

## Bijlagen Klant

- 1.1: Algemene verkoopvoorwaarden voor ThreadStone Producten en Diensten
- 1.2: Bewerkersovereenkomst
- 1.3: Vrijwaringsovereenkomst
- 1.4: Disclaimer
- 1.5: Service Level Agreement (SLA)

© ThreadStone Cyber Security B.V. - maart 2015



## Voorwoord

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zien op de Producten en Diensten van ThreadStone Cyber Security B.V., zoals vermeld op het digitale Bestelformulier. Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn gebaseerd op de ICT ~ Office Voorwaarden – ICT Nederland. ThreadStone heeft de ICT ~ Office Voorwaarden – ICT Nederland toegespitst op haar eigen specifieke situatie en aangevuld met een paar algemene artikelen.

# BIJLAGE 1.1

## Algemene Verkoopvoorwaarden van Reseller voor Klant

### 1. Voorwerp, hiërarchie en rangorde

- 1.1. Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de overeenkomsten, offertes en mededelingen van Reseller die verband houden met Producten en Diensten van ThreadStone Cyber Security. Voor Producten en Diensten kunnen aanvullende voorwaarden gelden. Aanvullingen of afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk door Reseller zijn aanvaard.
- 1.2. Reseller heeft het recht deze Algemene Verkoopvoorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail bekend gemaakt. Zij treden in werking 30 dagen na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking staat vermeld. Indien U door de wijziging in een ongunstiger positie komt te verkeren, kan U de Overeenkomst waarvoor deze wijzigingen gelden opzeggen op de wijze als bepaald in artikel 21 van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.
- 1.3. Alle opdrachten worden geacht uitsluitend aan Reseller en niet aan enige aan Reseller verbonden persoon te zijn gegeven. Dat geldt ook als het de bedoeling van Partijen is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd.
- 1.4. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.5. De toepasselijkheid van Uw inkoop- of andere algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6. Indien eenmaal met U op deze Algemene Verkoopvoorwaarden werd gecontracteerd, wordt U geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op opdrachten met een repeterend karakter en op later met Reseller gesloten Overeenkomsten akkoord te zijn gegaan.

### 2. Definities

- 2.1. De in deze Algemene Verkoopvoorwaarden met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis die daaraan in dit artikel wordt toegekend:
  - (a) **Data:** De gegevens (waaronder persoonsgegevens) van U die in het kader van de Dienst(en) door Reseller worden gehost en beschikbaar worden gesteld;
  - (b) **Diensten:** de helpdesk, de Programmatuur als een dienst en de hosting van de Data;
  - (c) **Fout(en):** Het substantieel, aantoonbaar en reproduceerbaar niet voldoen aan de door Reseller schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties;
  - (d) **Intellectuele Eigendomsrechten:** Auteursrechten, merkrechten, databankrechten, en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie;
  - (e) **Overeenkomst:** Deze Algemene Verkoopvoorwaarden, inclusief alle Bijlagen. De Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle Producten en Diensten die door U tijdens de looptijd worden afgenomen of gekocht;
  - (f) **Producten:** De producten, waaronder vulnerability scans, die door Reseller aan U beschikbaar wordt gesteld teneinde Cybercriminaliteit te voorkomen (preventie) of detecteren;
  - (g) **Programmatuur:** Het online managementportaal als een dienst (SAAS) voor het aanmaken, beheren en monitoren van Producten ten behoeve van U, inclusief Updates.

### 3. Aanbiedingen

- 3.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Reseller zijn vrijblijvend. U staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens U aan Reseller verstrekte gegevens waarop Reseller zijn aanbieding heeft gebaseerd.

## 4. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 4.1.** Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Reseller Uw aanmelding heeft geaccepteerd. Hiervan wordt de aanmelder per e-mail op de hoogte gesteld. Reseller behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen een aanmelding te weigeren. U bent verplicht de juiste, nauwkeurige, actuele en volledige gegevens te verschaffen die van U worden verlangd bij de aanmeldprocedure. Wanneer deze gegevens wijzigen, dient U de bestaande geregistreerde gegevens binnen 30 dagen op de website van Reseller aan te passen. Een Overeenkomst is individueel en aan een rechtspersoon gebonden. U bent niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst over te dragen aan derden zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Reseller.

## 5. Gebruikersnaam en wachtwoord

- 5.1.** De gebruikersnaam wordt op voorstel van U door Reseller bepaald. De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn strikt persoonlijk. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de gebruikersnaam en het wachtwoord. Reseller behoudt zich het recht voor om de gebruikersnaam, het wachtwoord of het ontvangst e-mailadres te wijzigen, indien Reseller dit noodzakelijk acht voor het functioneren van de Producten en Diensten. Heeft het handelen in strijd met dit artikel door U schade toegebracht aan Reseller of derden, dan kan de schade op U worden verhaald.

## 6. Gebruik van Producten en Diensten

- 6.1.** U kunt gebruik maken van Producten en Diensten binnen de door Reseller aan te geven voorwaarden, zoals nader omschreven in de door Reseller beschikbaar gestelde Service Level Agreement (SLA) en deze Algemene Verkoopvoorwaarden. U zult zich in alle opzichten opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. U dient te beschikken over een systeem met internetverbinding om indienstelling van de aansluiting mogelijk te maken. De dienstverlening start na Uw bevestiging en na acceptatie door Reseller en komt via een automatisch gegenereerde e-mail tot stand. U bevestigt hiervoor eerst de opdracht middels een opt-in mogelijkheid op het digitale bestelformulier.
- 6.2.** U dient na elk bezoek uit te loggen op de wijze zoals beschreven in de door Reseller beschikbaar gestelde informatie. Schade als gevolg van onjuist of onvolledig uitloggen komen voor rekening en risico van U.
- 6.3.** Het is niet toegestaan de Producten en Diensten te gebruiken of anderszins activiteiten te ondernemen welke de beschikbaarstelling van de Producten en Diensten aan andere Klanten zal kunnen verhinderen of op een nadelige wijze zou kunnen beïnvloeden. In zulke gevallen behoudt Reseller het recht voor om (i) U af te sluiten van de Producten en Diensten of (ii) U periodiek om bevestiging van het gebruik van de Producten en Diensten te vragen.

## 7. Producten en Diensten

- 7.1.** Reseller zal:
- (a)** aan U een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Programmatuur als een dienst (Software As A Service) en de daarbij behorende handleiding voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken, zonder dat er zake de Programmatuur op een fysieke drager aan U beschikbaar wordt gesteld; en
  - (b)** de Data voor U te hosten; en
  - (c)** Producten voor U op te leveren.
- 7.2.** Het is niet toegestaan de handleiding te (laten) kopiëren anders dan noodzakelijk voor normaal, eigen gebruik en back-up doeleinden.
- 7.3.** Voor bepaalde Diensten gelden aanvullende specifieke voorwaarden ten aanzien van het gebruik, dit kan onder andere een Service Level Agreement zijn. Deze aanvullende voorwaarden ten aanzien van het gebruik worden per Dienst apart bekendgemaakt.

