

# GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Version: 2026.01 | Version date: 2026-09-01 | Commit: 5d47905



## Contact details

HOIST IT B.V. (hereinafter: HOIST IT) has its registered office in Utrecht and its office at (3542 AA) Utrecht, Atoomweg 63. HOIST IT is registered in the trade register of the Chamber of Commerce under number 97960845. The contact details of HOIST IT are: [info@hoist-it.nl](mailto:info@hoist-it.nl), [dajo.hofman@hoist-it.nl](mailto:dajo.hofman@hoist-it.nl) and [robin.everaars@hoist-it.nl](mailto:robin.everaars@hoist-it.nl).

## Language

This is an English translation of the Algemene Voorwaarden of HOIST IT with the same version number. In case of any conflict or difference in interpretation between this translation and the Dutch text, the Dutch text prevails.

## Introduction

HOIST IT believes in the power of technology as a means for positive impact. In line with its social ambition and the principles of B Corp, HOIST IT strives for collaborations that are not only commercially valuable but also contribute to an inclusive, sustainable and just society. HOIST IT believes in long-term relationships based on mutual respect, clear agreements and a shared pursuit of successful, responsible digital solutions. These terms set out what the parties may expect from each other and how they work together. They are intended to make the cooperation between HOIST IT and the customer clear and predictable.

## Reading guide to the provisions

Below you will find a simple overview of the articles. The actual articles always prevail. You are therefore requested to read the terms carefully. The overview below serves only as a reading guide.

**Article 1 Applicability:** These terms apply to all services of HOIST IT.

**Article 2 Order of precedence:** These general terms always prevail over other terms, unless the parties agree otherwise in writing with reference to these terms.

**Article 3 Offers:** All offers are without obligation, unless HOIST IT states otherwise in writing.

**Article 4 Price and payment:** All prices exclude VAT and payment is due within 30 days of the invoice date. Prices are adjusted annually on the basis of the CBS collective labour agreement wage index.

**Article 5 Term of the agreement:** A fixed-term contract runs as agreed or, failing that, for one year and is renewed automatically unless you or HOIST IT terminate it.

**Article 6 Confidentiality:** The parties treat each other's information confidentially.

**Article 7 Privacy and data processing:** HOIST IT processes your personal data in accordance with the GDPR and a separate privacy statement. If HOIST IT processes personal data for you, the matching standard data processing agreement in Annex A or B applies, unless the parties sign a data processing agreement of their own.

**Article 8 Security:** HOIST IT ensures that systems are adequately secured; you are responsible for managing access rights.

**Article 9 Retention of title and suspension:** HOIST IT remains the owner of delivered products until full payment; in case of non-payment, delivery may be suspended.

**Article 10 Transfer of risk:** The risk of delivered items passes to you as soon as they have been placed with you.

**Article 11 Intellectual property:** HOIST IT retains all IP rights; you receive an internal licence to load, adapt and further develop the software, as long as you do not resell it commercially or offer it as a service. Custom software is entirely yours, while HOIST IT retains the right to use the custom work to improve its services. To safeguard your continuity, source code escrow and a fallback licence are available.

**Article 12 Performance of the services:** HOIST IT performs the services independently and with care as agreed; you provide the necessary information and cooperation in time.

**Article 13 Information and other cooperation obligations:** You make facilities, information and staff available to enable HOIST IT to carry out the work.

**Article 14 Time limits:** All time limits are indicative; if a time limit is (about to be) exceeded, the parties agree on new dates in mutual consultation.

**Article 15 Dissolution and termination of the agreement:** The parties may dissolve the agreement for a failure after written notice of default; termination takes place as agreed or on statutory grounds.

**Article 16 Liability:** The liability of HOIST IT is reasonably limited to the contract value; your liability is also limited to a reasonable amount. Both parties are responsible for being adequately insured.

**Article 17 Force majeure:** In case of force majeure (such as illness of all directors of HOIST IT) the parties are not obliged to perform; after 60 days the agreement may be dissolved.

**Article 18 Service Level Agreement:** SLAs apply only if they have been recorded in writing; measured availability serves as evidence.

**Article 19 Backup:** HOIST IT makes backups as agreed and keeps them with care.

**Article 20 Changes and additional work:** Changes and additional work take place only in writing, at agreed or usual rates.

**Article 21 Transfer of rights and obligations:** You may not transfer your rights and obligations without the written consent of HOIST IT.

**Article 22 Exit:** When the agreement ends, HOIST IT assists with the handover to a successor at its usual rates.

**Article 23 Amendment of these terms:** HOIST IT may amend these terms with 30 days' prior notice. In case of a materially adverse amendment, the customer may terminate the agreement as of the effective date of the amendment.

**Article 24 Governing law and disputes:** Dutch law applies to the agreement; disputes are submitted to the competent court in Arnhem.

## 1 Applicability of the General Terms and Conditions

- 1.1 These general terms and conditions apply to all offers and agreements between HOIST IT and the customer under which HOIST IT provides services to the customer. The applicability of purchase conditions or other conditions of the customer is not accepted.
- 1.2 If HOIST IT makes products or services of third parties available to the customer or provides access to them, the (licence or sales) terms of those third parties apply to those products or services. This is on condition that HOIST IT has informed the customer of the applicability of those third-party terms and has given the customer a reasonable opportunity to take note of them.
- 1.3 If any provision of these general terms and conditions is null and void (invalid) or is annulled (declared invalid), the remaining provisions of these general terms and conditions remain in force. In that case HOIST IT and the customer will consult to agree on new provisions to replace them, with as far as possible the same purport.

## 2 Order of precedence

- 2.1 If arrangements between the parties contradict each other, these general terms and conditions take precedence. This does not apply if something else has been agreed in writing in the agreement.
- 2.2 If there is a conflict between these general terms and conditions and one of the associated modules, these general terms and conditions prevail. This does not apply if the module expressly deviates from these general terms and conditions. An express deviation exists if a specific article of these general terms and conditions is explicitly referred to and it is stated that it is deviated from.
- 2.3 Articles 2.1 and 2.2 do not affect the precedence of third-party terms as referred to in article 1.2.

## 3 Offers

- 3.1 All offers and other statements of HOIST IT are without obligation, unless HOIST IT has indicated otherwise in writing.
- 3.2 The customer warrants the accuracy and completeness of the data provided by or on behalf of the customer to HOIST IT on which HOIST IT based the offer, with the exception of obvious typing errors.

## 4 Price and payment

- 4.1 All prices are exclusive of turnover tax (VAT) and any other government levies.
- 4.2 All prices communicated by HOIST IT are in euros and the customer must pay in euros.
- 4.3 The customer cannot derive any rights from a preliminary calculation or budget issued by HOIST IT, unless the parties have agreed otherwise in writing.
- 4.4 If the customer consists of several natural persons and/or legal entities, each of those persons is jointly and severally liable towards HOIST IT for the performance of the agreement.
- 4.5 The records of HOIST IT are decisive in determining the amounts owed by the customer and constitute evidence of the services performed. The customer may provide evidence to the contrary.
- 4.6 HOIST IT is entitled to increase its rates annually by the index figure for collective labour agreement wages per hour, including special payments, business services (M-N) ("Cao-lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, zakelijke dienstverlening (M-N)"), as determined by Statistics Netherlands (CBS). This index figure is determined annually in October, on the basis of the first published figure for the month of September of the current year and the development compared with September of the previous year. HOIST IT will communicate rate increases in good time.  
  
If, in that case, the customer does not wish to accept the adjustment, the customer may terminate the agreement in writing within thirty days after notification of the adjustment, with effect from the date on which the new prices and/or rates would take effect.
- 4.7 Payment is made within 30 calendar days after the invoice date. This is a strict deadline (fatale termijn).
- 4.8 The customer may not suspend (defer) or set off payments without the prior written consent of HOIST IT.
- 4.9 If the customer does not pay the amounts due, or does not pay them on time, the customer owes the statutory interest for commercial agreements (wettelijke rente voor handelsovereenkomsten) on the outstanding amount, without any reminder or notice of default (a letter giving a last opportunity to pay) being required.
- 4.10 If HOIST IT has to hand over the claim for collection, the customer is, in addition to the total amount then due, also obliged to reimburse all reasonable judicial and extrajudicial costs.
- 4.11 If no payment schedule has been agreed, all fees are due per calendar month in arrears.

## 5 Term of the agreement

- 5.1 If the agreement between the parties is a continuing performance agreement, the agreement is entered into for the agreed term, failing which a term of one year applies.
- 5.2 The term of a fixed-term agreement is tacitly renewed each time for the duration of the originally agreed period, up to a maximum of 1 year.

5.2.1 This does not apply if the customer and/or HOIST IT terminates the agreement in writing, observing a notice period of three months before the end of the relevant period.

## 6 Confidentiality

6.1 The parties treat the information/data provided to each other confidentially.

6.1.1 This does not apply if disclosure of the data to a third party is necessary because of:

- a. a judicial decision;
- b. a statutory provision;
- c. an order of a government authority given on a statutory basis; or
- d. the proper performance of the agreement.

