



---

# Voorwaarden Service Level Agreements

Copyright 2018,

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DODO internet.

## 1. Definities

1. **DODO internet:** hieronder gebruikte verzamelnaam voor elk van de bedrijven welke onder een of meer de handelsnamen van Reklamestudio V.I.V. worden gedreven; voor elk van die bedrijven zijn deze Algemene Voorwaarden toepasselijk.
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van producten en diensten van DODO internet wordt gesloten.
3. **Site:** De desbetreffende website van de Opdrachtgever.  
**Apparatuur:** De door Opdrachtgever geleverde, of door DODO internet aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur zoals servers, netwerkinfrastructuur en randapparatuur welke zijn geplaatst in het netwerk van DODO internet.
4. **Beschikbaarheid:** Is het tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid.
5. **Call:** Dit is een Melding aan de Contactpersoon van DODO internet. Het kan hier gaan om een Melding van een Incident, vraag, verzoek of klacht.
6. **Contactpersoon:** Door Opdrachtgever en DODO internet aan te wijzen personen die dienen als Contactpersoon voor het melden van alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot de Dienst.
7. **Hersteltijd:** De tijd, door DODO internet gemeten en geregistreerd, tussen de Melding van een Incident en het gereed melden door DODO internet van het Incident aan Opdrachtgever (of het tijdstip waarop DODO internet tracht de Melding door te geven).
8. **Incident:** Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van de Site.
9. **Kantooruren:** Werkdagen tussen 09:00 en 17:00uur volgens Nederlandse tijdszone.
10. **Maand:** Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld.
11. **Maintenance Window:** Gedefinieerd tijdsbestek waarbinnen DODO internet en/of zijn leveranciers onderhoud kunnen plegen.
12. **Melding:** Elk verzoek van de Opdrachtgever aan DODO internet (elektronisch en/of mondeling).
13. **Noodnummer:** Het storingsnummer dat buiten Kantooruren beschikbaar is voor de Melding van Incidenten. Dit nummer is bekend bij Opdrachtgever.
14. **Onbeschikbaarheid:** Er is sprake van Onbeschikbaarheid als de Dienst van DODO internet als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.
15. **Onderhoud:** Het uitvoeren van reparaties of updates, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Site alsmede gepland Onderhoud en noodonderhoud.
16. **Prioriteit:** De volgorde waarin Incidenten worden behandeld.
17. **Reactietijd:** De tijdsduur tussen een correcte Melding door Opdrachtgever van een Incident en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een Incident.
18. **Service Window:** Gedefinieerd tijdsbestek waarbinnen DODO internet bereikbaar is voor Incidenten.
19. **SLA:** Service Level Agreement.
20. **Storing:** Het onvoorziën uitvallen van de Dienst aan Opdrachtgever.
21. **Werkdag:** Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende feestdagen.

## 2. Toepasselijkheid

1. Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of Overeenkomst van of met DODO internet.
2. Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever c.q. derden zijn voor DODO internet niet bindend en niet van toepassing.



---

### 3. Inleiding

DODO internet draagt zorg voor periodiek onderhoud, backups en updates van de Site. Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende Reactietijden, Hersteltijden en Beschikbaarheid ter zake van de door DODO internet geleverde website of applicatie van Opdrachtgever. De technische beschrijving van de Dienst is vastgelegd in de Overeenkomst tussen DODO internet en Opdrachtgever en beschrijft de details van de voorzieningen die geleverd worden voor deze Dienst.

Deze Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen Opdrachtgever en DODO internet gesloten Overeenkomst, waarvan de Algemene Voorwaarden van DODO internet integraal onderdeel uitmaken.

DODO internet is te allen tijde gerechtigd de SLA te wijzigen. Een wijziging zal door DODO internet via e-mail of post worden gecommuniceerd aan Opdrachtgever. De gewijzigde SLA treedt in werking dertig (30) dagen na bekendmaking, tenzij tegen de wijzigingen, binnen dertig (30) dagen na bekendmaking, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt. DODO internet heeft dan het recht de Overeenkomst voor de resterende duur voort te zetten onder de overeengekomen SLA of de Overeenkomst met een opzegtermijn van één (1) maand te beëindigen.

Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met ingang van de dag waarop de gewijzigde SLA in werking treedt indien de gewijzigde SLA een substantiële verslechtering van de positie van Opdrachtgever inhoudt. Indien wijzigingen het gevolg zijn van wettelijke voorschriften, kan Opdrachtgever deze wijzigingen niet weigeren.

