Synflows of haar licentiegevers als rechthebbende(n) in de Diensten of delen daarvan te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 7.2 Het in het eerste lid bedoelde gebruiksrecht omvat mede het laten gebruiken van de Diensten door Gebruikers onder verantwoordelijkheid van Afnemer, in overeenstemming met de voorwaarden uit de Overeenkomst, en ten aanzien van Gebruikers die niet onder leiding en toezicht van Afnemer staan in het bijzonder de Gebruiksvoorwaarden.
- 7.3 Afnemer zal de Diensten niet onderwerpen aan handelingen van decompilatie of reverse engineering, tenzij en voor zover toegestaan onder dwingend recht.

Artikel 8. Gebruikslimieten

- 8.1 Synflows kan een limiet stellen aan het gebruik van de Diensten, ten aanzien van de hoeveelheid dataverkeer en -opslag of aantallen Gebruikers. Indien Partijen hierover geen afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op grond van fair use.
- 8.2 Van fair use is sprake als Afnemer of diens Gebruikers maximaal twee (2) keer zoveel van de relevante eenheden gebruiken als andere klanten van Synflows in een vergelijkbare situatie zouden doen.
- 8.3 Als Afnemer meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft Synflows het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Synflows.
- 8.4 Synflows is niet aansprakelijk als de Diensten niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

Artikel 9. Account

- 9.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, dienen Gebruikers in te loggen met een Account. Afnemer kan met een administratoraccount zelf Accounts voor Gebruikers aanmaken, waarvoor de op dat moment geldende kosten zijn verschuldigd.
- 9.2 Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon.
- 9.3 Het gebruik van Accounts door Gebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Afnemer.
- 9.4 Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Afnemer direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Ook zal Afnemer direct melding maken bij Synflows, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account. Voor eventueel herstel van toegang tot een Account door Synflows, is Synflows gerechtigd Afnemer of Gebruiker zich te laten identificeren om fraudegevallen te voorkomen.

Artikel 10. Werking en functionaliteiten Diensten

- 10.1 Afnemer aanvaardt dat de Diensten alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Afnemer die aantreft in de Diensten op het

moment van (op)levering ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Dit artikel is niet van toepassing indien er sprake is van maatwerk en Partijen een acceptatieprocedure zijn overeengekomen. In een dergelijk geval gelden de bepalingen omtrent acceptatie opgenomen in module B.

10.2 Synflows is echter gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de omvang of functionaliteiten van de Diensten.

10.3 De Diensten kunnen zijn gekoppeld met de software of systemen van derden. Synflows zal zich inspannen om bestaande koppelingen beschikbaar en correct werkend te houden. De beschikbaarheid en correcte werking van een koppeling is echter mede afhankelijk van de aanbieder van het systeem of de software waarmee een koppeling is of wordt gerealiseerd waardoor Synflows hierover geen garanties kan bieden. Synflows is niet verantwoordelijk voor enige inhoud die via de koppelingen ter beschikking aan Afnemer komt.

10.4 Synflows geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij in de Offerte anders is vermeld. Verouderd houdt voor deze Algemene Voorwaarden in: grote versies (major versions/major releases) die ouder zijn dan de meest recente grote versie, en de meest recente grote versie daarvoor (n-1).

Artikel 11. Gebruiksregels Diensten

11.1 Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten door Gebruikers. Afnemer zorgt er in het bijzonder voor dat Gebruikers die niet onder leiding en toezicht van Afnemer staan akkoord gaan met de Gebruiksvoorwaarden, en deze zullen naleven.

11.2 Afnemer garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Afnemer garandeert tevens dat de Diensten gebruikt zullen worden in overeenstemming met het beoogde doel van de Diensten. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten materialen op te slaan, aan te bieden, te verspreiden of anderszins te verwerken die:

- a) kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
- b) inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
- c) informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
- d) een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
- e) terroristische inhoud bevatten, zoals bedoeld in artikel 2 lid 7 van Verordening (EU) 2021/784;