6.1.2 The party receiving confidential data uses it only for the purpose for which it was provided.

6.1.3 Data is in any event considered confidential if one of the parties has designated it as confidential. In case of doubt about confidentiality, the parties will consult.

6.2 The customer acknowledges that the software made available by or through HOIST IT always has a confidential character.

6.3 The party that breaches the confidentiality obligation set out in article 6.1 owes the other party an immediately payable penalty of € 25,000 per breach.

6.3.1 The total of penalties owed under the agreement will never exceed € 250,000.

6.3.2 Default occurs immediately, without any notice of default or reminder being required.

## 7 Privacy and data processing

7.1 To the extent HOIST IT processes personal data on behalf of the customer in the context of the agreement, the parties make arrangements about the processing of personal data in a data processing agreement, in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR). The customer is the controller and HOIST IT the processor.

7.1.1 If the parties have not signed a separate data processing agreement, the standard data processing agreement of HOIST IT that fits the services serves as the data processing agreement:

- a. the Standard Data Processing Agreement for Management and Support (Standaardverwerkersovereenkomst Beheer en ondersteuning, Annex A to these general terms and conditions), where HOIST IT manages, maintains or supports a platform, environment or application of the customer and in doing so has access to data of the customer; and
- b. the Standard Data Processing Agreement for Custom Development (Standaardverwerkersovereenkomst Maatwerk, Annex B to these general terms and conditions), where HOIST IT designs, develops, tests or delivers software or other results for the customer.

7.1.2 If the services include both management and support and custom development, each standard data processing agreement applies to the part of the services to which it relates.

7.1.3 Annex A and Annex B form part of these general terms and conditions. On the website of HOIST IT they are published with these general terms and conditions: Annex A at <https://hoist-it.nl/general-terms#annex-a> and Annex B at <https://hoist-it.nl/general-terms#annex-b>. The annexes are available in Dutch only. HOIST IT will send the customer a copy of these general terms and conditions with the annexes free of charge on request.

7.1.4 If the parties have signed a separate data processing agreement, only that data processing agreement applies and no standard data processing agreement applies.

7.1.5 By way of derogation from article 2, the applicable data processing agreement prevails over these general terms and conditions in case of conflict, insofar as the processing of personal data is concerned. The liability of HOIST IT remains limited in accordance with article 16, unless the data processing agreement expressly provides otherwise.

7.2 The parties comply with the applicable laws and regulations on the protection of personal data.

7.3 If HOIST IT performs work relating to data of the customer, its employees or users, all associated costs may be charged to the customer.

7.4 Responsibility for the data processed by the customer using a service of HOIST IT rests with the customer.

## 8 Security

8.1 In performing its services, HOIST IT meets a general (IT-related) market-standard level of security, taking into account the state of the art, the costs of implementation and the nature, scope and context of the information to be secured as known to HOIST IT. HOIST IT does not guarantee that the (information) security is effective under all circumstances.

8.2 Access or identification codes, certificates or other security means provided to the customer by or on behalf of HOIST IT are confidential and are disclosed by the customer only to authorised staff of its own organisation.

8.2.1 HOIST IT may change the assigned access or identification codes and certificates.

8.2.2 The customer is responsible for managing authorisations and for issuing and timely revoking access and identification codes.

8.3 If the security or the testing of it relates to software, equipment or infrastructure not supplied to the customer by HOIST IT itself, the customer warrants that all necessary licences or approvals have been obtained to allow those services to be performed.

8.3.1 HOIST IT is not liable for damage arising in connection with the performance of those services.

8.3.2 The customer indemnifies HOIST IT against any legal claim, on whatever ground, in connection with the performance of those services.

8.4 HOIST IT may adjust the security measures from time to time where this is necessary as a result of changing circumstances. The customer will be informed of this.

8.5 The customer will adequately secure its systems and infrastructure and keep them adequately secured.

8.6 HOIST IT may give the customer instructions about security intended to prevent or minimise incidents, or the consequences of incidents, that may affect security.

8.6.1 The responsibility for following them up (in time) rests with the customer.

8.6.2 HOIST IT is not liable for damage if the customer does not follow such instructions, or does not follow them in time.

8.6.3 The customer indemnifies HOIST IT for all damage arising from not following the above instructions, or not following them in time.

8.7 HOIST IT is at all times permitted to apply technical and organisational measures to anything to which the customer is given (direct or indirect) access.

8.7.1 Article 8.7 also applies where a limitation of the content or duration of the right to use these objects has been agreed.

8.7.2 The customer will not remove or circumvent such technical measures, nor have them removed or circumvented.

8.8 To the extent the agreement is performed at the customer's premises, HOIST IT instructs its staff to observe the security procedures and house rules indicated by the customer.

## 9 Retention of title and rights and suspension

9.1 All items delivered to the customer remain the property of HOIST IT until all amounts the customer owes HOIST IT have been paid to HOIST IT in full.

9.2 HOIST IT may retain the data, documents, software and/or data files received or produced in the context of the agreement, despite an existing obligation to hand them over or transfer them, until the customer has paid all amounts owed to HOIST IT.

## 10 Transfer of risk

10.1 The risk of loss, theft, misappropriation or damage of items, data (including user names, codes and passwords), documents, software or data files that are produced for, delivered to or used by the customer in the performance of the agreement passes to the customer at the moment they are placed under the actual control of the customer or an auxiliary person of the customer.

## 11 Intellectual property

11.1 Unless otherwise agreed in writing, all rights, title and ownership of the intellectual property developed in the context of the agreement or made available to the customer remain with HOIST IT and its licensors, regardless of any fee paid by the customer.

11.2 Unless otherwise agreed in writing, all rights, title and ownership of the intellectual property of the customer remain with the customer.

11.2.1 To the extent necessary for the performance of the agreement, the customer grants HOIST IT for the term of the agreement a free, non-exclusive, non-transferable, sublicensable and worldwide licence to use, edit, adapt, reproduce and translate this intellectual property, solely in the context of the agreed services.

11.3 In these general terms and conditions, intellectual property means: all intellectual property rights in the broadest sense of the word, including but not limited to computer programs, websites, data files, equipment, drawings, models, copyrights, software, documentation, analyses, designs, reports, studies, works and databases, methods, know-how, concepts, patents and other developments, in any case whether or not they are registered.

11.4 To the extent HOIST IT uses its own intellectual property in performing the agreement and to the extent necessary for the internal use of the result of the agreement, HOIST IT grants the customer for the term of the agreement a non-exclusive right to use the results internally for the purpose for which they were provided, which is not transferable, pledgeable or sublicensable.

11.5 If the parties agree in the agreement that custom software is involved, the right referred to in article 11.3 also includes the right to load, run and (further) develop the source code for the customer's own business processes, provided that this involves no commercial exploitation towards third parties.

11.6 If the customer wishes certain intellectual property rights to vest in it, the customer may indicate in writing before delivery that it wishes to acquire those rights.

- 11.6.1 The parties will then consult about the (im)possibilities of the transfer. HOIST IT is under no obligation to commit to transferring an intellectual property right. A transfer is valid only if it has been recorded in writing.
- 11.6.2 If the parties agree in writing that an intellectual property right passes to the customer, HOIST IT retains:
- a. the right and the ability to use and/or exploit the components, designs, algorithms, documentation, works, protocols, standards and the like underlying that development, without any restriction, for other purposes. HOIST IT may do so for itself or for third parties.
  - b. the right to use and/or exploit the general principles, ideas and programming languages used for creating, or underlying the development of, any work, without any restriction, for other purposes. HOIST IT may do so for itself or for third parties.
  - c. the right to carry out developments, for itself or for a third party, that are similar to or derived from those carried out or to be carried out for the customer.
- 11.7 At the request of the customer, the parties may conclude an escrow agreement and agree that HOIST IT deposits (a copy of) the source code with an independent third party, so that the customer can use it independently (or have it used) if one or more conditions set out in the escrow agreement are met.
- 11.7.1 Such an agreement complies with what is customary on the Dutch market at the time it is concluded.
- 11.7.2 Unless the parties have agreed otherwise in writing, all costs of this arrangement are borne by the customer.
- 11.8 The customer accepts that HOIST IT may use and/or integrate open-source software in its services.
- 11.8.1 Open-source components remain subject to their respective open-source licences.
- 11.8.2 HOIST IT informs the customer about the open-source software used and the associated licence terms that may be relevant to the customer's use.
- 11.9 The customer will not remove or change, nor have removed or changed, any indication of the confidential nature or of copyrights, trademarks, trade names or any other intellectual property right from the software, websites, data files, equipment or materials.
- 11.10 HOIST IT warrants that the software, websites, data files, equipment and other materials supplied that HOIST IT has developed itself do not infringe any third-party rights.
- 11.10.1 HOIST IT indemnifies the customer against any claim based on such an infringement, on condition that the customer informs HOIST IT in writing without unreasonable delay of the existence and content of the claim and leaves the handling of the matter, including any settlement, entirely to HOIST IT. The customer gives HOIST IT the necessary powers of attorney, information and cooperation to defend itself against these claims.
- 11.10.2 The obligation to indemnify lapses to the extent the alleged infringement results from:
- a. materials the customer itself made available to HOIST IT; or
  - b. changes that the customer made, or had made, to the software, websites, data files, equipment or other works or materials without the written consent of HOIST IT.
- 11.10.3 If it is irrevocably established in law that the software, websites, data files, equipment and other materials supplied that were developed by HOIST IT infringe any intellectual property right belonging to a third party, or if in the opinion of HOIST IT there is a real chance that such an infringement occurs, HOIST IT will at its option:
- a. ensure that the customer can continue to use what was supplied;
  - b. adapt what was supplied so that it no longer infringes the intellectual property rights of a third party; or

c. replace what was supplied with another equivalent alternative.