- 7.4.** Reseller is gerechtigd U de toegang tot de Programmatuur te ontzeggen of te beperken, indien U in een kalendermaand een onevenredig aantal on-demand Producten opstart of een aantal Producten opstart die niet primair wordt gebruikt om te testen of de door de U uitgevoerde (beveiligings-) maatregelen het gewenste effect hebben. U bent gehouden aan Reseller de overeengekomen kosten ter grootte van die overschrijding te betalen. Reseller zal een ontzegging of financiële consequenties eerst vijf (5) dagen nadat U hiervan door Reseller op de hoogte is gesteld, effectueren. De administratie van Reseller levert volledig bewijs op, onverminderd Uw recht tot het leveren van tegenbewijs.
- 7.5.** Het is verboden de Programmatuur of Producten te kopiëren of aan te passen. Het is niet toegestaan enig handelsmerk, copyright- of andere eigendomsvermelding op de Programmatuur of Producten te wijzigen en U zult elk dergelijk handelsmerk of vermelding op elk exemplaar van de Programmatuur of Producten reproduceren.

## 8. Beschikbaarheid en onderhoud

- 8.1.** Reseller zal zich inspannen om een zo groot mogelijke beschikbaarheid van Producten en Diensten te beiden. Reseller garandeert uitdrukkelijk niet dat de Producten en Diensten, dan wel onderdelen daarvan, zonder Fouten zijn en altijd beschikbaar zijn, of dat het verkeer over het internet altijd goed kan worden afgewikkeld. De door Reseller geleverde Producten en Diensten maken gebruik van het internet. Reseller garandeert niet dat dergelijke Producten en Diensten storingvrij, Foutloos of volledig veilig zijn. Reseller heeft geen controle over de gegevensstroom van of naar Uw netwerk en andere delen van het internet. Een dergelijke stroom is in grote mate afhankelijk van de door derden geleverde of gecontroleerde internetdiensten. Handelen of nalaten van dergelijke derden kan Uw internetverbinding (of delen daarvan) verstoren. Derhalve wijst Reseller alle aansprakelijkheid als gevolg van of in verband met dergelijke gebeurtenissen af.
- 8.2.** Reseller is gerechtigd de systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit nodig is voor het onderhoud van de systemen. Indien mogelijk zal Reseller U van tevoren informeren over dergelijke beschikbaarheidsproblemen of onderhoudstrajecten.
- 8.3.** Indien de storing of Fout is veroorzaakt als gevolg van oneigenlijk of onjuist gebruik van Producten of Diensten door U, kan Reseller de kosten voor de opheffing daarvan bij U in rekening brengen.

## 9. Helpdesk

- 9.1.** U heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van de helpdesk van Reseller. De helpdesk is uitsluitend bedoeld voor Uw medewerkers die zich bezighouden met de configuratie en het beheer van de gebruikersinstellingen.

## 10. Persoonsgegevens

- 10.1.** U geeft Reseller uitdrukkelijk toestemming om Uw persoons- of rechtspersoonsgegevens ter beschikking te stellen aan derden ten behoeve van een kredietwaardigheidsonderzoek. Die uitdrukkelijke toestemming houdt tevens in het in een databank of register opnemen van bedoelde gegevens. Reseller behoudt zich het recht voor om het op de registratieserver ingevoerde telefoonnummer, adres, e-mailadres, IP-adres en betaalgegevens van U te gebruiken voor het uitvoeren van de dienstverlening.

## 11. Prijs en betalingsvoorwaarden

- 11.1.** Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Reseller kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en U dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 11.2.** Aan een door Reseller afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door U geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

- 11.3.** Aan de in de offertes en op de website van Reseller of elders opgenomen prijzen voor Producten en Diensten kunnen geen rechten worden ontleend. De opgenomen prijzen moeten worden aangemerkt als een "uitnodiging tot handelen". In andere woorden, de informatie is geen aanbieding of bindende Overeenkomst. Als Reseller uw aanvraag niet binnen tien (10) werkdagen heeft bevestigd, wordt de aanvraag geacht te zijn geweigerd. Weigering kan bijvoorbeeld plaatsvinden als het kredietwaardigheidsonderzoek is mislukt.
- 11.4.** De betalingsvoorwaarden die Reseller hanteert zullen worden aangegeven op het digitale bestelformulier. Indien er geen specifieke betalingsvoorwaarden zijn overeengekomen, dienen de verschuldigde bedragen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na facturering aan Reseller te zijn voldaan. De factuurdatum moet worden beschouwd als een fatale termijn.
- Tenzij expliciet anders overeengekomen, heeft Reseller het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten totdat U de factuur integraal heeft voldaan.
- 11.5.** Opschorting van de betaling door U, dan wel verrekening van de verschuldigde bedragen, is in alle gevallen uitgesloten.
- 11.6.** Iedere betwisting van (de hoogte van) de verschuldigdheid van een bedrag dient schriftelijk te worden medegedeeld aan Reseller, binnen dertig (30) dagen na facturering, bij gebreke waarvan het recht de hoogte of de verschuldigdheid van de bedragen te betwisten of reeds betaalde bedragen terug te vorderen, vervalt.
- 11.7.** Reseller kan te allen tijde de voor Producten of Diensten geldende prijzen wijzigen. Indien de wijziging een verhoging betreft, zal Reseller U hiervan ten minste veertien (14) dagen van tevoren per e-mail op de hoogte stellen. U heeft dan het recht de Overeenkomst kosteloos op te zeggen tegen de datum waarop de verhoging van kracht wordt.
- 11.8.** Indien U volgens de tussen Partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere rechtspersonen, is elk van die rechtspersonen tegenover de Reseller hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
- 11.9.** Met betrekking tot de door Reseller verrichte prestaties en de daarvoor door U verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Reseller volledig bewijs op, onverminderd Uw recht tot het leveren van tegenbewijs.
- 11.10.** Indien U de verschuldigde bedragen niet of niet-tijdig betaalt, is Reseller, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien U na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Reseller de vordering uit handen geven, in welk geval Reseller naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Reseller onverlet.

## 12. Buitengebruikstelling

- 12.1.** Reseller heeft het recht Producten en Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken indien U een verplichting in de Overeenkomst niet-nakomt. Reseller zal U van tevoren over haar voornemen in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Reseller kan worden verlangd. De verplichting, waaronder de verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen, blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan. De buitengebruikstelling wordt beëindigd indien U binnen een door Reseller gestelde termijn zijn verplichtingen bent nagekomen en een terzake vastgesteld bedrag voor de ingebruikstelling is voldaan.

## 13. Vertrouwelijkheid

- 13.1.** Reseller onthoudt zich van het inzien van Uw persoonlijke e-mail en/of bestanden en stelt die niet ter beschikking aan derden, tenzij Reseller hiertoe krachtens de wet, een wettelijk voorschrift of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval U handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met de wet of een wettelijk voorschrift.