- f) hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - g) pornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- 11.3 Synflows is gerechtigd om materialen die in strijd met het vorige lid via de Diensten worden verwerkt, te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Indien Synflows kennisneemt van een mogelijke inbreuk op hetgeen in het vorige lid is bepaald, zal Synflows Afnemer hiervan op de hoogte stellen en aan Afnemer mededelen welke maatregelen Synflows gaat nemen cq heeft genomen in verband met deze inbreuk.
- 11.4 Afnemer dient zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere klanten, schade of gevaar voor het functioneren van de systemen en netwerken van Synflows of derden ontstaat. Synflows is gerechtigd alle maatregelen te nemen die het redelijkerwijs nodig acht om deze hinder, schade of gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 11.5 Synflows mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde maatregelen, en overige maatregelen ten aanzien van de handhaving van dit artikel, verhalen op Afnemer.
- 11.6 Indien Synflows op grond van de wet of jurisprudentie is vereist om de naam, adres en andere identificerende gegevens van Afnemer of een Gebruiker af te geven aan een derde die klaagt dat Afnemer of een Gebruiker inbreuk maakt op diens rechten, dan is Synflows hiertoe gerechtigd.
- 11.7 Afnemer zal Synflows vrijwaren voor alle aanspraken, claims, boetes of andere vorderingen op welke grond dan ook die verband houden met het gebruik van de Diensten door Gebruikers in strijd met het beoogde doel van de Software, de voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden of Gebruiksvoorwaarden. Afnemer zal Synflows daarnaast vrijwaren voor alle aanspraken, claims of andere vorderingen van Gebruikers in verband met de Overeenkomst of Diensten.

Artikel 12. Klantdata

- 12.1 Klantdata die Afnemer en diens Gebruikers opslaan of verwerken via de Diensten is en blijft eigendom van Afnemer of diens Gebruikers. De zeggenschap en verantwoordelijkheid over de Klantdata berust zodoende te allen tijde bij Afnemer of diens Gebruikers. Synflows is derhalve nooit verantwoordelijk voor Klantdata die Afnemer of diens Gebruikers opslaan of verwerken via de Diensten. Afnemer verstrekt hierbij aan Synflows een beperkt gebruiksrecht om de Klantdata te gebruiken voor de levering van de Diensten, inclusief toekomstige aspecten daarvan.
- 12.2 Afnemer vrijwaart Synflows voor enige aanspraken van derden op grond van een inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-) recht op Klantdata geüpload of verwerkt via de Diensten door Afnemer of Gebruikers.
- 12.3 Indien Afnemer informatie stuurt naar Synflows die ziet op feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft Afnemer Synflows een onbeperkt gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Diensten.

Artikel 13. Rechten van Intellectuele Eigendom

- 13.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Diensten of andere werken of gegevens die onderdeel uitmaken van de Diensten (blijven) berusten bij Synflows of diens licentiegevers.
- 13.2 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van Intellectuele Eigendom uit de Diensten te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding.
- 13.3 Indien Synflows door middel van technische bescherming de Diensten of gerelateerde documentatie heeft beveiligd, is het Afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 13.4 Indien voor het gebruik van de Diensten, of in verband met de Diensten, licenties van derden noodzakelijk zijn of door Afnemer gebruikt worden, zal Afnemer deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Afnemer vrijwaart Synflows voor aanspraken van derden betreffende het voorgaande.
- 13.5 Afnemer is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de Diensten of andere werken of gegevens die onderdeel uitmaken van de Diensten en heeft geen recht op een kopie van of toegang tot bronbestanden en technische documentatie, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan.

Artikel 14. Prijzen en betaling

- 14.1 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief belastingen (btw).
- 14.2 Synflows zal voor de door Afnemer verschuldigde bedragen elektronisch een factuur sturen aan Afnemer.
- 14.3 Afnemer is maandelijks vooraf de kosten - gebaseerd op het aantal Accounts - verschuldigd voor de Software.
- 14.4 De vergoedingen voor de Diensten die niet zien op het ter beschikking stellen van Software – maar bijvoorbeeld zien op maatwerkaanpassingen of overige onderdelen van de Diensten – worden achteraf in rekening gebracht.
- 14.5 Indien Afnemer in een maand extra Accounts aanmaakt, worden deze per de eerste van de maand volgend op de aanmaakdatum maandelijks gelijktijdig met de kosten voor de overige Accounts in rekening gebracht.
- 14.6 Ten aanzien van Overeenkomsten die zijn aangegaan voor bepaalde tijd is het voor Afnemer niet mogelijk om zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming de hoeveelheid Accounts te verminderen.
- 14.7 Ten aanzien van Overeenkomsten die zijn aangegaan voor onbepaalde tijd is het voor Afnemer mogelijk om zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming de hoeveelheid Accounts te verminderen.
- 14.8 Indien Afnemer geen Accounts (meer) heeft, is Synflows gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken. Deze opzegtermijn geeft Afnemer de kans om gedurende deze periode de Klantdata conform artikel 5.3 te downloaden/exporteren.
- 14.9 De betalingstermijn van facturen is dertig (30) dagen na de datum van de factuur. Indien Afnemer niet tijdig betaalt, zal Synflows Afnemer een Schriftelijke ingebrekestelling sturen met daarin een redelijke termijn voor Afnemer om alsnog tot betaling over te gaan. Indien Afnemer ook na deze termijn niet tot betaling is overgegaan is Afnemer in verzuim,