11.10.4 Any other or further obligation of HOIST IT to indemnify or to pay damages than the obligation following from article 11.10.3 is excluded.

11.11 The customer warrants that no third-party rights preclude making equipment, software, material intended for websites, data files and/or other materials, designs and/or other works available to HOIST IT for the purpose of use, maintenance, editing, installation or integration, including holding the correct licences.

11.11.1 The customer indemnifies HOIST IT against any claim of a third party based on the assertion that such making available, use, maintenance, editing, installation or integration infringes any right of that third party.

11.12 HOIST IT is not required to perform data conversion, unless the parties agree so in writing.

11.13 HOIST IT may use the logo, trademark or name of the customer in its external communications, unless the customer objects to this in writing in advance.

## 12 Performance of services

12.1 HOIST IT endeavours to perform the services with care, in accordance with the arrangements and procedures recorded in writing with the customer.

12.2 All services of HOIST IT are performed on the basis of an obligation to use best efforts, except where a result has been laid down in the agreement with sufficient precision.

12.3 If the agreement was entered into with a view to performance by one particular person, HOIST IT may always replace that person with one or more persons with the same and/or similar qualifications. Article 7:404 of the Dutch Civil Code is excluded.

12.4 HOIST IT does not have to follow the instructions of the customer when performing its services.

12.4.1 This applies in particular to instructions that change or supplement the content or scope of the agreed services.

12.4.2 If instructions as referred to in article 12.4.1 are followed, the associated work is paid in accordance with the usual rates of HOIST IT.

12.5 HOIST IT performs the advisory and consultancy services entirely independently, at its own discretion and not under the supervision and direction of the customer.

12.6 HOIST IT is not bound by a lead time for the assignment in the case of advisory and consultancy services.

12.7 The services of HOIST IT are performed only on the usual working days and hours of HOIST IT.

12.8 Any use the customer makes of advice and/or a consultancy report issued by HOIST IT is always at the customer's risk.

12.8.1 The burden of proof that (the manner of) the advisory and consultancy services does not meet what was agreed, or what may be expected of a reasonably acting and competent HOIST IT, rests with the customer.

12.8.2 HOIST IT is entitled to provide evidence to the contrary by all means.

12.9 Without the prior written consent of HOIST IT, the customer may not make any statement to a third party about the working method, the methods and techniques of HOIST IT and/or the content of the advice or reports of HOIST IT.

- 12.10 The customer will not provide the advice or reports of HOIST IT to a third party or otherwise make them public.

## 13 Information and other cooperation obligations

- 13.1 The parties acknowledge that good and timely cooperation is essential in performing the agreement.

- 13.2 The customer warrants the accuracy and completeness of the information provided to HOIST IT.

- 13.2.1 If the information provided by the customer contains inaccuracies apparent to HOIST IT, HOIST IT will make enquiries with the customer.

- 13.3 The customer designates contact person(s) for the duration of the work of HOIST IT who have the necessary experience, specific subject-matter knowledge and insight into the objectives desired by the customer.

- 13.4 The customer bears the responsibility and the risk for the selection of the items, goods and/or services to be supplied by HOIST IT.

- 13.5 If the customer deploys staff and/or auxiliary persons in performing the agreement, this staff and these auxiliary persons have the necessary knowledge and experience.

- 13.6 If employees of HOIST IT perform work at the customer's location, the customer provides the necessary facilities in time and free of charge.

- 13.6.1 HOIST IT is not liable for damage or costs due to transmission errors, malfunctions or unavailability of these facilities, unless the customer proves that such damage or costs are the result of intent or deliberate recklessness.

- 13.7 The workspace and facilities referred to in article 13.6 will meet all statutory requirements.

- 13.7.1 The customer indemnifies HOIST IT against claims of third parties, including employees of HOIST IT, who in connection with the performance of the agreement suffer damage resulting from acts or omissions of the customer or from unsafe situations in its organisation.

- 13.7.2 Before the work starts, the customer informs the employees deployed by HOIST IT of the house, information and security rules applicable within its organisation.

- 13.8 The customer is responsible for the management (including checking the settings) and the use of the services performed by HOIST IT and for the way in which the results of the services are used.

- 13.8.1 The customer is also responsible for instructing users and for their use.

- 13.9 The customer itself provides the necessary equipment, infrastructure and supporting software, installs, configures, parameterises and tunes the (auxiliary) software required on its own equipment and, where necessary, adapts and keeps up to date the equipment, other (auxiliary) software and user environment used, and achieves the interoperability the customer desires.

## 14 Time limits

- 14.1 HOIST IT endeavours to meet agreed (delivery) periods and/or (delivery) dates as far as possible. These periods are indicative.

- 14.2 If a period or date threatens to be exceeded, HOIST IT and the customer will consult to discuss the consequences for further planning.

- 14.3 Before default occurs on exceeding a period, the customer will give HOIST IT written notice of default and grant HOIST IT a reasonable period to remedy the failure.
- 14.4 HOIST IT sometimes performs its services on the basis of an iterative development method (for example Agile or Scrum). The customer realises that the work is therefore not performed on the basis of fully elaborated specifications in advance. During the performance of the agreement, the parties may adjust these specifications in mutual consultation, observing the project management approach that belongs to the development method.
  - 14.4.1 If it has been agreed that the agreed work is performed in phases, HOIST IT may postpone the start of the work belonging to a phase until the customer has approved the results of the preceding phase in writing. The customer will not unreasonably delay its approval.
- 14.5 An agreed period or delivery date lapses if the content or scope of the agreement is changed during its performance, or if the customer does not fulfil its obligations, or does not fulfil them in time.

## 15 Dissolution and termination of the agreement

- 15.1 Each party is entitled to dissolve the agreement only if the other party, after a written notice of default setting a reasonable period to remedy the failure, has not remedied the failure within that reasonable period.
- 15.2 For work HOIST IT has performed up to dissolution, the customer's obligation to pay remains (no obligation to undo applies). The amounts relating to it become immediately due and payable at the moment of dissolution.
- 15.3 If an agreement that does not end by completion has been entered into for an indefinite period, either party may terminate it in writing after proper consultation and stating reasons.
  - 15.3.1 If no notice period has been agreed between the parties, a notice period of 3 calendar months must be observed.
  - 15.3.2 The parties will not be liable for any damages because of such termination.
- 15.4 The customer may terminate an agreement for services (overeenkomst van opdracht) that has been entered into for a fixed term, or that ends by completion, early in writing. In that case the customer owes HOIST IT reasonable compensation for the work already performed and the costs demonstrably incurred. In addition, the customer owes HOIST IT damages, unless the termination results from a failure attributable to HOIST IT.
- 15.5 Either party may terminate the agreement in whole or in part in writing with immediate effect, without notice of default, if the other party:
  - a. is granted a suspension of payments, whether provisional or not;
  - b. is the subject of a petition for bankruptcy;
  - c. has its business liquidated or discontinued other than for the purpose of reconstruction or merger of businesses.
- 15.6 HOIST IT may terminate the agreement in whole or in part with immediate effect, without notice of default, if decisive control over the business of the customer changes directly or indirectly.
- 15.7 HOIST IT is not obliged to refund any money already received or to pay damages because of a termination as referred to in articles 15.5 and 15.6.
- 15.8 If the customer has been irrevocably declared bankrupt, the customer's right to use the software, websites and the like made available, and the customer's right of access to and/or use of the services of HOIST IT, end without any act of termination on the part of HOIST IT being required.