- 13.2.** U en Reseller dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Onder de vertrouwelijkheid vallen in ieder geval persoonsgegevens, gevoelige bedrijfs-, debiteur-, en dossiergegevens en gegevens die zien op intellectuele eigendomsrechten. Dit verbod geldt niet voor Reseller indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst door Reseller. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 13.3.** Reseller erkent dat de Producten steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van U of Uw toeleveranciers bevat.
- 13.4.** De geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke gegevens zal blijven bestaan na de beëindiging van de Overeenkomst.

## 14. Intellectuele Eigendomsrechten

- 14.1.** De Intellectuele Eigendomsrechten op de Producten en Diensten, gebruikershandleiding of ander materiaal berust te allen tijde bij Threadstone Cyber Security B.V., diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Reseller heeft de distributierechten van Threadstone Cyber Security B.V. verkregen.
- 14.2.** U erkent de Intellectuele Eigendomsrechten van Threadstone Cyber Security B.V. en verbindt zich de Intellectuele Eigendomsrechten van Threadstone Cyber Security B.V. niet te zullen betwisten, noch handelingen te verrichten die schade kunnen berokkenen aan de Intellectuele Eigendomsrechten van Threadstone Cyber Security B.V., diens licentiegevers of diens Toeleveranciers.

## 15. Beveiliging

- 15.1.** Indien Reseller op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van gegevensbeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 15.2.** De door of vanwege U aan Reseller verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Reseller als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde gebruikers uit de eigen organisatie van Reseller kenbaar worden gemaakt.
- 15.3.** U zult uw systeem en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-Programmatuur in werking hebben. U bent en blijft verantwoordelijk voor de infrastructuur.

## 16. Risico-overgang

- 16.1.** Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, Data (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op U op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van U of een medewerker van U zijn gebracht.

## 17. Medewerkingsverplichtingen

- 17.1.** Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. U zult steeds tijdig alle in redelijkheid door Reseller gewenste medewerking verlenen. U zult op eigen initiatief Reseller bovendien steeds tijdig die medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, waarvan U weet of behoort te weten dat die van belang zijn in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst. Alle gevolgen van onjuiste, onvoldoende of niet-tijdige informatie van U, komen voor risico en rekening van U.

## 18. Termijnen

- 18.1.** Reseller spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Reseller genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de Reseller niet en hebben steeds een indicatief karakter.

## 19. Aansprakelijkheid

- 19.1.** Reseller is niet aansprakelijk voor Uw schade in de ruimste zin, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Reseller. Reseller aanvaardt uitdrukkelijk geen aansprakelijkheid voor het niet-constateren van kwetsbaarheden, onvoldoende sterke wachtwoorden en aangesloten host systemen. In het bijzonder is Reseller niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met, of die het gevolg is van, onderbrekingen in, blokkeringen van toegang tot, het systeem of het internet bij Reseller of derden, wijzigingen in de loginprocedure, account en e-mailadres.
- 19.2.** Bij eventuele schade is deze in ieder geval beperkt tot de directe schade, zulks met uitsluiting van indirecte en/of gevolgschade, en tot een maximumbedrag gelijk aan de hoogte van het bedrag dat U voor de geleverde Producten en Diensten aan Reseller bent verschuldigd.
- 19.3.** Indien U handelt in strijd met de verplichtingen in deze Overeenkomst, bent U aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade. U vrijwaart Reseller tegen alle aanspraken van derden terzake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door Uw gebruik van de Producten en Diensten, het systeem of internet, dan wel door het niet-nakomen van de verplichtingen in deze Overeenkomst.
- 19.4.** Reseller is gerechtigd zonder nadere aankondiging de verstrekte aansluiting op de Producten en Diensten onmiddellijk buiten gebruik te stellen (zie artikel 12), indien en zo lang U handelt in strijd met artikel 7 en 14. Bovendien is Reseller in dat geval gerechtigd, indien de ernst van de overtreding zulks rechtvaardigt, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, dit alles zonder dat U recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.

## 20. Overmacht

- 20.1.** Geen Partij is aansprakelijk voor zijn verzuim of is gehouden de ingevolge deze Overeenkomst op hem rustende verplichtingen na te komen in het geval dat hij hierbij wordt verhinderd door overmacht. Overmacht betekent een oorzaak die buiten de redelijke macht ligt van een Partij en die niet door redelijke oplettendheid voorkomen kan worden, waaronder in ieder geval begrepen natuurrampen, terrorisme, oproer, embargo's, handelen van burgerlijke overheden, of militaire autoriteiten, afwijzing van of vertraging bij de verwerking van aanvragen voor exportvergunningen, brand, overstromingen, aardbevingen, ongelukken, stakingen, wanprestatie door een derde of een oliecrisis. Onder overmacht wordt mede verstaan onderbrekingen of storingen in de stroom- en/of telecommunicatievoorzieningen, overmacht van toeleveranciers van Reseller, voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door U aan Reseller is voorgeschreven.



- 20.2.** Indien de overmacht van tijdelijke aard is, behoudt Reseller zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, totdat de omstandigheid die de overmacht oplevert zich niet meer voordoet. Reseller behoudt zich het recht voor betaling te vorderen van prestaties die bij de uitvoering van de desbetreffende overeenkomsten zijn verricht voordat de overmacht zich voordeed.

## 21. Looptijd en beëindiging

- 21.1.** Tenzij expliciet anders overeengekomen, is deze Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd en geldt een minimumduur van 1 jaar. De Overeenkomst kan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Reseller kan de Overeenkomst tussentijds en zonder inachtneming van een opzegtermijn opzeggen indien:

- (a) aan U voorlopige of definitieve surseance van betaling is verleend, dan wel tegen U faillissement is aangevraagd;
- (b) een van de Partijen een beroep op overmacht doet;
- (c) U een onjuiste opgave doet van gegevens zoals bedoeld in artikel 4.1. of artikel 7 of 14 en daarmee deze Algemene Verkoopvoorwaarden schendt.

## 22. Ordelijke overgang

- 22.1.** Partijen zorgen in geval van beëindiging van rechtswege, in verband met opzegging of in verband met ontbinding, dat U gedurende 30 dagen na beëindiging toegang houdt tot de Producten en Diensten, met als uitsluitend doel de Data zeker te stellen, te kopiëren en/of te migreren naar een voor U nieuwe omgeving of platform. Gedurende deze periode kan de functionaliteit van de Producten en Diensten beperkt zijn. Na deze periode zal Reseller de Data verwijderen van haar systemen.