- waarna Synflows het recht heeft de Overeenkomst op te schorten of te ontbinden.
- 14.10 Indien Afnemer meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Synflows te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Synflows de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Synflows blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Afnemer binnen zeven (7) dagen het betwiste alsnog te voldoen.
- 14.11 Bij een niet tijdige betaling is Afnemer, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke handelsrente (welke vanaf het moment van verstrijken van de factuurtermijn in rekening zal worden gebracht), gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 14.12 Vorderingen tot betaling zijn direct opeisbaar ingeval Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Afnemer wordt gelegd en ook, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 14.13 De overeengekomen prijzen en tarieven voor de Diensten zijn vast voor de eerste 12 maanden van de looptijd van de Overeenkomst. Na deze periode heeft Synflows het recht de prijzen jaarlijks per 1 januari met maximaal het indexcijfer cao-lonen per maand, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 14.14 Alle prijzen in iedere aanbieding van Synflows zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
- 14.15 Indien een prijs in een aanbod is gebaseerd op door Afnemer verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist en/of onvolledig te zijn, dan heeft Synflows het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

Artikel 15. Geheimhouding

- 15.1 Het is Partijen niet toegestaan de door de andere Partij verstrekte stukken, gegevens en/of informatie te verveelvoudigen, openbaar te maken, of ter kennis van derden te brengen, indien de stukken, gegevens of informatie als vertrouwelijk gemarkeerd is of indien de ontvanger daarvan in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs moet oordelen dat de informatie vertrouwelijk is.
- 15.2 Partijen zullen de verplichting uit dit artikel tevens opleggen aan hun werknemers en derden die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden ingeschakeld.
- 15.3 Het staat Partijen vrij kenbaar te maken dat zij een overeenkomst hebben gesloten, zonder de details daarvan kenbaar te maken. Partijen zijn gerechtigd elkaars logo op hun website te plaatsen.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

- 16.1 De aansprakelijkheid van Synflows voor schade of andere claims op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad, dan wel op enige andere grond, is per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de bedragen (exclusief btw) die Afnemer aan Synflows verschuldigd is over een periode van zes (6) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade en tot een maximum van 250.000 euro.

- 16.2 Onverminderd het hiervoor bepaalde is Synflows niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in het onderhavige geval verstaan: gederfde winst, schade wegens verlies van gegevens, gemiste besparingen, kosten voor personeel en inhuur, verminderde goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 16.3 De aansprakelijkheid van Synflows wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer Synflows deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Synflows ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer de schade uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking Schriftelijk bij Synflows meldt.
- 16.4 Enige beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Synflows.
- 16.5 De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten. Dit betekent dat Partijen in geval van ontbinding geen verplichting hebben om reeds ontvangen prestaties ongedaan te maken.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1 Partijen kunnen niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Partijen zijn ook niet aansprakelijk voor enige schade die hiervan het gevolg is. Tenzij anders overeengekomen, of tenzij op grond van lid 3 van dit artikel het recht op opzegging ingeroepen kan worden, kan een Overeenkomst niet worden opgezegd in geval van een situatie van overmacht.
- 17.2 Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- 17.3 Indien een overmachtssituatie langer dan zes (6) maanden heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct Schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat en zonder dat enig recht op schadevergoeding ontstaat.

Artikel 18. Wijzigingen in de Overeenkomst

- 18.1 Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd, met uitzondering van afwijkingen die in dit artikel zijn opgenomen.
- 18.2 In afwijking van bovenstaande heeft Synflows het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Synflows zal de wijziging of aanvulling ten minste dertig (30) dagen vóór inwerkingtreding per e-mail aankondigen bij Afnemer.
- 18.3 Als Afnemer de wijzigingen of aanvullingen niet wenst te accepteren, kan Afnemer binnen veertien (14) dagen na bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken, waarna Synflows de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Als Synflows besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Afnemer de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.

- 18.4 De in lid 2 en lid 3 van dit artikel beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen die noodzakelijk zijn wegens veranderingen in wet- en regelgeving. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door Synflows worden doorgevoerd, zonder dat Afnemer de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 19. Overdracht rechten en plichten

- 19.1 Afnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder Schriftelijke toestemming van Synflows.
- 19.2 Afnemer geeft Synflows bij voorbaat recht om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. Synflows zal Afnemer berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

Artikel 20. Slotbepalingen

- 20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Tenzij uit een dwingendrechtelijke bepaling anders voortvloeit, worden alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst en die niet minnelijk onderling worden opgelost voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Synflows.
- 20.2 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.