## 16 Liability

- 16.1 If a party fails to perform an obligation, the other party may give it notice of default, granting the defaulting party a reasonable further period for performance. If performance still does not follow, the defaulting party is in default.
- 16.1.1 Notice of default is not required if a strict deadline applies to performance, or if it must be inferred from a statement or the attitude of the other party that it will fail to perform its obligation.
- 16.1.2 The party failing to perform its obligations is liable towards the other party for the damage suffered and/or to be suffered by the other party, subject to the limitations of liability in this article, unless the failure cannot be attributed to it.
- 16.2 The total liability of the customer towards HOIST IT for failures in the performance of the agreement is limited to € 500,000 (five hundred thousand euros).
- 16.2.1 The customer ensures that it is adequately insured at market standard.
- 16.3 The total liability of HOIST IT for failures in the performance of the agreement or on any legal ground whatsoever, including any failure to perform a warranty or indemnity obligation agreed with the customer, is limited to € 500,000 (five hundred thousand euros).
- 16.3.1 HOIST IT ensures that it is adequately insured at market standard.
- 16.3.2 If an event leads to damage for several parties, the liability of HOIST IT will be divided among the affected parties in proportion to contract value, subject to the (other) arrangements agreed in these general terms and conditions.
- 16.3.3 HOIST IT will never pay out more than is covered by its insurance, unless the damage cannot reasonably be covered by insurance or the refusal of cover results from intent or deliberate recklessness of HOIST IT.
- 16.4 The liability of HOIST IT is limited to compensation of direct damage.
- 16.4.1 Direct damage means only damage that is the immediate and direct consequence of a failure of HOIST IT. It does not include: damage of third parties, loss of use, loss of data and of access to systems, loss of profit, loss of production or turnover of the customer or of third parties, any other form of consequential damage, or what is listed in article 16.5.
- 16.4.2 Direct damage is limited to a maximum of the price stipulated for that agreement (excluding VAT). If the agreement is mainly a continuing performance agreement with a term of more than one year, the price stipulated for that agreement is set at the total of the fees (excluding VAT) stipulated for one year.
- 16.5 HOIST IT is not liable for indirect damage, consequential damage, lost profit, missed savings, reduced goodwill, damage due to business interruption, damage resulting from claims of customers of the customer, damage related to the use of items, materials or software of third parties prescribed to HOIST IT by the customer, and damage related to the engagement of suppliers prescribed to HOIST IT by the customer.
- 16.5.1 Indirect damage means all damage that is not direct damage.
- 16.5.2 HOIST IT is also not liable for damage related to the corruption, destruction or loss of data or documents.
- 16.6 Damage due to death, bodily injury or material damage to property is limited to € 1,250,000 (one million two hundred and fifty thousand euros).
- 16.7 The exclusions and limitations referred to in articles 16.2 to 16.6 inclusive lapse if the damage results from intent or deliberate recklessness.

- 16.8 Unless performance by HOIST IT is permanently impossible, the liability of HOIST IT for an attributable failure in the performance of an agreement arises only if the customer gives HOIST IT written notice of default without unreasonable delay, setting a reasonable period to remedy the failure, and HOIST IT has not remedied the failure within that reasonable period.
- 16.9 A condition for any right to damages to arise is always that the customer reports the damage to HOIST IT in writing as soon as possible after it arises.
- 16.9.1 Any claim for damages against HOIST IT lapses by the mere expiry of twenty-four months after the claim arose, unless the customer has instituted legal proceedings for compensation of the damage before that period expires.
- 16.10 The customer indemnifies HOIST IT against all claims of third parties for product liability resulting from a defect in a product or system that the customer supplied to a third party and that partly consisted of equipment, software or other materials supplied by HOIST IT, unless and to the extent the customer proves that the damage was caused by that equipment, software or other materials.
- 16.11 HOIST IT is not liable for damage or costs resulting from use or misuse of access or identification codes, certificates or other security means, unless the misuse is the direct result of intent or deliberate recklessness.
- 16.12 The provisions of this article, as well as all other limitations and exclusions of liability mentioned in these general terms and conditions, also apply for the benefit of all (legal) persons whom HOIST IT and its suppliers engage in performing the agreement.

## 17 Force majeure

- 17.1 The parties are not obliged to fulfil any obligation, including any statutory and/or agreed warranty obligation, if they are prevented from doing so by force majeure.
- 17.2 Force majeure on the part of HOIST IT includes, among other things:
- (i) force majeure of suppliers of HOIST IT,
  - (ii) improper performance of obligations by suppliers prescribed to HOIST IT by the customer,
  - (iii) defectiveness of items, equipment, software or materials of third parties whose use was prescribed to HOIST IT by the customer,
  - (iv) government measures,
  - (v) power failure,
  - (vi) failure of internet, data network or telecommunication facilities,
  - (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalism, war or terrorism,
  - (viii) general transport problems,
  - (ix) natural disasters and pandemics,
  - (x) simultaneous long-term absence of all directors of HOIST IT.
- 17.3 If a force majeure situation lasts longer than sixty days, each party has the right to dissolve the agreement in writing.
- 17.3.1 What has already been performed under the agreement at that moment is then settled proportionally, without any further obligations or damages being owed by either party.
- 17.4 Delay caused by suppliers, subcontractors or auxiliary persons of the customer does not constitute force majeure on the part of the customer, unless it is shown that the delay results from force majeure at that third party.

- 17.4.1 In that case the customer notifies HOIST IT in writing within ten (10) working days:
- a. which third party is causing the delay;
  - b. what the cause of the delay is;
  - c. which measures have been taken; and
  - d. which alternative the customer is investigating.
- 17.4.2 HOIST IT makes reasonable efforts, within its possibilities, to take mitigating measures in order to resume or adapt the services HOIST IT must provide as soon as possible.
- 17.4.2.1 Any (strict) deadlines applicable to HOIST IT shift automatically by the duration of the delay, plus a reasonable restart period of ten (10) working days.
- 17.4.2.2 These circumstances do not entitle the customer to any discount, damages or penalties from HOIST IT.
- 17.4.2.3 Any additional work or costs arising from the delay caused by the third party are charged to the customer additionally.
- 17.4.3 If the delay lasts longer than 90 days and joint mitigating measures have demonstrably not led to a solution, each party has the right to terminate the associated part of the agreement.

## 18 Service Level Agreement

- 18.1 Arrangements about service levels (Service Level Agreement) apply only if they have been recorded in writing.
- 18.2 The customer informs HOIST IT without unreasonable delay of all circumstances that affect or may affect the service level and its availability.
- 18.3 If service levels have been agreed, the availability of software, systems and related services is always measured in such a way that downtime announced in advance by HOIST IT for preventive, corrective or adaptive maintenance or other forms of service, as well as circumstances beyond the sphere of influence of HOIST IT, are disregarded.
- 18.3.1 The availability measured by HOIST IT constitutes full evidence, unless the customer provides evidence to the contrary.

## 19 Backup

- 19.1 If making backups of the customer's data is part of the agreed services, HOIST IT will make a full backup of the customer's data in its possession in accordance with the periods agreed in writing and, failing that, once a week.
- 19.1.1 Failing arrangements about the retention period, HOIST IT keeps the backup for the period customary at HOIST IT. HOIST IT keeps the backup with the care of a prudent custodian (als een goed huisvader).
- 19.2 The customer itself remains responsible for complying with all statutory administration and retention obligations applicable to it.

## 20 Changes and additional work

- 20.1 If HOIST IT, at the request or with the prior consent of the customer, performs work or other services that fall outside the original arrangements, these are paid at the agreed rates.

- 20.1.1 If no rates have been agreed, the usual rates of HOIST IT apply.
- 20.1.2 If a fixed price has been agreed, HOIST IT informs the customer at its request of the financial consequences of the additional work or services.
- 20.1.3 HOIST IT is not obliged to accept such a request and may require that written arrangements are made about it first.
- 20.2 The customer understands that changes and additional work (may) lead to adjustment of previously agreed (delivery) periods and (delivery) dates. The new periods indicated by HOIST IT replace the earlier ones.

## 21 Transfer of rights and obligations

- 21.1 The customer will not sell or transfer the rights and obligations it has under an agreement to a third party without the prior written consent of HOIST IT. HOIST IT will not withhold this consent on unreasonable grounds.
- 21.2 The customer will not pledge the rights and obligations it has under the agreement to a third party without the prior written consent of HOIST IT, unless this concerns monetary claims as referred to in the Dutch Act abolishing prohibitions on pledging (Wet opheffing verpandingsverboden). For those monetary claims, a contractual prohibition or restriction on transfer or pledging has no effect.
- 21.3 HOIST IT may sell, transfer or pledge its claims for payment of fees to a third party.

## 22 Exit

- 22.1 If the agreement ends (early) for whatever reason, HOIST IT provides, at the first request of the customer, all reasonable cooperation needed to enable a new party (transition) or the customer itself (re-transition) to take over the agreement without obstruction and/or to provide a comparable service to the customer.
  - 22.1.1 If the customer so wishes, HOIST IT takes part at its request in consultations with a successor party.
  - 22.1.2 This work is performed at the rates agreed in the agreement or, failing that, at the usual rates of HOIST IT.

## 23 Amendment of these terms

- 23.1 HOIST IT may amend or supplement these general terms and conditions unilaterally.
- 23.2 HOIST IT announces an amendment to the customer by email at least 30 calendar days before it takes effect.
- 23.3 Amendments that apply only to new agreements, or that do not materially adversely affect the position of the customer, take effect on the announced date without acceptance by the customer being required.
- 23.4 If an amendment materially adversely affects the position of the customer, the customer may terminate the agreement in writing with effect from the date on which the amendment takes effect. The customer must send this notice of termination before the amendment takes effect. If the customer does not use this right of termination within the set period, the customer is deemed to have accepted the amended terms.

- 23.5 In case of termination under the previous paragraph, the terms as they read before the amendment continue to apply to the current agreement until the date of termination, and HOIST IT owes no damages.