- 22.2.** Gedurende 30 dagen na beëindiging of afloop van de Overeenkomst zal/zult:

- (a) de Gebruikslicentie voortduren, samen met de verplichting van U om vergoedingen te betalen; en
- (b) Reseller aan U medewerking verlenen voor een ordelijke overgang; en
- (c) U aan Reseller vergoedingen betalen voor Producten en Diensten die Reseller tijdens die periode uitvoert tegen de gebruikelijke tarieven. Tenzij uitdrukkelijk omschreven in artikel 21.1. is Reseller onmiddellijk na beëindiging of afloop van de Overeenkomst ontslagen van haar verplichtingen Producten en Diensten aan U te leveren; en
- (d) Reseller zal binnen een redelijke termijn alle Data en overige gegevens die U toebehoren en die U in het kader van de Overeenkomst ter beschikking zijn gesteld of waarover Reseller anderszins de beschikking heeft gekregen, teruggeven ofwel assistentie verlenen aan U zodat U de Data kunt downloaden; en
- (e) Reseller zal op Uw verzoek, en tegen de gebruikelijke tarieven, redelijkerwijs meewerken aan het verschaffen van een kopie van alle Data aan Reseller (een datadump), al dan niet op een fysieke drager.

## 23. Toepasselijk recht en geschillen

- 23.1.** De Overeenkomst tussen Reseller en U wordt beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 23.2.** Alle geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst, zullen Partijen eerst in onderling overleg trachten te beslechten. Indien dat niet lukt, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te in het arrondissement Rotterdam.
- 23.3.** Indien een of meerdere bepalingen van deze Overeenkomst nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Ingeval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarde zullen Partijen gebonden zijn de door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid blootstaan.

# BIJLAGE 1.2

## Bewerkersovereenkomst



### Partijen nemen in overweging als volgt:

- (A) Reseller levert Producten en Diensten (zoals hierna gedefinieerd) die zijn gericht op het voorkomen van cybercriminaliteit in de breedste zin des woords;
- (B) De Producten en Diensten worden tezamen met door Reseller te leveren "added value" bij klanten geleverd. De "added value" bestaat uit een eigen programmatuur als een dienst (*Software As A Service*) en andere Diensten, zoals support en maintenance- en/of consultancydiensten;
- (C) Partijen een Overeenkomst hebben gesloten met betrekking tot de afname van Producten en Diensten door Klant;
- (D) In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verwerkt Reseller als bewerker ten behoeve van Klant Persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens ("**Wbp**");
- (E) Klant moet in dat kader worden aangemerkt als een Verantwoordelijke in de zin van artikel, 1 onder d, Wbp (zoals hierna gedefinieerd);
- (F) Reseller moet worden aangemerkt als een Bewerker in de zin van artikel 1, onder f, Wbp (zoals hierna gedefinieerd);
- (G) De Verantwoordelijke is op grond van artikel 14 Wbp verplicht een Bewerkersovereenkomst (zoals hierna gedefinieerd) aan te gaan met de Bewerker;
- (H) Partijen in deze Bewerkersovereenkomst afspraken wensen vast te leggen met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens door Reseller;

### Partijen komen overeen als volgt:

## 1. Definities

- 1.1. In deze Bewerkersovereenkomst hebben de met een beginhoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:
  - (a) "**Betrokkene**": Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft, zoals bedoeld in artikel 1, onder f, Wbp;
  - (b) "**Bewerker**": Degene die ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen. In deze Overeenkomst moet Reseller worden aangemerkt als "Bewerker";
  - (c) "**Bewerkersovereenkomst**": Deze bewerkersovereenkomst;
  - (d) "**Functionaris voor de gegevensbescherming**": de eventueel door Klant benoemde functionaris als bedoeld in artikel 62 Wbp;
  - (e) "**Persoonsgegevens**": elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 1, onder a, Wbp. De Persoonsgegevens zijn en blijven in eigendom van Klant;
  - (f) "**Subbewerker**": Reseller besteedt een deel van de Verwerking van Persoonsgegevens uit aan een Subbewerker (Threadstone Cyber Security B.V.). De Subbewerker is een buiten de organisatie van Reseller om staande persoon of instelling;
  - (g) "**Verantwoordelijke**": de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt. In deze Bewerkersovereenkomst moet Klant worden aangemerkt als "Verantwoordelijke";
  - (h) "**Verwerking (van Persoonsgegevens)**": elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens, zoals bedoeld in artikel 1, onder b, Wbp.

Voor alle andere geschreven begrippen met een beginhoofdletter moet aansluiting worden gezocht bij de begrippen in de Overeenkomst.

## 2. Totstandkoming, duur en einde

- 2.1. Deze Bewerkersovereenkomst treedt in werking op de datum dat Partijen de Overeenkomst hebben ondertekend;
- 2.2. Deze Bewerkersovereenkomst zal van kracht zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Bewerkersovereenkomst, met uitzondering van artikel 3 en 7, eindigt van rechtswege indien de Overeenkomst tussen Partijen is geëindigd, dan wel beëindigd.
- 2.3. Partijen kunnen deze Bewerkersovereenkomst niet zelfstandig, tussentijds beëindigen, omdat de Bewerkersovereenkomst onverbrekelijk deel uit maakt van de Overeenkomst.
- 2.4. Deze Bewerkersovereenkomst kan alleen worden gewijzigd of aangevuld indien uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Partijen overeengekomen.

## 3. Voorwerp van de bewerkersovereenkomst

- 3.1. Klant staat er voor in dat zij op grond van en in overeenstemming met de Wbp, de huidige en toekomstige (nationale en Europese) regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy, de door haar verstrekte Persoonsgegevens mag verwerken en aan Reseller mag verstrekken.
- 3.2. Klant staat er voor in dat zij uitsluitend die Persoonsgegevens verwerkt, en daarmee door Reseller laat Verwerken, welke het doel dienen van de Verwerking.
- 3.3. Reseller verricht ten behoeve van Klant Diensten, zulks overeengekomen in de Overeenkomst.
- 3.4. Bij de uitoefening van de werkzaamheden, zoals overeengekomen in de Overeenkomst, Verwerkt Reseller Persoonsgegevens ten behoeve van Klant, waarvoor laatstgenoemde Verantwoordelijke is.
- 3.5. Reseller zal de Persoonsgegevens uitsluitend Verwerken in het kader van de werkzaamheden zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Reseller Verwerkt Persoonsgegevens slechts in opdracht van Klant en volgt alle instructies van Klant dienaangaande op, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 3.6. Reseller zal de Persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze, in overeenstemming met de Wbp en andere toepasselijke regelgeving betreffende de Verwerking van databescherming en privacy, Verwerken.
- 3.7. Reseller zal haar Producten versleutelen. Op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van Klant zal Reseller de Persoonsgegevens met betrekking tot deze Bewerkersovereenkomst op een nader te bepalen wijze vernietigen of versleutelen (encrypten). Klant staat er voor in dat haar verzoek tot vernietiging of versleuteling correct, volledig en voldoende specifiek is. Reseller zal proberen aan het bedoelde uitdrukkelijke schriftelijke verzoek te voldoen. Indien zij echter niet aan het verzoek kan voldoen levert dat geen tekortkoming in de nakoming van deze Bewerkersovereenkomst door Reseller op. Partijen zullen dan in onderling overleg komen tot een redelijke oplossing.
- 3.8. Reseller heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Voor zover niet anders is bepaald in deze Bewerkersovereenkomst, neemt Reseller geen beslissingen over het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van de Persoonsgegevens. De zeggenschap over Persoonsgegevens verstrekt onder deze Bewerkersovereenkomst komt nimmer bij Reseller te berusten.