Module B: Maatwerk

De bepalingen uit deze module B zijn aanvullend op module A van toepassing indien de Diensten bestaan uit het op maat ontwikkelen of configureren van Software. Het resultaat van de ontwikkeling en/of configuratie wordt hierna genoemd 'Maatwerk'.

Artikel 21. Ontwikkeling en specificaties

- 21.1 Partijen zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden Schriftelijk (al dan niet in de Offerte) vastleggen op welke wijze en conform welke methodiek de ontwikkeling en/of configuratie zal worden uitgevoerd alsmede aan welke specificaties het Maatwerk moet voldoen.
- 21.2 Synflows zal het Maatwerk bij Afnemer opleveren indien deze in zijn professionele opinie voldoen aan de vooraf vastgestelde vereisten en/of geschikt zijn voor gebruik.
- 21.3 Partijen kunnen overeenkomen dat de in deze module bedoelde werkzaamheden plaatsvinden in sprints. Dit zijn overeengekomen tijdsperiodes waarin Synflows, al dan niet samen met Afnemer, zich zal inspannen overeengekomen werkzaamheden uit te voeren. Het uitstellen of annuleren van geplande werkzaamheden is enkel mogelijk na goed overleg met en Schriftelijke instemming van Synflows. Synflows kan voorwaarden verbinden aan het uitstellen of annuleren van werkzaamheden.
- 21.4 Indien Synflows voorziet dat zij een verplichting uit de Overeenkomst niet zal kunnen voldoen binnen de daarvoor gestelde termijn, zal zij Afnemer tijdig van de betreffende vertraging op de hoogte stellen en daarbij oorzaak en voorgestelde maatregelen om de vertraging te voorkomen of ongedaan te maken.
- 21.5 Indien Afnemer vooraf een bepaald aantal uren heeft ingekocht bij Synflows, dan wel wanneer Partijen een maximum aantal uren zijn overeengekomen, dan is Synflows gerechtigd om met het uitvoeren van werkzaamheden te beëindigen op het moment dat de ingekochte uren zijn besteed of het maximaal aantal uren is bereikt. In het geval dat hetgeen Synflows tot dan toe heeft ontwikkeld niet (volledig) voldoet aan de overeengekomen vereisten, of wanneer Afnemer nieuwe wensen heeft, kunnen Partijen aanvullende uren overeenkomen die Synflows mag inzetten voor de werkzaamheden.
- 21.6 Indien Partijen een fixed price zijn overeengekomen, zal Synflows zich inspannen om het overeengekomen Maatwerk voor deze prijs te realiseren. Mochten er omstandigheden voordoen die het uitvoeren van de werkzaamheden bemoeilijken die zien op wijzigingen in eisen van Afnemer of onvoldoende medewerking door Afnemer, is Synflows gerechtigd de werkzaamheden te beëindigen en nieuwe prijsafspraken overeen te komen met Afnemer.
- 21.7 Indien tijdens de het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat het onmogelijk is voor Synflows om bepaalde wensen van Afnemer te realiseren, dan zullen Partijen in overleg treden over een gepast alternatief.
- 21.8 Indien Synflows op een andere locatie dan de gebruikelijke locatie van Synflows (bijvoorbeeld op locatie van Afnemer) werkzaamheden moet verrichten, dan is Synflows gerechtigd om hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij Afnemer.