## 24 Governing law and disputes

- 24.1 The agreements between HOIST IT and the customer, and the legal relationships arising from or related to them, are governed by Dutch law. The Vienna Sales Convention 1980 does not apply.
- 24.2 If a dispute cannot be resolved by the employees directly involved, either party may submit the dispute in writing to the management of both parties. The managements will then consult within a reasonable period to attempt in good faith to find a solution.
- 24.3 All disputes arising from or related to agreements between HOIST IT and the customer, including disputes about their existence, validity or termination, are submitted to the competent court in the district of Gelderland, location Arnhem.

# Annex A: Standard Data Processing Agreement for Management and Support

This annex is available in Dutch only. The Dutch text below applies and prevails.

## Over deze verwerkersovereenkomst

Deze standaardverwerkersovereenkomst is Bijlage A bij de algemene voorwaarden van HOIST IT en maakt daarvan deel uit (artikel 7.1.3 van de algemene voorwaarden). Zij is op grond van artikel 7.1.1 onder a van de algemene voorwaarden van toepassing wanneer HOIST IT bij het beheer, het onderhoud of de ondersteuning van een platform, omgeving of applicatie van klant persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van klant. Zij hoeft niet afzonderlijk te worden ondertekend. Hebben partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst ondertekend, dan geldt die en is deze standaardverwerkersovereenkomst niet van toepassing (artikel 7.1.4 van de algemene voorwaarden).

Voor het ontwikkelen van maatwerk geldt de Standaardverwerkersovereenkomst Maatwerk in Bijlage B bij de algemene voorwaarden. Het verschil tussen beide zit in de artikelen 1 tot en met 4: bij beheer en ondersteuning heeft HOIST IT toegang tot het platform van klant en de gegevens daarin, en blijven die gegevens in dat platform.

Een verwijzing in deze standaardverwerkersovereenkomst naar een artikel of een bijlage zonder nadere aanduiding is een verwijzing naar een artikel of een bijlage van deze standaardverwerkersovereenkomst.

## 1 Onderwerp en begrippen

- 1.1 Deze verwerkersovereenkomst regelt de verwerking van persoonsgegevens door HOIST IT ten behoeve van klant bij het beheer, het onderhoud en de ondersteuning van een platform, omgeving of applicatie van klant, zoals afgesproken in de overeenkomst tussen partijen waarop de algemene voorwaarden van HOIST IT van toepassing zijn (hierna: de hoofdovereenkomst).
- 1.2 Klant is verwerkingsverantwoordelijke en HOIST IT is verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Begrippen uit de AVG, zoals persoonsgegevens, verwerking, betrokkene en sub-verwerker, hebben in deze verwerkersovereenkomst de betekenis die de AVG daaraan geeft.
- 1.3 Onder het platform van klant wordt verstaan: het geheel van omgevingen, abonnementen, tenants, diensten en applicaties van klant dat HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst beheert, onderhoudt of ondersteunt.

## 2 Aard, doel en duur van de verwerking

- 2.1 HOIST IT verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dat nodig is om de hoofdovereenkomst uit te voeren, te weten voor:
  - a. het beheer, het onderhoud, de bewaking en de beveiliging van het platform van klant;
  - b. het oplossen van incidenten, storingen en vragen, waaronder het analyseren van foutmeldingen en logbestanden;
  - c. het doorvoeren van wijzigingen, updates en afgesproken verbeteringen; en
  - d. de ondersteuning van gebruikers van klant en de rapportage aan klant over de dienstverlening.

- 2.2 De verwerking bestaat uit het raadplegen, opvragen, ordenen, structureren, kopiëren binnen het platform van klant, wijzigen, afschermen en wissen van persoonsgegevens, voor zover dat nodig is voor de doelen in artikel 2.1.
- 2.3 De verwerking duurt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst beheer en ondersteuning verleent en daarna zolang als nodig is voor de teruggave en verwijdering volgens artikel 13.

### 3 Soorten persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen

- 3.1 Welke persoonsgegevens HOIST IT verwerkt, hangt af van de gegevens die klant in het platform verwerkt. Het gaat in de regel om:
  - a. identificatie- en contactgegevens van gebruikers, beheerders en medewerkers van klant, zoals naam, e-mailadres, functie en gebruikersnaam;
  - b. account-, autorisatie- en gebruiksgegevens, zoals rollen, groepslidmaatschappen, inlog- en auditlogs, IP-adressen en tijdstippen;
  - c. persoonsgegevens in de gegevensverzamelingen, rapportages en applicaties van het platform van klant, voor zover HOIST IT daarvan bij het beheer kennis kan nemen; en
  - d. persoonsgegevens in meldingen en correspondentie over de dienstverlening.
- 3.2 De betrokkenen zijn in de regel medewerkers, gebruikers en beheerders van klant en de personen van wie klant persoonsgegevens in het platform verwerkt, zoals klanten, relaties en leveranciers van klant.
- 3.3 Klant informeert HOIST IT vooraf schriftelijk als het platform bijzondere categorieën van persoonsgegevens (artikel 9 AVG), persoonsgegevens van strafrechtelijke aard (artikel 10 AVG) of een wettelijk identificatienummer zoals het burgerservicenummer bevat. Partijen spreken dan zo nodig aanvullende maatregelen af.

### 4 Toegang tot het platform van klant

- 4.1 HOIST IT krijgt toegang tot het platform van klant via persoonsgebonden accounts die klant verstrekt of goedkeurt, met de rechten die voor de dienstverlening nodig zijn. Klant beheert die toegang en kan haar op elk moment beperken of intrekken.
- 4.2 De persoonsgegevens blijven in het platform van klant. HOIST IT maakt geen kopieën of uittreksels van gegevens uit het platform buiten het platform van klant, ook niet in meldingen, e-mail of documenten, tenzij dat voor een afgesproken werkzaamheid noodzakelijk is en klant daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 4.3 HOIST IT raadpleegt persoonsgegevens in het platform alleen voor zover dat voor de betreffende werkzaamheid nodig is en houdt bij welke medewerkers toegang hebben.
- 4.4 In de eigen systemen van HOIST IT (Bijlage 1) worden alleen contactgegevens van melders, de inhoud van meldingen en correspondentie en het beheerdossier met accounts en autorisaties bewaard.
- 4.5 Bij het einde van de dienstverlening geeft HOIST IT alle accounts, sleutels en andere toegangsmiddelen tot het platform terug of laat zij deze door klant intrekken, en bevestigt zij dat zij buiten het platform geen gegevens uit het platform meer onder zich heeft.

## 5 Instructies

- 5.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van klant, ook wat betreft doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, tenzij een op HOIST IT toepasselijke bepaling van Unierecht of lidstatelijk recht haar tot verwerking verplicht. In dat geval stelt HOIST IT klant voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijke voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 5.2 De hoofdovereenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de schriftelijke opdrachten die klant binnen de afgesproken dienstverlening geeft, zoals meldingen en wijzigingsverzoeken, gelden als schriftelijke instructies. Voor een instructie die de afgesproken dienstverlening wijzigt of uitbreidt, gelden de artikelen 12.4 en 20 van de algemene voorwaarden.
- 5.3 HOIST IT stelt klant onmiddellijk in kennis als een instructie naar haar oordeel inbreuk oplevert op de AVG of op andere bepalingen van Unierecht of lidstatelijk recht inzake gegevensbescherming.
- 5.4 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan sub-verwerkers volgens artikel 8 of wanneer een wettelijke verplichting daartoe dwingt.
- 5.5 Klant staat ervoor in dat de verwerking van de persoonsgegevens en de instructies die klant geeft rechtmatig zijn, en dat klant de betrokkenen informeert zoals de AVG vereist. Klant vrijwaart HOIST IT tegen aanspraken van derden die het gevolg zijn van een schending van deze garantie.

## 6 Geheimhouding

- 6.1 HOIST IT zorgt ervoor dat de personen die door haar gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding hebben verbonden of door een passende wettelijke verplichting tot geheimhouding zijn gebonden.
- 6.2 Artikel 6 van de algemene voorwaarden is op de persoonsgegevens van toepassing.

## 7 Beveiliging

- 7.1 HOIST IT neemt alle maatregelen die op grond van artikel 32 AVG zijn vereist. Zij treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
- 7.2 HOIST IT treft ten minste de volgende maatregelen:
  - a. toegang tot persoonsgegevens alleen voor medewerkers die dat voor hun werkzaamheden nodig hebben, met persoonsgebonden accounts en niet meer rechten dan nodig;
  - b. multifactorauthenticatie op alle accounts waarmee HOIST IT persoonsgegevens kan inzien, zowel in de systemen van klant als in de eigen systemen;
  - c. versleuteling van persoonsgegevens tijdens transport en, waar HOIST IT persoonsgegevens zelf opslaat, ook bij opslag;
  - d. beheerde werkplekken met actuele software, versleutelde opslag en bescherming tegen malware;
  - e. vastlegging van toegang tot systemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, voor zover het betreffende systeem dat ondersteunt;

- f. geheimhoudingsverplichtingen voor alle medewerkers en ingeschakelde opdrachtnemers; en
- g. periodieke evaluatie en actualisering van deze maatregelen.