De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen DODO internet en Opdrachtgever eveneens worden nageleefd.

Op deze overeenkomst zijn de Leveringsvoorwaarden Websites van Reclamestudio V.I.V. van toepassing.

Een kopie van deze voorwaarden is bijgesloten. Opdrachtgever verklaart de voorwaarden te hebben ontvangen, heeft kennis genomen van de inhoud van deze voorwaarden en gaat uitdrukkelijk akkoord met de inhoud daarvan. Voorts zijn de voorwaarden beschikbaar op [www.DODOinternet.nl](http://www.DODOinternet.nl) en worden op eerste verzoek aan u toegezonden.

Eventuele handgeschreven opmerkingen dan wel doorhalingen op deze overeenkomst zijn niet rechtsgeldig.

Deze overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, de SLA pakket(ten)toelichten en bijlagen vormen de gehele en volledige overeenkomst

tussen partijen. Alle voorafgaande gevoerde correspondentie en gemaakte afspraken aangaande de overeenkomst vervallen met het sluiten van deze overeenkomst. De hierna genoemde documenten vormen een integraal onderdeel van de overeenkomst. Deze documenten zijn voor partijen bindend als ware de inhoud in de tekst van de overeenkomst zelf opgenomen. DODO internet hanteert een tariefindexatie van 3%, die telkens ingaat op 1 januari van een nieuw kalenderjaar. Deze tarieven zijn beschikbaar op [www.DODOinternet.nl](http://www.DODOinternet.nl)

### 4. SLA pakketinhoud toelichting

Er zijn verschillende SLA niveau's met inhoudelijke verschillen. Zie de inhoud van deze pakketten en toelichting van deze pakketten op onze website [www.DODOinternet.nl](http://www.DODOinternet.nl) of vraag een exemplaar aan.

#### 4 Algemeen

##### 4.1 Duur van de SLA

De SLA gaat in op datum van oplevering van de Dienst en heeft een looptijd en contractsduur gelijk aan die van de Overeenkomst.

##### 4.2 Contactpersonen

Contactgegevens van de contractbeheerders en contactpersonen worden schriftelijk vastgelegd in de Overeenkomst. Wijzigingen in contactgegevens worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

De operationele communicatie betreffende het opvolgen van Meldingen van Incidenten en wensen vindt zoveel mogelijk plaats tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en DODO internet.

## 5 Beschrijving van de dienst

De SLA heeft betrekking op de Site zoals beschreven in de Overeenkomst.

DODO internet spant zich in om ervoor te zorgen dat de Site te allen tijde probleemloos beschikbaar is. In het geval dat een Incident de Beschikbaarheid vermindert, verplicht DODO internet zich tot het oplossen van het Incident binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. DODO internet verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de Site.

### 5.1 Maintenance Window Window Omschrijving

Maintenance Window Maandag t/m zondag van 09.00 tot 17.00 uur volgens Nederlandse tijdszone

### 5.2 Onderhoud, Gepland Onderhoud en noodonderhoud

Voor alle vitale onderdelen geldt dat preventief Onderhoud plaats zal vinden. Onderhoud kan zonder melding aan opdrachtgever door DODO internet uitgevoerd worden. Gepland Onderhoud wordt van tevoren gemeld aan Opdrachtgever.

### Gepland Onderhoud

Gepland Onderhoud vindt plaats tijdens het Maintenance Window (zie bepaling 5.1 SLA) van DODO internet. Tijdens deze onderhoudsvensters kan DODO internet zonder toestemming van Opdrachtgever onderhoudswerkzaamheden verrichten. DODO internet streeft ernaar om gepland Onderhoud minimaal één week van tevoren aan Opdrachtgever te melden via de website [www.DODOinternet.nl](http://www.DODOinternet.nl) alsook per e-mail naar Contactpersoon van Opdrachtgever. Een bericht van gepland Onderhoud bevat de volgende informatie:

- Datum
- Het onderdeel of onderdelen waarop het geplande Onderhoud invloed heeft
- Impact (eventuele verwachte uitval van de Dienst + maximale tijdsduur)

Het is mogelijk dat tijdens dit onderhoudsvenster de Site tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor Opdrachtgever. In overleg en met toestemming van Opdrachtgever kan op ieder gewenst tijdstip gepland Onderhoud worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld om op verzoek van Opdrachtgever een wijziging door te voeren. Deze handeling zal altijd in goed overleg plaatsvinden.