Artikel 22. Acceptatie

- 22.1 Indien Partijen overeenkomen dat een of meerdere acceptatieprocedures plaats zullen vinden, geldt het in dit artikel bepaalde.
- 22.2 Wanneer de ontwikkeling van Maatwerk of een deel daarvan naar het oordeel van Synflows is afgerond, zal Synflows dit (deel van het) Maatwerk ter beschikking stellen aan Afnemer in een acceptatieomgeving. Indien afgesproken zal Synflows tevens de bijbehorende documentatie, zoals releasenotes, ter beschikking stellen aan Afnemer.
- 22.3 Voor een redelijke termijn, of indien in een concreet geval een concrete termijn is overeengekomen, binnen die termijn, nadat Synflows het Maatwerk ter beschikking heeft gesteld, heeft Afnemer de mogelijkheid om het Maatwerk te testen en Synflows van feedback te voorzien. Indien Afnemer Synflows voorziet van feedback op het Maatwerk, zal Synflows conform deze feedback eventuele aanpassingen doorvoeren, indien en voor zover de feedback aansluit bij de overeengekomen specificaties van het Maatwerk.
- 22.4 Nadat Afnemer het laatste deel van het door Synflows ontwikkelde Maatwerk heeft getest en goedgekeurd, stelt Synflows Afnemer in de gelegenheid om de gehele oplossing alsmede de samenhang van deelleveringen op gebreken te toetsen. Synflows zal eventuele geconstateerde gebreken zo spoedig mogelijk verhelpen. Na goedkeuring en op verzoek van Afnemer zal Synflows het ontwikkelde op een productieomgeving plaatsen.
- 22.5 Afnemer zal opgeleverd Maatwerk uitsluitend afkeuren indien deze niet voldoen aan de vooraf overeengekomen specificaties en zal geen goedkeuring onthouden in het geval van ondergeschikte gebreken die niet aan het operationeel gebruik in de weg staan.
- 22.6 Na acceptatie is Synflows niet langer aansprakelijk voor eventuele gebreken in de opgeleverde resultaten. De afspraken ten aanzien van service levels blijven echter onverkort van toepassing.
- 22.7 Het Maatwerk geldt als goedgekeurd, en Afnemer is zelf volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het Maatwerk vanaf het moment dat: (i) Afnemer het Maatwerk in operationeel gebruik neemt, (ii) Synflows op verzoek van Afnemer het Maatwerk op een productieomgeving heeft gezet, of (iii) Afnemer het Maatwerk goedkeurt.

Artikel 23. Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrechten

- 23.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op Maatwerk rusten en blijven berusten bij Synflows, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 23.2 Afnemer krijgt het gebruiksrecht op het Maatwerk zoals opgenomen in Artikel 7.
- 23.3 Afnemer heeft uitdrukkelijk niet het recht op een kopie of inzage in de broncode van het Maatwerk.

Artikel 24. Meerwerk

- 24.1 Indien Afnemer verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Synflows een aanbod doen. Synflows zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Afnemer.
- 24.2 Voor meerwerk waarvan Synflows kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten en dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Afnemer, heeft Synflows geen toestemming

nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van Synflows dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden.

Module C: Service Levels

De bepalingen uit deze module C zijn aanvullend van toepassing voor zover de Diensten bestaan uit het hosten van Software.

Artikel 25. Definities

In aanvulling op de definities uit module A, hebben de termen die in deze module C met een hoofdletter zijn geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht.

- 25.1 **Incident:** het substantieel niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van niet-beschikbaarheid die niet het gevolg is van onderhoud.
- 25.2 **Kantoortijden:** van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 en 18:00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 25.3 **Onderhoudsvenster:** tussen 18:00 en 08:30 op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 25.4 **Oplossing:** iedere maatregel die het Incident definitief of tijdelijk oplost. Als Synflows een tijdelijke oplossing biedt, zal Synflows zich inspannen om zo snel mogelijk daarna een definitieve oplossing te leveren.
- 25.5 **Oplostijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Afnemer een melding van een Incident indient conform hetgeen bepaald in deze module C, en het moment waarop Synflows een (al dan niet tijdelijke) Oplossing voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.
- 25.6 **Reactietijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Afnemer een melding van een Incident indient en het moment waarop Synflows een eerste inhoudelijke reactie geeft.

Artikel 26. Omschrijving diensten

- 26.1 Synflows zal zich op grond van deze module C inspannen:
 - a. de Software zo goed mogelijk te onderhouden conform Artikel 27;
 - b. de Software zoveel mogelijk beschikbaar te houden, conform Artikel 28;
 - c. ondersteuning te bieden bij het gebruik van de Software, en ondersteuning bieden bij eventuele Incidenten in de Software conform Artikel 30 en Artikel 31;
 - d. Regelmatig back-ups te maken conform Artikel 32.
- 26.2 Synflows zal zich inspannen de Software adequaat te beveiligen naar de stand van de techniek.

Artikel 27. Onderhoud

- 27.1 Het onderhoud zoals bedoeld in Artikel 26 zal bestaan uit de volgende componenten:
 - i. preventief onderhoud aan de Software, zodat Afnemer de Software zoveel als mogelijk kan blijven gebruiken volgens afspraak;
 - ii. het opsporen en herstellen van Incidenten in de Software (na een melding van Afnemer, zoals bedoeld in Artikel 30;
 - iii. het beschikbaar maken van updates, zoals bedoeld in Artikel 29.Synflows zal het onderhoud, dat gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de Software, zoveel als redelijkerwijs mogelijk uitvoeren in het Onderhoudsvenster.

- 27.2 Synflows zal zich inspannen om melding te maken bij Afnemer van het feit dat er onderhoud uitgevoerd zal worden dat van invloed kan zijn op het gebruik van de Software door Afnemer.