## 4. Rechten van betrokkenen, meldplicht datalekken

- 4.1. Partijen zullen elkaar informeren over feiten en omstandigheden waarvan zij redelijkerwijze kunnen verwachten dat deze invloed hebben op de verwerking van Persoonsgegevens door de andere Partij.
- 4.2. Reseller verleent Klant medewerking om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de Wbp, meer in het bijzonder de rechten van Betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.
- 4.3. Indien Reseller (pogingen tot) onrechtmatige of anderszins ongeautoriseerde Verwerkingen of inbreuken op de beveiligingsmaatregelen van de Persoonsgegevens signaleert, zal zij Klant hierover onverwijld, maar in ieder geval binnen 24 uur inlichten en de redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om (verdere) schending van de Wbp of andere regelgeving betreffende de verwerking van de Persoonsgegevens, te voorkomen of te beperken.
- 4.4. Op het moment dat het wetsvoorstel meldplicht datalekken (33.662) van kracht wordt, de NIB-richtlijn en of de Europese verordening betreffende de bescherming van Persoonsgegevens (COM 2012/11 final), verbindt Reseller zich er toe alle verplichtingen die uit dien hoofde een Subbewerker worden opgelegd, na te leven.
- 4.5. Klant en Reseller zorgen ervoor dat de Functionaris voor de gegevensbescherming van Klant naar behoren en tijdig wordt betrokken bij aangelegenheden zoals bedoeld in dit artikel 4.

## 5. Technische en organisatorische maatregelen en procedures

- 5.1. In aanvulling op artikel 13 Wbp zal Reseller passende technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen en procedures implementeren. Deze maatregelen en procedures zullen met inachtneming van de stand der techniek en de kosten gemoeid met de implementatie en uitvoering van de maatregelen, een passend beschermingsniveau verzekeren, zulks met inachtneming van de risico's die het verwerken van de Persoonsgegevens, en de aard daarvan, meebrengen.
- 5.2. Partijen zullen elkaar op verzoek van de andere Partij periodiek informeren in hoeverre de tussen Partijen overeengekomen beveiligings- en continuïteitsplannen worden uitgevoerd en actueel zijn en overleggen met elkaar over eventuele, noodzakelijke bijstellingen.
- 5.3. Reseller verwerkt geen Persoonsgegevens buiten een land van de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van Klant heeft verkregen.
- 5.4. De door of vanwege Reseller aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Reseller is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

## 6. Geheimhouding

- 6.1. Reseller is gehouden tot geheimhouding van alle Persoonsgegevens die zij in het kader van de Overeenkomst Verwerkt, behoudens in zoverre die Persoonsgegevens klaarblijkelijk geen geheim of vertrouwelijk karakter hebben, dan wel reeds algemeen bekend zijn.
- 6.2. Indien en voor zover Klant daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, zal Reseller ten aanzien van de daarbij aangeduide Persoonsgegevens maatregelen treffen met het oog op de geheimhouding daarvan, welke maatregelen onder meer kunnen inhouden de vernietiging van de betrokken Persoonsgegevens zodra de noodzaak voor Reseller om daarvan nog langer kennis te nemen, is komen te vervallen.

## 7. Medewerkers van Reseller

- 7.1. Reseller zal schriftelijk vastleggen welke medewerkers toegang hebben tot de door Klant aangeleverde gegevens en hiervoor genoemde schriftelijke vastlegging actualiseren indien er veranderingen zijn.
- 7.2. De Persoonsgegevens worden slechts verwerkt door geautoriseerde medewerkers van Reseller.
- 7.3. Reseller staat er voor in dat de geautoriseerde medewerkers van Reseller zich houden aan de voorschriften van de Wbp, en de voorschriften die volgen uit deze Bewerkersovereenkomst.
- 7.4. Reseller zal in haar overeenkomst met haar medewerkers bedingen dat door die personen op overeenkomstige wijze als in artikel 7 bepaald geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van alle Persoonsgegevens die zij in het kader van hun werkzaamheden voor Klant verwerken.
- 7.5. Na afloop van deze Bewerkersovereenkomst blijft dit artikel en de hierin besproken geheimhouding gedurende een periode van twee (2) jaren van kracht.

## 8. Verwerking van persoonsgegevens in de keten

- 8.1. Het is Reseller niet toegestaan Persoonsgegevens aan anderen dan Klant of haar Subbewerkers te verstrekken, tenzij op schriftelijk verzoek van Klant, of met diens schriftelijke toestemming.
- 8.2. Reseller kan bij de Verwerking van Persoonsgegevens Subbewerkers inschakelen.
- 8.3. Klant zal de toestemming aan Reseller om Subbewerkers in te schakelen niet op onredelijke gronden weigeren, maar kan de toestemming wel aan nadere voorwaarden binden.
- 8.4. Reseller verzekert dat een Subbewerker zich richt naar de instructies van deze Bewerkersovereenkomst, tot geheimhouding verplicht is en de nodige organisatorische en technische maatregelen en procedures ten opzichte van de Verwerking neemt. Alle relevante verplichtingen uit deze Bewerkersovereenkomst voor de bescherming en beveiliging van de Persoonsgegevens worden overgenomen in de overeenkomst met de Subbewerker. Garanties en vrijwaringen die Reseller in deze Bewerkersovereenkomst doet, gelden daarmee dus onverkort voor haar Subbewerkers.

## 9. Controle

- 9.1. Reseller is zich bewust van de zelfstandige controlebevoegdheden van toezichthouders, meer in het bijzonder, het CBP. Op verzoek van Klant, zal Reseller Klant ondersteunen bij het verstrekken van toegang door de toezichthouder voor een onderzoek met betrekking tot de op grond van deze Bewerkersovereenkomst Verwerkte Persoonsgegevens.
- 9.2. Reseller kan de bewerkingen en de naleving van de technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen van Reseller, dan wel die van door Reseller ingeschakelde Subbewerkers, jaarlijks controleren. Reseller zal aan dit verzoek medewerking verlenen, voor zover redelijkerwijs van Reseller kan worden verwacht. De controle vindt plaats als volgt: Reseller verstrekt maximaal één (1) maal per kalenderjaar aan Klant een verklaring van een onafhankelijke deskundige, waarin deze een oordeel geeft over de genoemde verklaring. De kosten voor de verklaring komen voor rekening van Klant.
- 9.3. De kosten die Reseller maakt voor de werkzaamheden als bedoeld in dit artikel 9, komen voor rekening van Klant.
- 9.4. Het uitvoeren van een controle zal niet tot een vertraging van de door Reseller in het kader van de Overeenkomst en deze Bewerkersovereenkomst mogen leiden. Indien dat onverhoopt toch het geval is, zullen Partijen in overleg treden teneinde daarvoor zo snel mogelijk een oplossing te vinden.