7.3 De maatregelen die bij de betreffende dienstverlening horen, staan daarnaast in artikel 4.

7.4 HOIST IT mag de maatregelen aanpassen wanneer dat door veranderende omstandigheden nodig is, mits het beveiligingsniveau daardoor niet lager wordt.

7.5 Klant blijft verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen systemen en infrastructuur, voor zover het beheer daarvan niet aan HOIST IT is opgedragen (artikel 8.5 van de algemene voorwaarden).

## 8 Sub-verwerkers

8.1 Klant geeft HOIST IT algemene schriftelijke toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. De sub-verwerkers op de datum van deze versie staan in Bijlage 1.

8.2 HOIST IT informeert klant ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een sub-verwerker. Klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken, waarna partijen overleggen over een oplossing. Handhaaft klant het bezwaar op redelijke gronden, dan zet HOIST IT die sub-verwerker niet in voor de verwerking ten behoeve van klant of kan klant het deel van de hoofdovereenkomst waarvoor de sub-verwerker nodig is schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat partijen elkaar schadevergoeding verschuldigd zijn.

8.3 HOIST IT legt aan elke sub-verwerker bij overeenkomst ten minste dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als in deze verwerkersovereenkomst, in het bijzonder de verplichting om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen. Komt een sub-verwerker die verplichtingen niet na, dan blijft HOIST IT jegens klant volledig aansprakelijk voor de nakoming daarvan.

8.4 Leveranciers die klant zelf heeft gecontracteerd, zoals de cloudleverancier van de systemen van klant, zijn geen sub-verwerkers van HOIST IT. Voor hun diensten gelden de afspraken tussen klant en die leveranciers.

## 9 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

9.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Zij geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de EER of aan een internationale organisatie wanneer klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven en de doorgifte voldoet aan hoofdstuk V AVG, bijvoorbeeld op grond van een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen.

9.2 Klant geeft toestemming voor de doorgifte die in Bijlage 1 bij een sub-verwerker is vermeld.

## 10 Bijstand aan klant

10.1 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bij het vervullen van diens plicht om verzoeken van betrokkenen om uitoefening van hun rechten uit hoofdstuk III AVG te beantwoorden. Een verzoek dat HOIST IT rechtstreeks van een betrokkene ontvangt, stuurt zij zonder onredelijke vertraging door aan klant; zij beantwoordt het niet zelf, tenzij klant haar daartoe opdracht geeft.

10.2 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover zij beschikt, bij het doen nakomen van de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens.

- 10.3 HOIST IT mag de redelijke kosten van bijstand volgens dit artikel in rekening brengen tegen de afgesproken of gebruikelijke tarieven (artikel 7.3 van de algemene voorwaarden), behalve de kosten van bijstand bij een datalek dat aan HOIST IT is toe te rekenen.

## 11 Datalekken

- 11.1 HOIST IT informeert klant zonder onredelijke vertraging, en waar mogelijk binnen 24 uur nadat zij er kennis van heeft genomen, over een inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: datalek) die betrekking heeft op de persoonsgegevens die zij ten behoeve van klant verwerkt.

- 11.2 De melding bevat, voor zover bekend, ten minste:

- a. de aard van het datalek, waar mogelijk met de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens en bij benadering het aantal betrokkenen;
- b. de naam en contactgegevens van het contactpunt bij HOIST IT;
- c. de waarschijnlijke gevolgen van het datalek; en
- d. de maatregelen die HOIST IT heeft genomen of voorstelt om het datalek aan te pakken en de gevolgen ervan te beperken.

Informatie die nog niet bekend is, verstrekt HOIST IT zodra die beschikbaar is.

- 11.3 Klant beoordeelt of het datalek moet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen en doet die meldingen zelf. HOIST IT verleent daarbij de medewerking die redelijkerwijs van haar kan worden verlangd.

- 11.4 HOIST IT documenteert alle datalekken, met de feiten, de gevolgen en de genomen maatregelen.

- 11.5 Het contactpunt van HOIST IT voor datalekken en andere kennisgevingen onder deze verwerkersovereenkomst is [security@hoist-it.nl](mailto:security@hoist-it.nl). Klant maakt zijn contactpunt schriftelijk bekend.

## 12 Informatie en audit

- 12.1 HOIST IT stelt klant alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit artikel 28 AVG en deze verwerkersovereenkomst worden nagekomen.

- 12.2 HOIST IT maakt audits, waaronder inspecties, door klant of een door klant gemachtigde onafhankelijke controleur die tot geheimhouding is verplicht, mogelijk en draagt daaraan bij. Klant kondigt een audit ten minste 10 werkdagen vooraf schriftelijk aan, tenzij sprake is van een datalek of een gegrond vermoeden van niet-naleving. Een audit vindt plaats tijdens de gebruikelijke werktijden van HOIST IT, verstoort haar bedrijfsvoering niet onevenredig en vindt niet vaker dan eens per jaar plaats, behalve na een datalek of op verzoek van een toezichthouder.

- 12.3 De kosten van een audit komen voor rekening van klant, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van HOIST IT vaststelt. HOIST IT herstelt een vastgestelde tekortkoming zo spoedig mogelijk.

## 13 Teruggave en verwijdering

- 13.1 Na afloop van de verwerkingsdiensten wist HOIST IT, naar keuze van klant, alle persoonsgegevens of bezorgt zij deze aan klant terug in een gangbaar, machineleesbaar formaat, en verwijdt zij bestaande kopieën, tenzij opslag van de persoonsgegevens op grond van Unierecht of lidstatelijk recht is voorgeschreven. Laat klant binnen 30 dagen na afloop geen keuze weten, dan wist HOIST IT de persoonsgegevens.

- 13.2 Wat dit bij de betreffende dienstverlening inhoudt, staat daarnaast in artikel 4.
- 13.3 Persoonsgegevens in back-ups worden verwijderd volgens de gebruikelijke rotatie van die back-ups en worden tot dat moment niet meer gebruikt.
- 13.4 HOIST IT bevestigt de verwijdering op verzoek van klant schriftelijk.
- 13.5 Artikel 9.2 van de algemene voorwaarden geldt niet voor persoonsgegevens.

## 14 Aansprakelijkheid

- 14.1 Op de aansprakelijkheid van partijen onder deze verwerkersovereenkomst is artikel 16 van de algemene voorwaarden van toepassing.
- 14.2 Dit artikel laat de aansprakelijkheid van partijen jegens betrokkenen op grond van artikel 82 AVG onverlet.

## 15 Duur, wijziging en rangorde

- 15.1 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst persoonsgegevens ten behoeve van klant verwerkt. Verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde door te lopen, zoals geheimhouding, teruggave en verwijdering, blijven daarna gelden.
- 15.2 Deze verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de algemene voorwaarden van HOIST IT en wordt gewijzigd volgens artikel 23 daarvan. Een wijziging die de bescherming van persoonsgegevens vermindert, geldt als een wijziging die de positie van klant wezenlijk nadelig beïnvloedt.
- 15.3 Aanvullende of afwijkende afspraken over de verwerking, zoals aanvullende instructies of beveiligingsmaatregelen, leggen partijen schriftelijk vast. Zij gaan voor op deze verwerkersovereenkomst, voor zover zij niet in strijd zijn met artikel 28 AVG.
- 15.4 Bij strijdigheid gaat deze verwerkersovereenkomst voor op de algemene voorwaarden, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft (artikel 7.1.5 van de algemene voorwaarden).
- 15.5 Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor geschillen geldt artikel 24 van de algemene voorwaarden.

## Bijlage 1: Sub-verwerkers

Het platform en de systemen van klant draaien in de omgeving en onder de contracten van klant. De eigen systemen van HOIST IT bevatten alleen contactgegevens van melders, de inhoud van meldingen en correspondentie en documenten over de dienstverlening, zoals een beheerdossier. Daarvoor schakelt HOIST IT de volgende partijen in:

- **Odoo S.A.** (Odoo Online), voor meldingen, urenregistratie en facturatie; hosting in een hostingregio binnen de EU.
- **Microsoft Ireland Operations Ltd.** (Microsoft 365), voor e-mail, documentopslag en samenwerking; datacenters binnen de EU.

Voor haar eigen bedrijfsvoering is HOIST IT voor deze gegevens verwerkingsverantwoordelijke en zijn deze partijen haar verwerkers. Zij staan hier, omdat meldingen en correspondentie over de dienstverlening voor klant persoonsgegevens kunnen bevatten, en HOIST IT past op hen dezelfde afspraken toe als op een

sub-verwerker. Hun verwerkersvoorwaarden zijn artikel 6.5 (Data Protection) van de Odoo Enterprise Subscription Agreement en de Microsoft Products and Services Data Protection Addendum. Incidentele toegang voor ondersteuning of storingsanalyse vanuit een land buiten de EER valt onder de standaardcontractbepalingen in die voorwaarden.