Artikel 28. Beschikbaarheid

- 28.1 Synflows zal zich inspannen de Software tijdens de duur van de Overeenkomst 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar te houden. Synflows streeft naar een beschikbaarheid van de Software van 99,5% per maand. Partijen verstaan onder 'beschikbaarheid': het aantal minuten dat de Software tijdens deze Overeenkomst in een kalendermaand beschikbaar is geweest.

Bij de berekening van de beschikbaarheid wordt telkens uitgegaan van de hieronder beschreven formule.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100 \%$$

Tm = totaal aantal minuten in de betreffende maand

Om = (de som van) het aantal minuten niet-beschikbaarheid in de betreffende maand

B = gerealiseerde beschikbaarheid in de betreffende maand

Bij het berekenen van de beschikbaarheid wordt de tijd die is besteed aan spoedeisend onderhoud, de tijd waarbinnen de Software door overmacht niet beschikbaar was en het Onderhoudsvenster niet meegerekend.

Artikel 29. Updates

- 29.1 Synflows zal regelmatig Software updates uitvoeren. Met deze updates worden bekende fouten in de Software hersteld of kleine verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd.
- 29.2 Synflows zal updates doorvoeren op de server. Synflows zal Afnemer op de hoogte brengen als een update of upgrade is uitgevoerd en meldt daarbij welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de Software.

Artikel 30. Incidenten

- 30.1 Afnemer stelt Synflows op de hoogte als de Software niet voldoet aan de overeengekomen specificaties of niet beschikbaar is. Indien Synflows een Incident ontdekt dat invloed kan hebben op het gebruik van de Software door Afnemer, zal Synflows zich inspannen hiervan zo spoedig mogelijk melding te maken bij Afnemer.
- 30.2 Bij het melden van een Incident op de supportportal MijnSynflows dient Afnemer in ieder geval de onderstaande informatie door te geven aan Synflows:
- a. een volledige en duidelijke omschrijving van het Incident;
 - b. een omschrijving van eventuele reeds door Afnemer genomen stappen.
- 30.3 Afnemer meldt een Incident via de support portal, conform Artikel 31. Bij een mogelijke prio 1 melding zal Afnemer telefonisch contact opnemen met Synflows.
- 30.4 Synflows zal zich inspannen om het Incident zo snel mogelijk te verwerken en in te delen naar prioriteit, conform de onderstaande

overzichten.

Impact	
Categorie	Omschrijving
Hoog (H)	- Een grote groep Gebruikers heeft geen toegang tot de Software
Middel (M)	- Een beperkte groep Gebruikers heeft geen toegang tot de Software, en/of - Een bepaalde functionaliteit van de Software is niet beschikbaar
Laag (L)	- Een beperkte groep Gebruikers heeft beperkte toegang tot de Software en/of - Er is een Incident met een bepaalde functionaliteit die wel beschikbaar is
Urgentie	
Categorie	Omschrijving
Hoog (H)	- de verstoorde processen zijn sterk aan tijd gebonden - snel ingrijpen kan voorkomen dat het Incident ernstiger wordt
Middel (M)	- de verstoorde processen kunnen enige tijd worden uitgesteld
Laag (L)	- de verstoorde processen zijn niet of nauwelijks aan tijd gebonden

Aan de hand van volgend overzicht wordt de prioriteit vastgesteld door Synflows.

		Impact		
		Hoog (H)	Middel (M)	Laag (L)
Urgentie	Hoog (H)	1	2	2
	Middel (M)	2	2	3
	Laag (L)	2	3	3

- 30.5 Synflows zal zich inspannen de volgende Reactietijden te bewerkstelligen:
- prioriteit 1: 1 uur;
 - prioriteit 2: 8 uur;
 - prioriteit 3: 16 uur.
- 30.6 Synflows zal zich inspannen de volgende Oplostijden te bewerkstelligen:
- prioriteit 1: 4 uur;
 - prioriteit 2: zo snel mogelijk;
 - prioriteit 3: zo snel mogelijk.
- 30.7 De Oplostijden en de Reactietijden die hiervoor zijn genoemd, gelden tijdens Kantoortijden.
- 30.8 Synflows stelt Afnemer op de hoogte wanneer het Incident is opgelost.

Artikel 31. Contact en rapportage

- 31.1 Afnemer kan, ten behoeve van technische ondersteuning of contact over rapportages, afspraken en service levels, contact opnemen met

Synflows conform de contactgegevens die zijn opgenomen in de Offerte. Afnemer kan contact opnemen via de contactgegevens op de website.