Gepland Onderhoud is uitgesloten van de beschikbaarheidsberekeningen tenzij de periode voor het geplande Onderhoud wordt overschreden en de Dienst daardoor voor Opdrachtgever niet beschikbaar is.

### 5.3 Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Site geldt een garantie welke behoort aan het type SLA. Deze is terug te vinden in het document "SLA pakket(ten) toelichting.pdf" document.

Er is sprake van Onbeschikbaarheid als de Site als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is (= gehele uitval van de Site). Als de Site slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de Site op zich als beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van DODO internet met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op Storingen, indien de uitval veroorzaakt wordt door:

- Wijzigingen aan de Site die op verzoek van Opdrachtgever worden doorgevoerd
- een (D)DoS attack
- ongeautoriseerde wijzigingen door Opdrachtgever in de Apparatuur van DODO internet
- een Storing in de telecommunicatie-infrastructuur van derden
- gepland Onderhoud, tenzij het Maintenance Window wordt overschreden
- het uitzetten van de Site door Opdrachtgever of, met geldige reden, door DODO internet
- overmacht zoals beschreven in de Leveringsvoorwaarden Websites van DODO internet
- onoordeelkundig gebruik maken van de Site door Opdrachtgever, zulks ter beoordeling door DODO internet
- het falen van geïnstalleerde software op de virtuele- of dedicated server
- het falen van hardware en/of software van Opdrachtgever (indien co-locatie)



- het in strijd handelen met de Overeenkomst of de Leverings Voorwaarden Websites betreffende het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever
- dat DODO internet of haar leveranciers geen toegang krijgen tot de Apparatuur om reparatiewerkzaamheden uit te voeren

De tijd, door DODO internet gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf de Melding van de Storing tot het gereed melden door DODO internet van de Storing aan Opdrachtgever (of het tijdstip waarop DODO internet tracht de Melding door te geven) (= Hersteltijd).

DODO internet zal zich inspannen om toegang tot gegevens door onbevoegden te voorkomen en om informatie van Opdrachtgever geheim te houden.

## 6 Incident management

### 6.1 Doel

Incident Management heeft tot doel (dreigende) verstoringen in de Site zo snel mogelijk te verhelpen. DODO internet streeft ernaar dat Opdrachtgever zo min mogelijk hinder van Incidenten ondervindt. In geval van een Incident moet Opdrachtgever zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan. Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van Meldingen van Incidenten van Opdrachtgever.

### 6.2 Service Window Window Omschrijving

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur

Incidenten dienen altijd gemeld te worden per telefoon en per e-mail.

De Melding moet de volgende onderdelen bevatten:

- Naam melder
- Desbetreffende website
- Telefoonnummer en e-mail adres melder
- De datum (evt. tijdstip) waarop het Incident ontstaan is
- Omschrijving van het Incident
- Een geschatte Prioriteit van Opdrachtgever.

### 6.3 Uitvoer

Na het ontvangen van de Melding zal DODO internet telefonisch of elektronisch een Melding terug geven waarin DODO internet de Prioriteit en verwachte Hersteltijd aangeeft. Na het afhandelen van het Incident zal er een terugkoppeling over het verholpen Incident naar de Incidentmelder gedaan worden.

### Registreren & Classificeren

Opdrachtgever wordt gehoord, zijn Melding wordt geïnterpreteerd.

### Onderzoeken & Initiëren

De verantwoordelijke voor het bieden van de oplossing wordt bepaald. De verantwoordelijke kan zijn:

1. DODO internet zelf; 2. een andere partij; kan ook een partij zijn waarmee Opdrachtgever een afspraak heeft.

### Oplossen & Herstellen

Verantwoordelijke DODO internet: de oplosactie wordt uitgevoerd conform de bij DODO internet gebruikelijke wijze.

Verantwoordelijke andere partijen: de oplosactie valt verder niet onder deze SLA; DODO internet zal, binnen het geldende Service Window, binnen de Reactietijden conform de gestelde Prioriteit, de Calls routeren naar de derde partij die verantwoordelijk is voor de oplossing van het Incident.