- 9.5.** Over de uitkomsten van de controle zullen Partijen in overleg treden. Reseller voert de door Klant aangegeven aanbevelingen uit, voor zover dat redelijkerwijs van Reseller kan worden verwacht, binnen een samen overeen te komen termijn.

## **10.** Verzekering

- 10.1.** Reseller heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd voor de navolgende risico's:
- (a)** beroepsaansprakelijkheid;
  - (b)** bedrijfsaansprakelijkheid, zoals aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken die eigendom zijn van Klant;
  - (c)** verlies van en schade aan bedrijfsinventaris, inclusief de zaken die eigendom zijn van Klant.
- 10.2.** Reseller legt op verzoek van Klant onverwijld (een gewaarmerkt afschrift van) de polissen en de bewijzen van premiebetaling ter zake van de in het eerste lid bedoelde verzekeringen dan wel een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekeringen en het betaald zijn van de premie over. Reseller beëindigt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant de verzekeringsovereenkomsten dan wel de condities waaronder deze zijn aangegaan. Evenmin wijzigt Reseller het verzekerde bedrag ten nadele van Klant zonder bedoelde toestemming. De door Reseller verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

# BIJLAGE 1.3

## Vrijwaringsovereenkomst



### Vulnerability scanning: ThreadScan

Doel van de *vulnerability* scanning is het onderzoeken en rapporteren van eventuele zwakheden in de (systeem)software van de internetsite of *host* (hierna gezamenlijk: de "**Doelen**") die gescand zullen worden.

#### 1. Algemeen

Reseller en diens leverancier (ThreadStone Cyber Security B.V.) spannen zich in voor een zorgvuldige uitvoering van de *vulnerability* scans (ook wel: "Producten"), zonder nadelige gevolgen voor de bestaande infrastructuur. Ook streven zij naar een goede toegankelijkheid van de site en van de door haar langs elektronische weg aangeboden Diensten en Producten. Reseller en diens leverancier (ThreadStone Cyber Security B.V.) spannen zich in om geen (distributed) Denial of Service aanvallen uit te voeren, systemen opnieuw op te starten of enige andere activiteit die de werking van de site of host zal verstoren en de gegevens zullen in beginsel alleen aan Klant worden doorgegeven en niet worden openbaar gemaakt. Indien mogelijk zullen gegevens worden verzameld voor analyse doeleinden.

Mochten er desondanks onjuistheden voorkomen in de uitvoering, dan aanvaardt Reseller en diens leverancier (ThreadStone Cyber Security B.V.) geen enkele andere aansprakelijkheid voor de eventuele gevolgen daarvan anders dan zoals bepaald in haar Algemene Verkoopvoorwaarden.

#### 2. Machtigingen en garanties

- (i) Klant verleent aan Reseller en diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) hierbij onbeperkte toestemming tot het betreden, gebruiken en bedienen van de Doelen, inclusief alle voorliggende en bijbehorende systemen en infrastructuren, ongeacht of deze van derden zijn. Klant verklaart toestemming te hebben van derden die mogelijk gevolgen kunnen ondervinden van de *vulnerability* scans en hen naar behoren te hebben geïnformeerd over de *vulnerability* scanning;
- (ii) Klant verleent aan Reseller en diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) het recht om iedere getroffen beveiligingsmaatregel aanwezig in of bij de Doelen uit te schakelen of te omzeilen en het recht de op een Doel aanwezige Data aan te passen, te openen, te kopiëren en te verwijderen, doch alleen indien dit noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de *vulnerability* scans. Er rust in geen geval een verplichting op Reseller en diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) om de verwijderde Data op de Doelen te herstellen of terug te plaatsen tijdens of na de *vulnerability* scans.
- (iii) Klant verklaart en staat er voor in dat hij bevoegd is de in dit artikel genoemde rechten en toestemming te verlenen aan Reseller en diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.). Hij verklaart daarnaast ook bevoegd te zijn dit recht te verlenen voor, en de toestemming te hebben van, derden die mogelijk gevolgen ondervindt als gevolg van de *vulnerability* scans.

#### 3. Aansprakelijkheid Klant

- (i) Klant zal Reseller en diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) vrijwaren van alle claims van derden en door derden genomen juridische stappen die worden genomen in verband met de *vulnerability* scans.
- (ii) Indien Reseller of diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) door de autoriteiten boetes worden opgelegd in verband met de werkzaamheden onder deze Vrijwaringsovereenkomst, of de rechter een verplichting tot schadevergoeding aan een derde oplegt, dan zal Klant deze boetes of schadevergoeding integraal vergoeden.
- (iii) Indien medewerkers van Reseller of diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) worden aangehouden, worden opgehouden of ingesloten door de politie, andere autoriteiten of privaat veiligheidspersoneel op grond van enige verdenking van strafbaar of onrechtmatig handelen met betrekking tot onderhavige *vulnerability* scans, met betrekking tot deze opdracht van Klant, is Klant verplicht alles in het werk te stellen om hieraan zo snel mogelijk een einde te maken.
- (iv) Alle juridische kosten (zoals kosten van advocaten of deskundigen) die Reseller of diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) moet maken in verband met een juridische claim in verband met de onderhavige *vulnerability* scans, met betrekking tot deze opdracht van Klant, zal door Klant onverwijld en volledig worden gecompenseerd. Voorwaarde is dat Reseller zo snel mogelijk, indien haalbaar vooraf, meldt dat er kosten worden gemaakt en Klant hierbij betreft.

Bovenstaande bepalingen gelden uitsluitend indien de grondslag te herleiden is tot werkzaamheden van Reseller en diens leverancier (Threadstone Cyber Security B.V.) in verband met de *vulnerability* scans.

# BIJLAGE 1.4

## Disclaimer



### Website en Programmatuur

De informatie die via de website en Programmatuur van Reseller wordt verstrekt is onderworpen aan de volgende voorwaarden:

de informatie verstrekt door Reseller is alleen bedoeld voor algemeen gebruik en bewerkstelligt geen advies. Reseller zal niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vorm van schade die voortvloeit uit het gebruik (of de onmogelijkheid van gebruik) van de informatie die wordt verstrekt via de website en/of Programmatuur, waaronder inbegrepen schade veroorzaakt door onvolledigheid of onjuistheid van de informatie, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.

### ThreadScan

U gaat ermee akkoord dat alle uitkomsten (ook wel: de constatering of wel/geen sprake is van een inbreuk(en) op de beveiliging) die door Reseller in het kader van de Overeenkomst worden geleverd slechts tools zijn voor een oplossing en dat het gebruik van Threadscan assistentie van getrainde medewerkers vereist. U erkent voorts en gaat ermee akkoord dat Reseller haar ThreadScan niet heeft voorgesteld om beveiligingsinbreuken en/of -gebreken als zodanig te verhelpen, een oplossing voor te schrijven, of andere taken te verrichten die onder het herstel van beveiligingsinbreuken en/of -gebreken vallen. U erkent dat:

- (i) Reseller geen controle heeft over Uw beveiligingsoplossingen en over het gebruik daarvan door U; en
- (ii) Reseller niet op de hoogte is van de specifieke of unieke omstandigheden waarin de beveiligingsoplossingen door U wordt gebruikt.
- (iii) Reseller geen garantie biedt met betrekking tot de aard of de kwaliteit van de opvolging door U naar aanleiding van de uitkomsten van de Threadscans.