- 31.2 Synflows zal tweedelijns ondersteuning verzorgen middels het verlenen van telefonische assistentie bij gebruiksvragen. Indien Synflows met Afnemer een Overeenkomst ten aanzien van maatwerk is overeengekomen, geldt dat contact in het kader van deze ondersteuning uitsluitend plaatsvindt tussen de beheerafdeling van Afnemer en de afdeling van Synflows.

Artikel 32. Back-ups

- 32.1 Synflows zal ten behoeve van Afnemer een back-up maken van de data benodigd voor het leveren van de Diensten. Er wordt gebruik gemaakt van encrypted database back-ups.
- 32.2 De door Synflows gemaakte back-ups zullen worden bewaard voor een periode van ten minste 7 dagen. Daarna mogen deze door Synflows worden verwijderd.
- 32.3 De back-ups worden door Synflows in Nederland opgeslagen op een andere geografische locatie dan waar de oorspronkelijke data, configuraties of Software staan opgeslagen.
- 32.4 Door Synflows gemaakte back-ups zijn bedoeld voor catastrofale fouten aan de zijde van Synflows. Synflows heeft beperkte faciliteiten om op verzoek van Afnemer individuele bestanden terug te zetten of op te vragen. Indien een back-up wordt teruggezet, zullen alle bestanden die na het moment waarop de back-up is gemaakt verloren gaan.

Artikel 33. Wijzigingsverzoeken

- 33.1 Afnemer kan bij Synflows een verzoek indienen tot het aanbrengen van een wijziging in de Diensten. Dergelijke verzoeken kunnen door Afnemer worden ingediend conform Artikel 31.
- 33.2 Synflows zal zich inspannen om zo spoedig mogelijk te beoordelen of een wijzigingsverzoek al dan niet kan worden doorgevoerd en tegen welke eventuele meerkosten en hierover terugkoppeling geven aan Afnemer.
- 33.3 De tijd en eventuele vergoeding die daadwerkelijk nodig is voor het doorvoeren van het wijzigingsverzoek is mede afhankelijk van de aard van het verzoek en kan daarom van geval tot geval verschillen. Partijen zullen in overleg afstemmen binnen welke termijn (en zo nodig op welk moment) en tegen welke eventuele vergoeding het wijzigingsverzoek wordt doorgevoerd.

Module D: Verwerking van persoonsgegevens

De bepalingen uit deze module D zijn aanvullend van toepassing voor zover Synflows ten behoeve van Afnemer persoonsgegevens verwerkt als onderdeel van de Diensten.

Artikel 34. Definities

Waar in deze module termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend. Deze bepalingen die in deze module zijn opgenomen moeten gelezen en geïnterpreteerd worden in het licht van de AVG.

In deze module worden verder de volgende begrippen gebruikt met de ernaast gegeven betekenis:

- 34.1 **AVG:** Verordening 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.
- 34.2 **Subverwerker:** een partij die door de Verwerker wordt ingeschakeld om specifieke verwerkingen te verrichten ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 34.3 **Verwerker:** Synflows.
- 34.4 **Verwerkingsverantwoordelijke:** de Afnemer.

Artikel 35. Aard en omvang

- 35.1 De bijzonderheden van de verwerkingen, en met name de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden van de verwerking waarvoor de persoonsgegevens door de Verwerker namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, zijn gespecificeerd in de Overeenkomst of op de website.
- 35.2 De Verwerker verwerkt de door of via de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke voor de specifieke doelen zoals beschreven elders in de Overeenkomst of op de website, tenzij de Verwerker van de Verwerkingsverantwoordelijke aanvullende instructies heeft gekregen.
- 35.3 De Verwerkingsverantwoordelijke zal de Verwerker onverwijld op de hoogte stellen van de doeleinden van de verwerkingen voor zover deze niet reeds in de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- 35.4 De verwerking van persoonsgegevens is in duur beperkt tot hetgeen daarover is vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst. Uitgangspunt hierbij is dat de duur van de verwerkingen beperkt zal zijn tot de looptijd van de Overeenkomst voor de betreffende Diensten.

Artikel 36. Instructies

- 36.1 De Verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op de Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij de wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. De Verwerkingsverantwoordelijke kan ook tijdens de verwerking van

- persoonsgegevens steeds verdere instructies geven. Deze instructies worden altijd Schriftelijk vastgelegd.
- 36.2 De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk in kennis als de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke naar het oordeel van de Verwerker inbreuk maken op de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen van de Unie of de lidstaten.
- 36.3 De Verwerker spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door of via de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

Artikel 37. Informatieverschaffing of bijstand

- 37.1 De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat is voldaan aan de in deze module opgenomen verplichtingen die voortvloeien uit de AVG.
- 37.2 De Verwerker verleent, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen uit hoofde van de AVG, in het bijzonder diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico. De Verwerker mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 37.3 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten op grond van Hoofdstuk III van de AVG richt aan de Verwerker, dan zal de Verwerker het verzoek doorsturen aan de Verwerkingsverantwoordelijke, en zal de Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. De Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 38. Beveiliging en geheimhouding