### 6.4 Kosten Prioriteit

Supporturen ter oplossing van incidenten worden op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij Opdrachtgever een servicecontract heeft afgesloten. Opdrachtgever is, voor aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van het Incident, akkoord met 2 uur werkzaamheden tegen het geldende uurtarief. Daarna volgt overleg tussen



---

Opdrachtgever en DODO internet of DODO internet de oplosactie moet afronden. Door deze procedure kan DODO internet direct aanvangen met de werkzaamheden en dit verkort de Hersteltijd. Indien de oplosactie minder dan 2 uur in beslag neemt, is Opdrachtgever de werkelijke Hersteltijd verschuldigd.

Incidenten veroorzaakt door Apparatuur waar DODO internet verantwoordelijk voor is, worden kosteloos opgelost. Bij een Dedicated Server wordt defecte hardware kosteloos vervangen.

#### 6.5 Voorwaarden en uitsluitingen

- Calls die, in overleg met Opdrachtgever, op 'on-hold' zijn gezet vallen buiten de overeengekomen Service Levels.
- Contactgegevens van derde partijen dienen schriftelijk vastgelegd te worden. Dit is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien geen contactgegevens bekend zijn bij DODO internet wordt de Contactpersoon van Opdrachtgever geïnformeerd over een Incident waarvoor de derde partij verantwoordelijk is.
- Opdrachtgever dient zorg te dragen in haar contracten met derde partijen dat DODO internet geïnformeerd wordt over status en voortgang van de naar die partijen doorverwezen Calls.

### 7 Beveiliging

DODO internet erkent het belang van een zeer scherpe beveiliging van de Site en CMS van Opdrachtgever. DODO internet houdt zich regelmatig op de hoogte van de laatste informatie omtrent beveiliging. Ten einde een optimale beveiliging te garanderen nemen DODO internet en Opdrachtgever de onderstaande maatregelen:

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie, toegang verschaft tot de Dienst.
- Indien een server is getroffen door een beveiligingsincident, zal DODO internet beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Indien hierbij een onderbreking van de Dienst van DODO internet plaatsvindt dan wordt Opdrachtgever onverwijld hiervan op de hoogte gesteld.

## Verwerkersovereenkomst AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Versie: 1.0 Verwerkersovereenkomst DODO internet

Om te voldoen aan de eisen die door de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden gesteld aan de verwerking van persoonsgegevens heeft DODO internet een verwerkersovereenkomst opgesteld met betrekking tot die diensten die door DODO internet worden verricht waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.

### Artikel 1. Definities van gebruikte termen

- **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming
- **Algemene Voorwaarden:** de Algemene Voorwaarden van DODO internet
- **DODO internet:** het bedrijf DODO internet, gevestigd te Warmenhuizen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37069678.
- **Verwerkingsverantwoordelijke/Opdrachtgever:** is de (rechts)persoon die het doel en de middelen voor de verwerking vaststelt. Waar in deze Verwerkersovereenkomst Verwerkingsverantwoordelijke staat kan ook Opdrachtgever worden gelezen en vice versa.
- **Verwerker:** is de (rechts)persoon die van de verwerkingsverantwoordelijke/ opdrachtgever de opdracht krijgt om persoonsgegevens te verwerken.
- **Sub-verwerker:** is de (rechts)persoon die ten behoeve van DODO internet persoonsgegevens verwerkt.
- **Betrokkenen:** personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen DODO internet en Opdrachtgever op grond waarvan DODO internet Diensten levert aan Opdrachtgever. De Verwerkersovereenkomst is een integraal onderdeel van de Overeenkomst.
- **Verwerkersovereenkomst:** een Verwerkingsverantwoordelijke/Opdrachtgever en een Verwerker zijn binnen de AVG verplicht om een verwerkersovereenkomst met elkaar aan te gaan. Bij het tot stand komen van een Overeenkomst zoals bedoeld in onze Algemene Voorwaarden komt tevens de Verwerkersovereenkomst tot stand. De Verwerkersovereenkomst is een integraal onderdeel van de Overeenkomst. Verwerkersovereenkomsten welke niet door DODO internet zijn opgesteld worden door DODO internet niet erkend en kunnen nimmer onderdeel zijn van de Overeenkomst.

### Artikel 2. Het doel van de verwerking

2.1 Verwerker zal in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever uitsluitend die gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het juist uitvoeren van de Overeenkomst en niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

2.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1.

### Artikel 3. Overzicht van persoonsgegevens die worden verwerkt

3.1 Voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst worden in ieder geval de volgende persoonsgegevens verwerkt;

- NAW-gegevens
- e-mail adressen
- Bedrijfsgegevens (o.a. BTW identificatienummers)
- IP-adressen
- overige mogelijke categorieën van niet bijzondere persoonsgegevens

### Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens

4.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden.