### Start ThreadScan

Aangezien Reseller beveiliging en betrouwbaarheid hoog in het vaandel heeft staan, start zij pas met scannen nadat zij de volgende bescheiden heeft ontvangen:

- (i) Een aanvraag tot het aanmaken van een persoonlijk account in het managementportaal (dan wel dat Reseller dit namens U heeft gedaan); en
- (ii) U het account activeert door op de per e-mail (eerste e-mail) toegezonden link te klikken en in te loggen met de gebruikersnaam (dan wel dat Reseller dit namens U heeft gedaan); en
- (iii) U op de per e-mail (tweede e-mail) toegezonden link klikt en de gebruikersnaam in combinatie met het toegezonden (tijdelijke) wachtwoord combineert, waarmee U toegang krijgt tot Uw persoonlijke account (dan wel dat Reseller dit namens U heeft gedaan); en
- (iv) U in het persoonlijke account het Bestelformulier invult (dan wel dat Reseller dit namens U heeft gedaan); en
- (v) U de opt-in op het digitale bestelformulier goed doorleest en bij akkoord goedkeurt (dan we dat Reseller dit namens U heeft gedaan). Na het akkoord gaan met de opt-in wordt de knop voor het toevoegen van het abonnement actief; en
- (vi) U de per e-mail toegezonden verificatiemail met Overeenkomst ThreadScan valideert door op de toegezonden link te klikken; en
- (vii) RESELLER het abonnement in het managementportaal goedkeurt.

Bovenstaande voorwaarden genoemd gelden cumulatief.

Tot slot geldt dat U ervoor instaat dat de IP adressen van de door ThreadStone aangegeven scanners op Uw "allow" lijst staan. Dit ter voorkoming dat Threadscans worden gerapporteerd als oneigenlijk gebruik, met als gevolg dat Reseller dan wel ThreadStone Cyber Security op een "abuse"-lijst kan komen te staan.



# BIJLAGE 1.5

## Service Level Agreement



Hieronder vindt u de SLA voor uw overeenkomst met Reseller inzake Producten en Diensten van ThreadStone. Door het aangaan van een relatie met Reseller inzake Producten en Diensten van ThreadStone zijn alle betrekkingen tussen Reseller en haar cliënten betreffende deze Producten en Diensten van ThreadStone onderworpen aan deze SLA, voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken.

## 1. Definities

<b>Beschikbaarheid:</b>	het tijdspercentage waaronder de dienstverlening voor de Distributeur, Reseller en Eindklant gedurende een bepaalde periode beschikbaar is geweest.
<b>Diensten:</b>	de door ThreadStone te exploiteren producten en diensten.
<b>Distributeur:</b>	Distribueert Diensten van ThreadStone aan Resellers.
<b>Eindklant:</b>	Klant van Reseller.
<b>Hersteltijd:</b>	de tijd, door ThreadStone gemeten tussen aanmelding van een storing bij ThreadStone en het melden van de opheffing van de storing door ThreadStone.
<b>Host:</b>	Internetsite, hardware of software die middels een IP adres aan het publieke internet is gekoppeld. Op een host kan een vulnerability scan worden uitgevoerd.
<b>MTBF:</b>	mean time between failure: gemiddelde tijdsduur tussen twee storingen.
<b>MTTR:</b>	mean time to repair: gemiddelde hersteltijd.
<b>Onderhoud:</b>	werkzaamheden welke ThreadStone verricht of doet verrichten aan haar netwerk, datacenter en voorzieningen.
<b>Overeenkomst:</b>	elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van ThreadStone.
<b>Reseller:</b>	Wederverkoper van de Diensten van ThreadStone.
<b>Responsetijd:</b>	Tijdsperiode tussen de registratie van een storing bij ThreadStone en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van ThreadStone ten behoeve van de opheffing van de storing.
<b>Storing:</b>	Een onderbreking van de levering van Producten en diensten, als omschreven in artikel 8.1 en 11.3 van deze SLA.
<b>ThreadScan:</b>	Internet gebaseerde management en rapportage tool welke beveiligd beschikbaar wordt gesteld aan Reseller en Eindklanten. Reseller en Eindklanten kunnen door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord inloggen. In de web interface kan de Reseller en Eindklant statistieken inzien, Vulnerabilities beheren en verschillende instellingen beheren.
<b>ThreadStone:</b>	ThreadStone Cyber Security B.V.
<b>Vulnerability:</b>	Kwetsbaarheid in software of hardware waardoor cybercriminelen de mogelijkheid hebben om digitaal in te breken.
<b>Vulnerability Scan:</b>	Scan op door Eindklant opgegeven host op Vulnerabilities.
<b>Werkuren:</b>	de uren op maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 17:00, uitgezonderd officiële feestdagen.

## 2. Algemeen

- 2.1** Deze SLA maakt deel uit van de overeenkomst tussen Reseller en Eindklant met betrekking tot de levering van producten en diensten van ThreadStone.
- 2.2** Op deze SLA zijn de algemene verkoopvoorwaarden van toepassing.
- 2.3** Waar deze SLA strijdig met de algemene verkoopvoorwaarden geldt hetgeen bepaald in de algemene verkoopvoorwaarden.

## 3. Producten en Diensten

- 3.1 De levering van producten en diensten vindt plaats conform de door Reseller en Eindklant overeengekomen Overeenkomst.
- 3.2 In deze SLA is omschreven welke mate van service Reseller daarbij aan Eindklant biedt.
- 3.3 Deze SLA heeft enkel betrekking op de beschikbaarheid van de Diensten van ThreadStone.

## 4. Privacy

- 4.1 Het gehele verwerkingsproces op ThreadScan is volledig geautomatiseerd, waardoor de privacy gewaarborgd is.
- 4.2 Geconstateerde vulnerabilities worden gerapporteerd in ThreadScan. De Eindklant, Reseller en eventuele Distributeur hebben toegang tot deze vulnerabilities.
- 4.3 ThreadStone zal enkel en alleen overgaan tot het verstrekken van gegevens aan derden wanneer ThreadStone hiertoe wettelijk is verplicht.