- 38.1 De Verwerker verbindt zich ertoe passende technische en organisatorische maatregelen te implementeren en te handhaven conform hetgeen artikel 32 AVG daarover bepaalt. De Verwerker staat er niet voor in dat de getroffen maatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.
- 38.2 De Verwerker verleent zijn personeel slechts toegang tot de persoonsgegevens die worden verwerkt voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering, het beheer en de monitoring van de Overeenkomst. De Verwerker waarborgt dat de tot het verwerken van de ontvangen persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.

Artikel 39. Inbreuk in verband met persoonsgegevens

- 39.1 Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingsincident en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingsincident en/of het datalek.
- 39.2 Bij de melding van een datalek aan de Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, voor zover deze informatie voorhanden is, in ieder geval de volgende informatie aan de Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken:
- a. de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie;
 - b. de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
 - c. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 - d. de maatregelen die Verwerker voorstelt of heeft genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.
- 39.3 Verwerker zal noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouders en betrokkenen.

Artikel 40. Inschakelen van Subverwerkers

- 40.1 De Verwerkingsverantwoordelijke geeft de Verwerker algemene toestemming om Subverwerkers in te schakelen. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke ten minste veertien (14) dagen van tevoren Schriftelijk in kennis van voorgenomen wijzigingen in de lijst van Subverwerkers om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om vóór de daadwerkelijke inschakeling van de Subverwerker Schriftelijk bezwaar te maken richting de Verwerker tegen de beoogde wijziging(en). De Verwerker verstrekt de Verwerkingsverantwoordelijke de informatie die nodig is om de Verwerkersverantwoordelijke in staat te stellen diens recht van bezwaar uit te oefenen.
- 40.2 Onverminderd het voorgaande geeft de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke toestemming voor inschakeling van de Subverwerkers die elders in de Overeenkomst of op de website, staan benoemd.
- 40.3 Wanneer de Verwerker een Subverwerker inschakelt voor de uitvoering van specifieke verwerkingen namens de Verwerkingsverantwoordelijke, zal de Verwerker dit doen door middel van een overeenkomst die de betreffende Subverwerker in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die voor de Verwerker gelden uit hoofde van de tussen de Partijen geldende (relevante) afspraken. De Verwerker zorgt ervoor dat de Subverwerker voldoet aan de verplichtingen die krachtens deze afspraken en de AVG op de Verwerker rusten. De Verwerker blijft ten opzichte van de

Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de Subverwerker overeenkomstig de tussen de Partijen geldende afspraken.

Artikel 41. Internationale doorgifte

- 41.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de Europese Unie, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en Synflows voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze module en de AVG.

Artikel 42. Audits

- 42.1 De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van de onder de Overeenkomst vallende verwerkingsactiviteiten.
- 42.2 Een audit mag eens per kalenderjaar plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van niet-naleving van de toepasselijke afspraken tussen de Partijen. De Verwerker zal in redelijkheid aan dergelijke audits medewerking verlenen.
- 42.3 De Verwerkingsverantwoordelijke dient audits tijdig aan te kondigen. De kosten van audits worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen. De redelijke kosten die Verwerker maakt in het kader van diens bijstand bij een audit komen voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 42.4 De controle en de resultaten van een audit zullen door de Verwerkingsverantwoordelijke vertrouwelijk worden behandeld. De Partijen zullen in onderling overleg besluiten wat zij met de resultaten van de audit zullen doen.

Artikel 43. Beëindiging

- 43.1 Na de beëindiging van de Overeenkomst wist de Verwerker, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens die namens de Verwerkingsverantwoordelijke zijn verwerkt en bevestigt hij tegenover de verwerkingsverantwoordelijke dat hij dit heeft gedaan, of zendt hij alle persoonsgegevens terug aan de Verwerkingsverantwoordelijke en verwijdert hij bestaande kopieën, tenzij het Unierecht of het lidstatelijke recht de opslag van de persoonsgegevens voorschrijft.
- 43.2 Totdat de gegevens zijn gewist of teruggeven, blijft de Verwerker ervoor zorgen dat deze bepalingen worden nageleefd. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke geen keuze kenbaar heeft gemaakt aan de Verwerker binnen een periode van veertien (14) dagen na beëindiging van de Overeenkomst, zal de Verwerker gerechtigd zijn alle persoonsgegevens en bestaande kopieën ervan permanent te verwijderen.