4.2 Verwerker zal de Opdrachtgever op haar verzoek mede delen om welk land of welke landen binnen de Europese Unie het gaat.

## Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

5.1 De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.

5.2 De Verwerker is alleen verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van de Opdrachtgever.

5.3 De Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

## Artikel 6. Beveiliging

6.1 De verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2 De verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:

- encryptie (versleuteling) van digitale bestanden met persoonsgegevens
- beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie
- een beveiligd intern netwerk
- back-up systeem op geografisch gescheiden plaatsen
- update maatregelen
- virusscans
- firewalls
- logging en monitoring maatregelen
- wachtwoord beheer

6.3 Alleen personen die door de Verwerker hiertoe zijn gemachtigd hebben toegang tot de persoonsgegevens. Hiernaast zijn deze personen uit hoofde van een wettelijke verplichting gehouden tot geheimhouding. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover de Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Overeenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

6.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden volgens de Opdrachtgever een afdoende beveiligingsniveau.

## Artikel 7. Meldplicht

7.1 De Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om de Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt de Verwerker de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn op de hoogte van een beveiligingslek en/of datalek.

7.2 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht: - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is - wat de (voorgestelde) oplossing is - wie geïnformeerd is

## Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

8.1 In het geval een Betrokkene een verzoek richt aan de Verwerker met betrekking tot zijn in Hoofdstuk III AVG vastgestelde rechten zal de Verwerker het verzoek doorsturen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal het verzoek verder afhandelen, waarbij de Verwerker de Opdrachtgever, binnen zijn organisatorische en technische mogelijkheden, zo goed mogelijk zal bijstaan. De Verwerker mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

## Artikel 9. Data Protection Impact Assessment (DPIA) en Audit

---

9.1 De Opdrachtgever heeft het recht om een DPIA of Audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst.

9.2 De audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

9.3 Verwerker zal aan de DPIA/Audit meewerken en alle redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

9.4 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde DPIA/Audit zullen door beide partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één of beide partijen.

9.5 De kosten van een DPIA en/of Audit worden door de Opdrachtgever gedragen.

## **Artikel 10. Sub-verwerkers**

10.1 Het is de Verwerker toegestaan om in het kader van de Overeenkomst gebruik te maken van een Sub-verwerker. De Verwerker zal aan een Sub-verwerker eenzelfde eisen en verplichtingen stellen als welke uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst geldt voor de Verwerker.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

11.1 DODO internet is in het kader van de totstandkoming, nakoming of uitvoering van de Verwerkersovereenkomst niet aansprakelijk voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd, behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

11.2 De totale aansprakelijkheid van DODO internet voor schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door DODO internet van zijn verplichtingen onder de Verwerkersovereenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van DODO internet, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Opdrachtgever onder de Overeenkomst verschuldigd zal raken.

11.3 De aansprakelijkheid van de Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.

11.4 Tenzij nakoming door de Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van de Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst slechts indien de Opdrachtgever de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Bewerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11.5 Iedere vordering tot schadevergoeding door de Opdrachtgever tegen de Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

11.6 De Opdrachtgever vrijwaart DODO internet tegen elke rechtsovereenkomst van derden indien die vordering, in welke vorm dan ook, verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens alsmede tegen eventueel aan Opdrachtgever toerekenbare opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens of andere toezichthoudende instanties.

## **Artikel 12. Duur en beëindiging**

12.1 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst. Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigt ook de Verwerkersovereenkomst en vice versa.





---

12.2 Zodra de Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, heeft de Opdrachtgever 30 dagen de tijd om de verstrekte persoonsgegevens op te vragen.

12.3 De Verwerker zal al die persoonsgegevens bewaren zoals volgt uit de fiscale bewaarplicht. Deze wettelijke verplichting houdt in dat bron-, afgeleide- en vaste gegevens minimaal 7 jaar moeten worden bewaard. Persoonsgegevens die niet onder deze kwalificatie vallen zullen na 30 dagen van de servers en systemen van de Verwerker worden verwijderd.

### **Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

13.1 De (Verwerkers)Overeenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

13.2 Alle geschillen, welke tussen de Verwerker en Opdrachtgever mochten ontstaan in verband met de (Verwerkers)Overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin de Verwerker gevestigd is.