## 5. Oplevering

- 5.1 ThreadStone streeft er naar om binnen 2 uur na totstandkoming van de overeenkomst tot levering van het abonnement over te gaan. Reseller dient Diensten te akkorderen voor Eindklant (validatieproces op Overeenkomst en correctheid ingevoerde host). De tijd die daar voor nodig is valt buiten de tijd tot Oplevering.
- 5.2 ThreadStone houdt zich het recht voor een aanvraag uit te stellen tot maximaal 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst. Dit om de overcapaciteit voor de bestaande Eindklanten te garanderen en te allen tijde pieken in het ThreadScan platform correct te kunnen opvangen, zodat de verwerkingstijd van de inkomende vulnerability scans niet in het gedrang zal komen.
- 5.3 Indien zich een overmacht situatie voordoet als bedoeld in artikel 20 van de algemene verkoopvoorwaarden zal Reseller de Eindklant hier zo spoedig mogelijk over informeren.

## 6. Beschikbaarheid en beheer

- 6.1 ThreadStone monitort 24 uur, 7 dagen per week het platform van ThreadScan.
- 6.2 De dienstverlening is zo ontworpen dat de Vulnerability scans en het ThreadScan platform bij hoge volumes en piek volumes door redundantie en schaalbaarheid intelligent kan worden afgehandeld.
- 6.3 Het ThreadScan platform bestaan uit zorgvuldig geselecteerde hardware en zijn ondergebracht in moderne, betrouwbare datacenters.
- 6.4 ThreadStone streeft naar 100% beschikbaarheid van de volledige dienstverlening.
- 6.5 ThreadStone stelt zich ten doel 100% van de wereldwijd bekende vulnerabilities te detecteren.
- 6.6 ThreadStone stelt zich ten doel 0% verlies van data te garanderen.

## 7. Onderhoud

- 7.1** Gepland onderhoud welke een onderbreking langer dan 5 minuten tot gevolg heeft zal minimaal 48 uur voorafgaande aan de Distributeur, Reseller en Eindklant per mail of via het ThreadScan platform worden doorgegeven onder vermelding van:
- aanvangstijdstip;
  - de verwachte duur;
  - de verwachte mate van onderbreking.
- 7.2** Gepland onderhoud welke een onderbreking langer dan 5 minuten tot gevolg heeft zal zoveel mogelijk gepland worden tussen 19:30 en 7:00.

## 8. Storing

- 8.1** De Eindklant zal Reseller per omgaande op de hoogte brengen van een door haar ontdekte storing via het support telefoonnummer van Reseller. Reseller zorgt er voor dat deze melding wordt doorgegeven aan ThreadStone. De tijd die Reseller daarvoor nodig heeft valt buiten de verder genoemde informatie- en hersteltijden.
- 8.2** Binnen 60 minuten informeert ThreadStone de Reseller over de aard van het probleem en de verwachte hersteltijd. Indien Storingen op een andere wijze worden aangemeld dan onder 8.1 genoemd, kan ThreadStone niet gehouden worden aan dit artikel. Reseller zorgt voor communicatie richting Eindklant indien het geen algemene storing betreft.
- 8.3** Eindklant is verplicht bij het herstellen van de dienstverlening alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 8.4** ThreadStone zal de Reseller zo snel mogelijk informeren indien ThreadStone constateert dat de storing geen betrekking heeft op de diensten als bepaald in artikel 3 dan wel dat hetgeen bepaald in artikel 9 van toepassing is en verschaft daarbij alle naar mening van ThreadStone haar bekende en relevante informatie met betrekking tot de storing. De kosten die Reseller in een dergelijk geval heeft gemaakt ten behoeve van het storingsonderzoek en eventueel herstel zullen bij de Eindklant in rekening worden gebracht conform de door Reseller gehanteerde tarieven.
- 8.5** ThreadStone informeert de Distributeur of Reseller telefonisch, per mail of via het ThreadScan platform dat de storing is verholpen. Reseller zorgt voor communicatie richting Eindklant indien het geen algemene storing betreft.

## 9. Uitsluiting

- 9.1** Eindklant kan zich niet op deze SLA beroepen indien:
- de storing betrekking heeft op diensten welke niet expliciet zijn genoemd in artikel 3 of in nadere onderling overeengekomen bepalingen;
  - de storing te wijten is aan onjuist gebruik en of beheer door de Eindklant, waaronder foutief ingevoerde host-namen;
  - indien de storing het gevolg is van opzet of schuld van Eindklant of derden.

## 10. Hersteltijden en vergoedingsregeling

- 10.1** ThreadStone spant zich in een storing zo spoedig mogelijk te herstellen conform het bepaalde in de onderstaande tabel.

Storingsaanname	Werkuren
Uitvoering herstelwerkzaamheden	Werkuren
Responsetijd	Binnen 60 minuten na registratie binnen Werkuren
MTTR	<3 uur
MTBF	>1 jaar

Prioriteit	Omschrijving	Doelstelling
Kritisch	Ernstige storing welke de dienstverlening volledig onderbreekt	95% van meldingen worden binnen 2 uur verholpen
Belangrijk	Storing welke de dienstverlening ernstig onderbreekt dan wel ernstige vertraging tot gevolg heeft	85% van meldingen worden binnen 4 uur verholpen
Standaard	Storingen die geen of maar beperkte invloed hebben op de primaire dienstverlening	75% van meldingen worden binnen 8 uur verholpen
Informatie	Informatie aanvragen met betrekking tot de dienstverlening	65% van de meldingen worden binnen 8 uur verholpen

- 10.2** Voor zover de hersteltijd bij storingen de bovenstaande tabel overschrijdt kan de Eindklant binnen drie maanden na de opheffing van de storing schriftelijk aanspraak maken op de vergoedingsregeling als uiteengezet in de onderstaande tabel. De betreffende vergoeding bedraagt maximaal 100% van het maandtarief waarbij er door Reseller wordt uitgekeerd als korting op het maandtarief voor de komende maand..

Hersteltijd 4-5 uur	10% van het maandtarief
Elk additioneel uur niet-beschikbaarheid	3% van het maandtarief, tot een maximum van 100%

- 10.3** Bovenstaande is enkel van toepassing indien er sprake is van een storing (artikel 8) en er expliciet geen sprake is van onderhoud (artikel 7) of van uitsluiting (artikel 9).

## 11. Contact

- 11.1 Reseller draagt er zorg voor dat zij tijdens Werkuren bereikbaar is voor het aanmelden van storingen door Eindklant.
- 11.2 Eindklant dient er zorg voor te dragen dat zij na het melden van een storing bereikbaar is op het bij Reseller bekende telefoonnummer.
- 11.3 Reseller communiceert niet met andere dan de haar bekende contactpersonen over storingen gezien het mogelijk gevoelige karakter van de uitgewisselde informatie.

## 12. Escalatieprocedures

- 12.1 ThreadStone maakt gebruik van escalatieprocedures om te garanderen dat storingen voldoende aandacht en prioriteit krijgen. Om ernstige storingen snel en effectief te kunnen herstellen en om zo nodig met de Reseller nadere afspraken te kunnen maken ter oplossing van de ontstane situatie. De volgende tabel geeft inzage in de verschillende escalatie niveaus:

8 uur na registratie	Leidinggevende afdeling support
16 uur na registratie	Management