# Annex B: Standard Data Processing Agreement for Custom Development

This annex is available in Dutch only. The Dutch text below applies and prevails.

## Over deze verwerkersovereenkomst

Deze standaardverwerkersovereenkomst is Bijlage B bij de algemene voorwaarden van HOIST IT en maakt daarvan deel uit (artikel 7.1.3 van de algemene voorwaarden). Zij is op grond van artikel 7.1.1 onder b van de algemene voorwaarden van toepassing wanneer HOIST IT bij het ontwerpen, ontwikkelen, testen of opleveren van maatwerk persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van klant. Zij hoeft niet afzonderlijk te worden ondertekend. Hebben partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst ondertekend, dan geldt die en is deze standaardverwerkersovereenkomst niet van toepassing (artikel 7.1.4 van de algemene voorwaarden).

Voor beheer en ondersteuning geldt de Standaardverwerkersovereenkomst Beheer en ondersteuning in Bijlage A bij de algemene voorwaarden. Het verschil tussen beide zit in de artikelen 1 tot en met 4: bij maatwerk werkt HOIST IT in ontwikkelomgevingen en in de regel met fictieve of geanonimiseerde testgegevens, en alleen na schriftelijke afspraak met productiegegevens.

Een verwijzing in deze standaardverwerkersovereenkomst naar een artikel of een bijlage zonder nadere aanduiding is een verwijzing naar een artikel of een bijlage van deze standaardverwerkersovereenkomst.

## 1 Onderwerp en begrippen

- 1.1 Deze verwerkersovereenkomst regelt de verwerking van persoonsgegevens door HOIST IT ten behoeve van klant bij het ontwerpen, ontwikkelen, testen, opleveren, installeren en overdragen van software of andere resultaten voor klant (hierna: maatwerk), zoals afgesproken in de overeenkomst tussen partijen waarop de algemene voorwaarden van HOIST IT van toepassing zijn (hierna: de hoofdovereenkomst).
- 1.2 Klant is verwerkingsverantwoordelijke en HOIST IT is verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Begrippen uit de AVG, zoals persoonsgegevens, verwerking, betrokkene en sub-verwerker, hebben in deze verwerkersovereenkomst de betekenis die de AVG daaraan geeft.
- 1.3 Onder een ontwikkelomgeving wordt verstaan: een omgeving waarin HOIST IT maatwerk ontwikkelt of test, zoals een ontwikkel-, test- of acceptatieomgeving van klant of van HOIST IT. Onder productiegegevens worden verstaan: gegevens uit de systemen die klant in de dagelijkse bedrijfsvoering gebruikt.

## 2 Aard, doel en duur van de verwerking

- 2.1 HOIST IT verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dat nodig is om de hoofdovereenkomst uit te voeren, te weten voor:
  - a. het ontwerpen, ontwikkelen en testen van het maatwerk;
  - b. het opleveren, installeren en in gebruik nemen van het maatwerk;
  - c. het analyseren en herstellen van fouten, ook in een afgesproken garantie- of nazorgperiode; en
  - d. het omzetten of overzetten van gegevens naar het maatwerk (conversie of migratie), wanneer dat is afgesproken.

- 2.2 De verwerking bestaat uit het ontvangen, opslaan, raadplegen, gebruiken voor tests, structureren, omzetten en wissen van persoonsgegevens, voor zover dat nodig is voor de doelen in artikel 2.1.
- 2.3 De verwerking duurt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst maatwerk ontwerpt, ontwikkelt, oplevert of in een afgesproken garantie- of nazorgperiode ondersteunt, en daarna zolang als nodig is voor de teruggave en verwijdering volgens artikel 13.

### 3 Soorten persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen

- 3.1 HOIST IT verwerkt bij maatwerk zo weinig mogelijk persoonsgegevens. Het gaat in de regel om:
  - a. identificatie- en contactgegevens van contactpersonen, testers en toekomstige gebruikers van klant, zoals naam, e-mailadres en functie;
  - b. account- en gebruiksgegevens in ontwikkelomgevingen, zoals gebruikersnamen, rollen, logbestanden en IP-adressen;
  - c. persoonsgegevens in testgegevens of voorbeeldgegevens die klant verstrekt, wanneer partijen het gebruik daarvan volgens artikel 4 hebben afgesproken; en
  - d. persoonsgegevens in meldingen en correspondentie over de dienstverlening.
- 3.2 De betrokkenen zijn in de regel medewerkers, contactpersonen en gebruikers van klant en, wanneer productiegegevens worden gebruikt, de personen op wie die gegevens betrekking hebben.
- 3.3 Klant informeert HOIST IT vooraf schriftelijk als verstrekte gegevens bijzondere categorieën van persoonsgegevens (artikel 9 AVG), persoonsgegevens van strafrechtelijke aard (artikel 10 AVG) of een wettelijk identificatienummer zoals het burgerservicenummer bevatten. Partijen spreken dan zo nodig aanvullende maatregelen af.

### 4 Testgegevens en ontwikkelomgevingen

- 4.1 HOIST IT ontwikkelt en test maatwerk met fictieve of geanonimiseerde gegevens. Klant verstrekt geen productiegegevens aan HOIST IT, tenzij partijen vooraf schriftelijk hebben vastgelegd welke gegevens voor welk doel, in welke omgeving en voor welke termijn worden gebruikt.
- 4.2 Zijn productiegegevens nodig, bijvoorbeeld voor een migratie, een acceptatietest of het analyseren van een fout die zich alleen met echte gegevens voordoet, dan beperken partijen die gegevens tot wat voor dat doel nodig is en pseudonimiseren zij de gegevens waar dat mogelijk is.
- 4.3 Ontwikkelomgevingen met persoonsgegevens zijn gescheiden van andere omgevingen en alleen toegankelijk voor de medewerkers van HOIST IT die aan het maatwerk werken. HOIST IT neemt geen persoonsgegevens op in broncode, testscripts, documentatie of meldingen.
- 4.4 Persoonsgegevens die voor het maatwerk zijn verstrekt, wist HOIST IT zodra het doel waarvoor zij zijn verstrekt is bereikt, en uiterlijk bij oplevering of aan het einde van de afgesproken termijn, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.
- 4.5 Beheert HOIST IT na oplevering ook het maatwerk of de omgeving waarin het draait, dan geldt voor dat beheer de Standaardverwerkersovereenkomst Beheer en ondersteuning in Bijlage A bij de algemene voorwaarden (artikel 7.1.2 van de algemene voorwaarden).

## 5 Instructies

- 5.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van klant, ook wat betreft doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, tenzij een op HOIST IT toepasselijke bepaling van Unierecht of lidstatelijk recht haar tot verwerking verplicht. In dat geval stelt HOIST IT klant voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijke voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 5.2 De hoofdovereenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de schriftelijke opdrachten die klant binnen de afgesproken dienstverlening geeft, zoals meldingen en wijzigingsverzoeken, gelden als schriftelijke instructies. Voor een instructie die de afgesproken dienstverlening wijzigt of uitbreidt, gelden de artikelen 12.4 en 20 van de algemene voorwaarden.
- 5.3 HOIST IT stelt klant onmiddellijk in kennis als een instructie naar haar oordeel inbreuk oplevert op de AVG of op andere bepalingen van Unierecht of lidstatelijk recht inzake gegevensbescherming.
- 5.4 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan sub-verwerkers volgens artikel 8 of wanneer een wettelijke verplichting daartoe dwingt.
- 5.5 Klant staat ervoor in dat de verwerking van de persoonsgegevens en de instructies die klant geeft rechtmatig zijn, en dat klant de betrokkenen informeert zoals de AVG vereist. Klant vrijwaart HOIST IT tegen aanspraken van derden die het gevolg zijn van een schending van deze garantie.

## 6 Geheimhouding

- 6.1 HOIST IT zorgt ervoor dat de personen die door haar gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding hebben verbonden of door een passende wettelijke verplichting tot geheimhouding zijn gebonden.
- 6.2 Artikel 6 van de algemene voorwaarden is op de persoonsgegevens van toepassing.

## 7 Beveiliging

- 7.1 HOIST IT neemt alle maatregelen die op grond van artikel 32 AVG zijn vereist. Zij treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
- 7.2 HOIST IT treft ten minste de volgende maatregelen:
  - a. toegang tot persoonsgegevens alleen voor medewerkers die dat voor hun werkzaamheden nodig hebben, met persoonsgebonden accounts en niet meer rechten dan nodig;
  - b. multifactorauthenticatie op alle accounts waarmee HOIST IT persoonsgegevens kan inzien, zowel in de systemen van klant als in de eigen systemen;
  - c. versleuteling van persoonsgegevens tijdens transport en, waar HOIST IT persoonsgegevens zelf opslaat, ook bij opslag;
  - d. beheerde werkplekken met actuele software, versleutelde opslag en bescherming tegen malware;
  - e. vastlegging van toegang tot systemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, voor zover het betreffende systeem dat ondersteunt;

- f. geheimhoudingsverplichtingen voor alle medewerkers en ingeschakelde opdrachtnemers; en
- g. periodieke evaluatie en actualisering van deze maatregelen.

- 7.3 De maatregelen die bij de betreffende dienstverlening horen, staan daarnaast in artikel 4.
- 7.4 HOIST IT mag de maatregelen aanpassen wanneer dat door veranderende omstandigheden nodig is, mits het beveiligingsniveau daardoor niet lager wordt.
- 7.5 Klant blijft verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen systemen en infrastructuur, voor zover het beheer daarvan niet aan HOIST IT is opgedragen (artikel 8.5 van de algemene voorwaarden).

## 8 Sub-verwerkers

- 8.1 Klant geeft HOIST IT algemene schriftelijke toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. De sub-verwerkers op de datum van deze versie staan in Bijlage 1.
- 8.2 HOIST IT informeert klant ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een sub-verwerker. Klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken, waarna partijen overleggen over een oplossing. Handhaaft klant het bezwaar op redelijke gronden, dan zet HOIST IT die sub-verwerker niet in voor de verwerking ten behoeve van klant of kan klant het deel van de hoofdovereenkomst waarvoor de sub-verwerker nodig is schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat partijen elkaar schadevergoeding verschuldigd zijn.
- 8.3 HOIST IT legt aan elke sub-verwerker bij overeenkomst ten minste dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als in deze verwerkersovereenkomst, in het bijzonder de verplichting om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen. Komt een sub-verwerker die verplichtingen niet na, dan blijft HOIST IT jegens klant volledig aansprakelijk voor de nakoming daarvan.
- 8.4 Leveranciers die klant zelf heeft gecontracteerd, zoals de cloudleverancier van de systemen van klant, zijn geen sub-verwerkers van HOIST IT. Voor hun diensten gelden de afspraken tussen klant en die leveranciers.

## 9 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

- 9.1 HOIST IT verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Zij geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de EER of aan een internationale organisatie wanneer klant daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven en de doorgifte voldoet aan hoofdstuk V AVG, bijvoorbeeld op grond van een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen.
- 9.2 Klant geeft toestemming voor de doorgifte die in Bijlage 1 bij een sub-verwerker is vermeld.

## 10 Bijstand aan klant

- 10.1 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bij het vervullen van diens plicht om verzoeken van betrokkenen om uitoefening van hun rechten uit hoofdstuk III AVG te beantwoorden. Een verzoek dat HOIST IT rechtstreeks van een betrokkene ontvangt, stuurt zij zonder onredelijke vertraging door aan klant; zij beantwoordt het niet zelf, tenzij klant haar daartoe opdracht geeft.
- 10.2 HOIST IT helpt klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover zij beschikt, bij het doen nakomen van de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens.

- 10.3 HOIST IT mag de redelijke kosten van bijstand volgens dit artikel in rekening brengen tegen de afgesproken of gebruikelijke tarieven (artikel 7.3 van de algemene voorwaarden), behalve de kosten van bijstand bij een datalek dat aan HOIST IT is toe te rekenen.

## 11 Datalekken

- 11.1 HOIST IT informeert klant zonder onredelijke vertraging, en waar mogelijk binnen 24 uur nadat zij er kennis van heeft genomen, over een inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: datalek) die betrekking heeft op de persoonsgegevens die zij ten behoeve van klant verwerkt.

- 11.2 De melding bevat, voor zover bekend, ten minste:

- a. de aard van het datalek, waar mogelijk met de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens en bij benadering het aantal betrokkenen;
- b. de naam en contactgegevens van het contactpunt bij HOIST IT;
- c. de waarschijnlijke gevolgen van het datalek; en
- d. de maatregelen die HOIST IT heeft genomen of voorstelt om het datalek aan te pakken en de gevolgen ervan te beperken.

Informatie die nog niet bekend is, verstrekt HOIST IT zodra die beschikbaar is.

- 11.3 Klant beoordeelt of het datalek moet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen en doet die meldingen zelf. HOIST IT verleent daarbij de medewerking die redelijkerwijs van haar kan worden verlangd.

- 11.4 HOIST IT documenteert alle datalekken, met de feiten, de gevolgen en de genomen maatregelen.

- 11.5 Het contactpunt van HOIST IT voor datalekken en andere kennisgevingen onder deze verwerkersovereenkomst is [security@hoist-it.nl](mailto:security@hoist-it.nl). Klant maakt zijn contactpunt schriftelijk bekend.

## 12 Informatie en audit

- 12.1 HOIST IT stelt klant alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit artikel 28 AVG en deze verwerkersovereenkomst worden nagekomen.

- 12.2 HOIST IT maakt audits, waaronder inspecties, door klant of een door klant gemachtigde onafhankelijke controleur die tot geheimhouding is verplicht, mogelijk en draagt daaraan bij. Klant kondigt een audit ten minste 10 werkdagen vooraf schriftelijk aan, tenzij sprake is van een datalek of een gegrond vermoeden van niet-naleving. Een audit vindt plaats tijdens de gebruikelijke werktijden van HOIST IT, verstoort haar bedrijfsvoering niet onevenredig en vindt niet vaker dan eens per jaar plaats, behalve na een datalek of op verzoek van een toezichthouder.

- 12.3 De kosten van een audit komen voor rekening van klant, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van HOIST IT vaststelt. HOIST IT herstelt een vastgestelde tekortkoming zo spoedig mogelijk.

## 13 Teruggave en verwijdering

- 13.1 Na afloop van de verwerkingsdiensten wist HOIST IT, naar keuze van klant, alle persoonsgegevens of bezorgt zij deze aan klant terug in een gangbaar, machineleesbaar formaat, en verwijdt zij bestaande kopieën, tenzij opslag van de persoonsgegevens op grond van Unierecht of lidstatelijk recht is voorgeschreven. Laat klant binnen 30 dagen na afloop geen keuze weten, dan wist HOIST IT de persoonsgegevens.

- 13.2 Wat dit bij de betreffende dienstverlening inhoudt, staat daarnaast in artikel 4.
- 13.3 Persoonsgegevens in back-ups worden verwijderd volgens de gebruikelijke rotatie van die back-ups en worden tot dat moment niet meer gebruikt.
- 13.4 HOIST IT bevestigt de verwijdering op verzoek van klant schriftelijk.
- 13.5 Artikel 9.2 van de algemene voorwaarden geldt niet voor persoonsgegevens.

## 14 Aansprakelijkheid

- 14.1 Op de aansprakelijkheid van partijen onder deze verwerkersovereenkomst is artikel 16 van de algemene voorwaarden van toepassing.
- 14.2 Dit artikel laat de aansprakelijkheid van partijen jegens betrokkenen op grond van artikel 82 AVG onverlet.

## 15 Duur, wijziging en rangorde

- 15.1 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang HOIST IT op grond van de hoofdovereenkomst persoonsgegevens ten behoeve van klant verwerkt. Verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde door te lopen, zoals geheimhouding, teruggave en verwijdering, blijven daarna gelden.
- 15.2 Deze verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de algemene voorwaarden van HOIST IT en wordt gewijzigd volgens artikel 23 daarvan. Een wijziging die de bescherming van persoonsgegevens vermindert, geldt als een wijziging die de positie van klant wezenlijk nadelig beïnvloedt.
- 15.3 Aanvullende of afwijkende afspraken over de verwerking, zoals aanvullende instructies of beveiligingsmaatregelen, leggen partijen schriftelijk vast. Zij gaan voor op deze verwerkersovereenkomst, voor zover zij niet in strijd zijn met artikel 28 AVG.
- 15.4 Bij strijdigheid gaat deze verwerkersovereenkomst voor op de algemene voorwaarden, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft (artikel 7.1.5 van de algemene voorwaarden).
- 15.5 Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor geschillen geldt artikel 24 van de algemene voorwaarden.

## Bijlage 1: Sub-verwerkers

Het platform en de systemen van klant draaien in de omgeving en onder de contracten van klant. De eigen systemen van HOIST IT bevatten alleen contactgegevens van melders, de inhoud van meldingen en correspondentie en documenten over de dienstverlening, zoals een beheerdossier. Daarvoor schakelt HOIST IT de volgende partijen in:

- **Odoo S.A.** (Odoo Online), voor meldingen, urenregistratie en facturatie; hosting in een hostingregio binnen de EU.
- **Microsoft Ireland Operations Ltd.** (Microsoft 365), voor e-mail, documentopslag en samenwerking; datacenters binnen de EU.

Voor haar eigen bedrijfsvoering is HOIST IT voor deze gegevens verwerkingsverantwoordelijke en zijn deze partijen haar verwerkers. Zij staan hier, omdat meldingen en correspondentie over de dienstverlening voor klant persoonsgegevens kunnen bevatten, en HOIST IT past op hen dezelfde afspraken toe als op een

sub-verwerker. Hun verwerkersvoorwaarden zijn artikel 6.5 (Data Protection) van de Odoo Enterprise Subscription Agreement en de Microsoft Products and Services Data Protection Addendum. Incidentele toegang voor ondersteuning of storingsanalyse vanuit een land buiten de EER valt onder de standaardcontractbepalingen in die voorwaarden.